



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Línea de Investigación:

CARTERA, COOPERATIVAS, CRÉDITOS, RIESGOS

Autora:

Marilyn Solange Suárez Silva

Director:

Mg. Hernan Paúl Ortíz Coloma

Ambato – Ecuador

Enero 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MARILYN SOLANGE SUÁREZ SILVA**, con cédula de ciudadanía **1850084342**, autor del trabajo de graduación titulado: "FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, enero 2024



Marilyn Solange Suárez Silva

CC. 1850084342

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO

Línea de Investigación:

CARTERA, COOPERATIVAS, CRÉDITOS, RIESGOS

Autora:

Marilyn Solange Suárez Silva

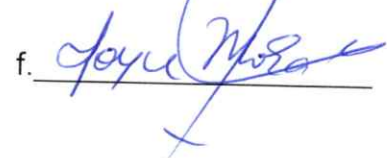
Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Joyce Beatriz Mora Rivera, Econ. Mg.

CALIFICADOR

f. 

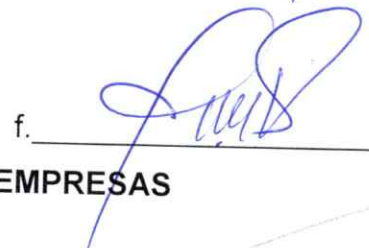
María Fernanda Salazar Bonilla, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Mg.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 
 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador
Enero 2024

DEDICATORIA

A mis padres Gabriel Suárez y Marlene Silva, quienes son el motor de mi vida, para ustedes que con amor, paciencia, trabajo y dedicación me permiten convertirme en una profesional.

A mi hermana Silvia Suárez, que jamás permitió que deje mis sueños, con sus palabras de aliento, cálida compañía y ejemplo me motivó a continuar en este largo camino de formación profesional.

A mis abuelos Armando (+) y Cemira (+) por el ejemplo de sacrificio y entrega que dejaron en mí, por su amor y cuidado desde que era niña hasta su partida.

A Pablo José quien supo ser mi compañía y apoyo en el transcurso de mi formación, por sus palabras que aportaban a la construcción de mis sueños y por su amor que me ayudaba cuando todo se complicaba.

Marilyn Solange Suárez Silva

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme alcanzar un peldaño más en mi vida al brindarme la sabiduría, fuerza y voluntad de seguir adelante en todo momento.

A mis padres y hermana, que han sido el motor de mis sueños, por su esfuerzo, dedicación y motivación diaria para no caer, gracias por creer en mí.

A la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador “Sede Ambato” por abrir sus puertas para poder formarme como la profesional que hoy en día me permiten ser.

A mi tutor Mg. Paúl Ortiz, quien supo encaminar este proyecto con sus conocimientos y sabias palabras, por su apoyo y dedicación cuando más necesité.

A mis compañeros quienes desde el primer día han sido un apoyo fundamental en el transcurso mi formación como profesional.

Marilyn Solange Suárez Silva

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. requiere una investigación exhaustiva en relación con su cartera de clientes en situación de vencimiento. Este análisis, correspondiente al año 2022, tiene como objetivo obtener resultados que reflejen la situación financiera en la fecha indicada. El estudio busca identificar metodologías de procesos que permitan establecer un modelo de cobranza más eficiente y efectivo, con el propósito de maximizar la recuperación de fondos en comparación con el enfoque actual, lo cual contribuirá a la reducción del riesgo. El objetivo principal de este trabajo es desarrollar un modelo de recuperación de cartera vencida que facilite un proceso de cobro efectivo. Para lograr esto, se empleará un enfoque mixto. Por un lado, se aplicarán encuestas y entrevistas de carácter cualitativo a los jefes de agencia, colaboradores y socios seleccionados. Estos encuentros personales se llevarán a cabo en las instalaciones de la cooperativa. Por otro lado, se empleará un enfoque cuantitativo que involucra el análisis de índices manejados por la cooperativa en sus estados financieros y reportes de cobranza, mismos que utilizarán para identificar factores críticos para el desarrollo del proyecto.

Los resultados esperados de esta investigación incluyen la implementación de métodos de cobranza que contribuyan a reducir los niveles de riesgo de liquidez y las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Cartera, Cooperativas, Créditos y Riesgos

ABSTRACT

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. requires an exhaustive investigation of its past due portfolio. This analysis, corresponding to the year 2022, aims to obtain results that reflect the financial situation on the indicated date. The study seeks to identify process methodologies that will allow the establishment of a more efficient and effective collection model, in comparison to the current approach, with the purpose of maximizing the recovery of funds. It will also contribute to the reduction of risk. The main objective of this work is to develop a recovery model that facilitates an effective collection process. To achieve this, a mixed approach will be employed. On one hand, qualitative surveys and interviews will be applied to agency managers, collaborators and selected partners. These personal meetings will take place at the cooperative's facilities. On the other hand, a quantitative approach will be used, involving the analysis of indices managed by the cooperative in its financial statements and collection reports. These elements will be used to identify critical factors for the development of the project. The expected results of this research include the implementation of collection methods that contribute to the reduction of the levels of liquidity risk and accounts receivable.

Keywords: *past due portfolio, credit unions, credit, risk*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----|
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD | ii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA | 4 |
| 1.1. Instituciones financieras | 4 |
| 1.2. Cartera Vencida | 9 |
| 1.3. Crédito..... | 17 |
| CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO | 29 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 29 |
| 2.2. Análisis de resultados..... | 34 |
| 2.3. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 55 |
| CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 64 |
| 3.1. Modelos de recuperación de cartera vencida..... | 64 |
| 3.2. Aplicación de indicadores financieros | 68 |
| 3.3. Desarrollo un modelo de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 74 |
| CONCLUSIONES..... | 89 |
| RECOMENDACIONES | 90 |
| BIBLIOGRAFÍA | 91 |
| ANEXOS | 98 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito según su activo | 8 |
| Tabla 2. Segmentos de crédito..... | 20 |
| Tabla 3. Calificación de riesgo de crédito..... | 28 |
| Tabla 4. Respuestas de la encuesta a colaboradores P2 | 40 |
| Tabla 5. Respuestas de la encuesta a colaboradores P3 | 41 |
| Tabla 6. Respuestas de la encuesta a colaboradores P4 | 42 |
| Tabla 7. Respuestas de la encuesta a colaboradores P5 | 42 |
| Tabla 8. Respuestas de la encuesta a colaboradores P7 | 44 |
| Tabla 9. Respuestas de la encuesta a colaboradores P8 | 44 |
| Tabla 10. Respuestas de la encuesta a colaboradores P9 | 45 |
| Tabla 11. Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.1 | 48 |
| Tabla 12. Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.2..... | 48 |
| Tabla 13. Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.3..... | 49 |
| Tabla 14. Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.4..... | 49 |
| Tabla 15. Respuestas de la encuesta a socios en mora P2..... | 50 |
| Tabla 16. Respuestas de la encuesta a socios en mora P3..... | 51 |
| Tabla 17. Respuestas de la encuesta a socios en mora P4..... | 51 |
| Tabla 18. Respuestas de la encuesta a socios en mora P5..... | 52 |
| Tabla 19. Respuestas de la encuesta a socios en mora P6..... | 52 |
| Tabla 20. Respuestas de la encuesta a socios en mora P7..... | 53 |
| Tabla 21. Respuestas de la encuesta a socios en mora P8..... | 53 |
| Tabla 22. Respuestas de la encuesta a socios en mora P9..... | 54 |
| Tabla 23. Respuestas de la encuesta a socios en mora P10..... | 54 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Proceso del crédito | 19 |
| Cuadro 2. Fórmula de amortización método americano..... | 22 |
| Cuadro 3. Fórmula de amortización método francés..... | 22 |
| Cuadro 4. Fórmula de amortización método alemán..... | 22 |
| Cuadro 5. Medición tradicional del riesgo de crédito..... | 27 |
| Cuadro 6. Tipos de riesgo de crédito | 27 |
| Cuadro 7. Respuestas de la entrevista P1 | 35 |
| Cuadro 8. Respuestas de la entrevista P2 | 36 |
| Cuadro 9. Respuestas de la entrevista P3 | 36 |
| Cuadro 10. Respuestas de la entrevista P4 | 36 |
| Cuadro 11. Respuestas de la entrevista P5 | 37 |
| Cuadro 12. Respuestas de la entrevista P6 | 37 |
| Cuadro 13. Respuestas de la entrevista P7 | 37 |
| Cuadro 14. Respuestas de la entrevista P8 | 38 |
| Cuadro 15. Respuestas de la encuesta a colaboradores P1 | 40 |
| Cuadro 16. Respuestas de la encuesta a colaboradores P6 | 43 |
| Cuadro 17. Respuestas de la encuesta a colaboradores P8 | 46 |
| Cuadro 18. Breve descripción de la cooperativa | 56 |
| Cuadro 19. Modelos de cobranza | 65 |
| Cuadro 20. Comunicación con el cliente | 66 |
| Cuadro 21. Boletín 1. Política interna de gestión de cobranza Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 67 |
| Cuadro 22. Información Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 74 |
| Cuadro 23. Propuesta de requerimiento de documentación | 77 |
| Cuadro 24. Propuesta de modelo de seguimiento preaprobación de crédito..... | 80 |
| Cuadro 25. Propuesta modelo de seguimiento post aprobación de crédito | 82 |
| Cuadro 26. Propuesta de notificación de cobro..... | 84 |
| Cuadro 27. Boletín 2. Propuesta de políticas internas de gestión de cobranza | 85 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama estructural COAC | 9 |
| Figura 2. Procesos de control..... | 12 |
| Figura 3. Fases de recuperación de cartera vencida | 14 |
| Figura 4. Ventajas y desventajas de un crédito..... | 18 |
| Figura 5. Composición del crédito | 25 |
| Figura 6. Diagrama de cartera vencida por zonas..... | 47 |
| Figura 7. Ubicación de la cooperativa agencia Cevallos | 56 |
| Figura 8. Línea de tiempo del crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 57 |
| Figura 9. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. | 63 |
| Figura 10. Propuesta de proceso de crédito..... | 76 |
| Figura 11. Propuesta de seguimiento preaprobación de crédito | 79 |
| Figura 12. Propuesta seguimiento post aprobación de crédito | 81 |
| Figura 13. Propuesta de proceso de gestión de cobranza | 83 |

INTRODUCCIÓN

A nivel global, se contabilizan tres millones de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), de las cuales 455 operan en Ecuador. En el ámbito de Ambato, esta ciudad cuenta con un total de 42 sucursales de COAC. Estas instituciones han centrado su atención en la satisfacción de las necesidades económicas de sus asociados, aportando significativamente al progreso social y cultural. Su enfoque primordial radica en la captación y colocación de fondos por parte de los socios activos, con el propósito de generar intereses. Dentro de este marco, se identifica un riesgo inherente en forma de cartera vencida, la cual surge como consecuencia directa del aumento de la morosidad.

A partir del siglo XIX, emerge a nivel global un nuevo paradigma económico que se presenta como una vía alternativa de progreso colectivo. En este enfoque, la satisfacción de las necesidades comunitarias adquiere una importancia central, colocando al ser humano por encima del capital. Además, esta perspectiva económica redefine la interacción entre el estado y la sociedad, otorgando a la solidaridad un papel fundamental. Su objetivo es lograr una distribución equitativa de los beneficios en toda la población.

En el caso específico de Ecuador, esta concepción innovadora sirvió como fundamento para la aprobación, en el año 2008, de una nueva Constitución de la República. Dicha Constitución establece un modelo de desarrollo que orienta el camino hacia el bienestar integral de la población. Un aspecto crucial de este modelo es el reconocimiento de un sistema financiero popular y solidario, como se señala en el trabajo de Morales (2018).

En Ecuador, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., establecida en 2003 por un grupo de indígenas de San Alfonso de Chibuleo, forma parte del Sistema Financiero Nacional (SFN) y cuenta actualmente con más de 120 000 socios. Sin embargo, enfrenta un proceso ineficiente de recuperación de cartera vencida, en parte

debido a la escasa implementación de reglamentaciones y políticas destinadas a reducir esta problemática. Además, se observa una insuficiente revisión de la documentación de los solicitantes y su capacidad de pago.

Uno de los principales riesgos que afrontan las instituciones financieras es el riesgo de crédito, que se refiere a la posibilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital (Matus, 2007). Aunque otros riesgos como los de tasas de interés, mercado y operativos han ganado importancia recientemente debido a la mayor complejidad del negocio bancario tanto a nivel nacional como internacional, abundante evidencia empírica señala que el riesgo de crédito es una de las principales causas de crisis bancarias, ya sean sistémicas o individuales (Sagner, 2012).

La problemática se centra en los plazos ya vencidos, los cuales podrían en un futuro próximo generar problemas de liquidez. Esto se debe a la gestión inadecuada del crédito y la cobranza por parte del personal responsable de los procesos de colocación y recuperación en la entidad, así como a la falta de políticas formales que guíen dichos procedimientos.

En la actualidad, la industria financiera está adoptando nuevas técnicas y herramientas de análisis en diversas áreas con el propósito de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. El objetivo es identificar las estrategias de cobranza más efectivas y concentrar los esfuerzos en áreas que ofrezcan un mayor potencial de recuperación. Estas iniciativas permiten a las instituciones financieras reducir costos operativos y mejorar el servicio al cliente (Ruiz, 2012).

Por lo cual, se decide delimitar el problema al tener un conocimiento acorde a las falencias que presenta a través de la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la cartera vencida en el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Además, se plantea como idea a defender: Un modelo de recuperación de cartera vencida permitirá la reducción de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

El proyecto de investigación establece el siguiente objetivo general: Desarrollar un modelo de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se plantean los objetivos específicos que se detallan a continuación:

1. Fundamentar teóricamente la cartera vencida y el riesgo de crédito.
2. Diagnosticar el flujo de cartera vencida actual y el nivel de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
3. Identificar los principales elementos de un modelo de recuperación de cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. del periodo 2022.

Se desarrollará una metodología analítica-descriptiva, permite conocer la situación en la que se encuentra la cooperativa y así describir aquello que necesita la institución en cuanto al riesgo de crédito por vencimiento de cartera, con un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, se basa en datos numéricos como son los estados financieros del periodo 2022 y a su vez realizar encuestas a socios sobre la información que se le solicita para acceder un crédito.

La importancia del proyecto de investigación se basa en la mejora de los procesos de recuperación de cartera debido a que existe una deficiente práctica de la misma, al tener un correcto análisis de los estados financieros y de los reglamentos presentes para otorgar un crédito, la información sobre los riesgos a los que se enfrenta la entidad al mantener estos niveles de cuentas por cobrar o también conocidas como cuentas incobrables. Como resultados se espera la disminución de los niveles de riesgo de iliquidez y en el crédito y así incrementar la liquidez de la entidad financiera.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se fundamentará de manera teórica conceptos relacionados con la cartera vencida, el riesgo de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, sus orígenes y relevancias acorde al tema del proyecto, basados en criterios de autores consultados, con la finalidad de establecer estrategias de mejora y recuperación.

1.1. Instituciones financieras

Las instituciones financieras tienen como finalidad promover el bienestar de sus socios al ofrecer una amplia gama de servicios, tales como depósitos, préstamos y productos financieros. Su enfoque es proporcionar tasas de ahorro competitivas y tasas de interés bajas en los préstamos, con el objetivo de satisfacer y atender las necesidades de aquellos que acuden a ellas. Estas instituciones tienen sus raíces a finales del siglo XIX, con un enfoque inicial en las zonas rurales y en particular en los productores ganaderos y agrícolas.

Las primeras expresiones del movimiento cooperativista se establecieron como sociedades fundamentadas en los principios de ayuda mutua y libre adhesión. Surgieron en la segunda mitad del siglo XIX dentro del movimiento obrero que promovió, hasta principios del siglo XX, diversas formas de cooperativas como mutuales, mancomunales y los primeros sindicatos. Esto ocurrió en un contexto donde la protección estatal era limitada. Estas organizaciones surgieron espontáneamente y tenían como objetivo resolver problemas comunes, como el acceso a servicios básicos y de consumo. En el continente, el desarrollo de estas instituciones está relacionado con las transformaciones estructurales propias de América Latina a mediados del siglo XX, impulsadas por procesos de urbanización, migración campo-ciudad y cambios sociopolíticos significativos (Ossandón, 2012).

En Ecuador, estas instituciones se crearon con la intención de brindar apoyo a personas que buscaban un desarrollo económico sostenible. Promovían el ahorro e

inversión de las ganancias derivadas de sus salarios y labores diarias. Su enfoque se centró particularmente en las comunidades rurales que enfrentaban dificultades al acceder a servicios financieros.

El sistema financiero nacional

El Sistema Financiero Nacional (SFN) engloba una serie de instituciones, normativas, regulaciones, procedimientos y mercados que desempeñan un papel fundamental en la intermediación financiera, permitiendo así el flujo de los recursos financieros en una economía. Su principal función radica en dirigir los ahorros generados por los agentes económicos con excedentes de liquidez hacia aquellos que requieren financiamiento para llevar a cabo proyectos de inversión u atender necesidades diversas.

Dentro de las entidades que conforman este sistema se encuentran los bancos comerciales, casas de bolsa, sociedades de inversión, aseguradoras, sociedades de valores y sociedades de crédito, entre otras. El SFN se estructura en base a los siguientes componentes:

Sector financiero publico

- Bancos
- Corporaciones

Sector financiero privado

- Bancos múltiples, especializados
- De servicios financieros
- De servicios auxiliares financieros

Sector financiero popular y solidario

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Cajas centrales
- Entidades asociativas
- De servicios auxiliares del sistema financiero

Estas instituciones están reguladas por los organismos encargados de supervisar y regular en cada país, como son:

- **Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS):** La cual se encarga de supervisar y regular bancos y cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros y otras instituciones financieras no bancarias para garantizar estabilidad y solvencia al proteger los derechos de los clientes.
- **Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:** Su función es establecer políticas y normativas que regulen y supervisen el sistema financiero para proteger los intereses de los socios clientes y otros usuarios de servicio.
- **Banco Central del Ecuador (BCE):** Su mayor responsabilidad es emitir moneda nacional, controlar liquidez, estabilidad y promover pagos del sistema en general.

Productos que ofrecen las instituciones financieras

Los productos financieros son herramientas que posibilitan la administración de fondos y la gestión de riesgos financieros. Se fundamentan en transacciones convencionales que abarcan distintos sectores y facilitan su intercambio entre agentes económicos a través de acuerdos mutuamente beneficiosos. Dentro del amplio espectro de productos financieros disponibles, destacan principalmente:

- **Cuentas de ahorro:** Los socios depositan y retiran dinero de la institución en el momento que necesiten, estos depósitos a su vez generan intereses.
- **Cuentas corrientes:** El movimiento de esta cuenta es con el uso de cheques o la banca.
- **Depósitos a plazo fijo:** Representan la colocación de fondos en la que, con la asesoría pertinente, se emite una póliza que genera intereses durante un periodo determinado. Estos fondos no son de disposición inmediata, sino que están disponibles para retiro en una fecha preestablecida.
- **Créditos:** Dinero que se le entrega a una persona de la cual se espera la devolución a través de cuotas según el acuerdo.

Servicios que ofrecen las instituciones financieras

Los servicios financieros engloban las acciones realizadas por las instituciones con el propósito de efectuar transferencias de capital mediante la intermediación financiera. A través de este proceso, se agilizan operaciones de pago, suministro, consultoría y administración vinculadas a esta actividad. Entre los servicios que comúnmente se ofrecen, se destacan:

- **Tarjetas de débito:** Usada para disponer del dinero a través de cajeros automáticos o pagos directos con esta.
- **Tarjetas de crédito:** Es un crédito que el banco otorga a una persona a través de una tarjeta, se realizan pagos y se da la posibilidad de diferir al tiempo que se cree necesario.
- **Transferencias:** Dinero disponible en las cuentas de los socios y se mueve dentro de las entidades financieras, es decir se traslada de una cuenta a otra.
- **Remesas:** Aquel dinero que viene del exterior del país, personas que trabajan en otras naciones, pero depositan en instituciones ecuatorianas.
- **Dinero electrónico:** Es dinero que se mueve a través de medios tecnológicos como las bancas virtuales.

El análisis de las cooperativas en Ecuador se origina en el siglo XVIII, con su iniciación en las cajas de ahorro, las cuales buscaron lograr un bien común mediante la colaboración. En 1879, surge el sistema de cooperativas de ahorro y crédito, promovido por la Sociedad de Artesanos “Amantes del Progreso”. A lo largo de los años y con un enfoque en el desarrollo económico, estas cooperativas fortalecieron sus estructuras y normativas, culminando en la promulgación en 1937 de la Ley de Cooperativas. Dicha ley estableció un marco para fomentar la solidaridad y lo social en el sistema, y en 2012, se dio paso al intercambio de servicios productivos, impulsando así la generación de recursos y el bienestar.

A lo largo de la última década, las cooperativas de ahorro y crédito han implementado medidas de gobernanza, transparencia y solvencia para mejorar el acceso de los sectores de bajos ingresos. Este enfoque evolutivo ha llevado a las cooperativas a representar el 50% del avance laboral de sus miembros. En el contexto del SFN tanto en Ecuador como en el ámbito internacional, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental al facilitar el flujo de recursos. El sector financiero, a su vez, se erige como un pilar crucial para la generación de riqueza, canalizando fondos desde quienes disponen de recursos excedentes hacia aquellos que los necesitan para su capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura (Abril, 2015).

Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

Se refiere a la agrupación y clasificación de instituciones pertenecientes al sector financiero, con el propósito de facilitar la supervisión y fomentar la estabilidad. Este proceso se fundamenta en criterios tales como el tamaño de la institución en términos de patrimonio, el tipo de entidad (como cooperativas, bancos, seguros y fondos de reserva), el alcance geográfico, el enfoque de negocios, el nivel de riesgo y la complejidad operativa. Es en este contexto que se ha promulgado la Resolución No. 521-2019-F por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019), la cual introduce reformas a la Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Estas modificaciones establecen las siguientes disposiciones:

Tabla 1.

Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito según su activo

| Segmento | Activos |
|-----------------|---|
| 1 | Mayor a 80'000.000,00 |
| 2 | Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 |
| 3 | Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 |
| 4 | Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 |
| 5 | Hasta 1'000.000,00 |

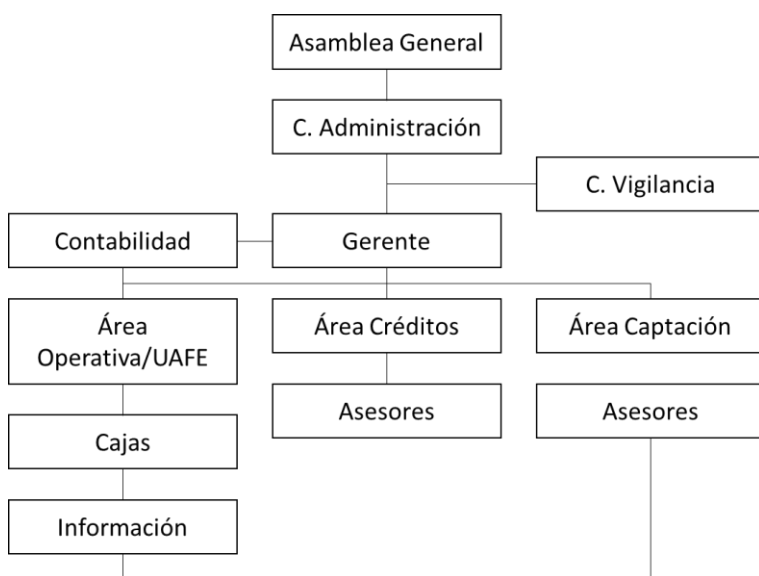
Fuente: tomado a partir de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019)

Organigrama general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las COAC suelen tener una estructura que comprende una Asamblea General, seguida por un Consejo de Administración, que a su vez está supervisado por un Consejo de Vigilancia. Bajo esta jerarquía se sitúan el Gerente y el Jefe de Contabilidad, quienes tienen responsabilidad sobre las áreas Operativas, de Créditos y de Captación.

Figura 1.

Organigrama estructural COAC



Fuente: tomado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí (2019)

1.2. Cartera Vencida

La fragilidad subyace principalmente, aunque no de manera exclusiva, en la cartera vencida, la cual se ha convertido en un factor de incertidumbre para los agentes económicos, incluidos los propios bancos. Las dimensiones alcanzadas por los créditos no recuperados y sus implicaciones a niveles macro y microeconómicos evidencian que nos enfrentamos a un desafío que trasciende el ámbito puramente financiero y judicial. Efectivamente, la cartera vencida ha generado tensiones sociales y conflictos en aumento entre las instituciones bancarias y diversos sectores de la

sociedad, como industriales, empresarios agrícolas, pequeños propietarios y amplias franjas de la clase media (Pino, 1997).

El atraso en los pagos de un crédito por parte de un socio se denomina morosidad o cartera vencida, en consonancia con la fecha de vencimiento. A medida que transcurre el período de impago, la entidad financiera, de acuerdo con las leyes del sistema financiero y las normativas cooperativas, inicia un proceso para determinar si esta situación representa un riesgo para la liquidez de la entidad. En caso de no establecerse un acuerdo de pago dentro del plazo indicado por la entidad bancaria, se considerará que la situación entra en la categoría de cartera castigada, excede los límites predefinidos. Por esta razón, las instituciones financieras también cuentan con despachos o asesores de cobranza para garantizar la mayor transparencia en el proceso.

En términos de definición, la cartera vencida es el valor absoluto de un crédito cuyo capital no ha sido cancelado de manera puntual dentro del marco legal establecido. En otras palabras, se refiere al monto de dinero que el deudor no ha pagado a una entidad financiera en la fecha de vencimiento estipulada, lo cual, en Ecuador, se considera morosidad después de un plazo de 31 días, de acuerdo con la disposición transitoria primera de la ley vigente: “Las entidades del sector financiero público y privado, en sus estados financieros hasta el 31 de diciembre de 2022, registrarán la transferencia a las cuentas vencidas de las operaciones de los diversos segmentos de crédito que no hayan sido abonadas en la fecha de vencimiento, a los 61 días plazo. A partir del 01 de enero de 2023, se aplicarán las disposiciones emitidas tanto por la Junta de Política y Regulación Financiera como por la Superintendencia de Bancos” (Cabezas, 2022).

Control

La etapa de control representa un componente significativo en el proceso administrativo y, por supuesto, en el plan estratégico. Este está integrado en el marco clásico conocido como “mando y control”, un modelo que se apoya en niveles

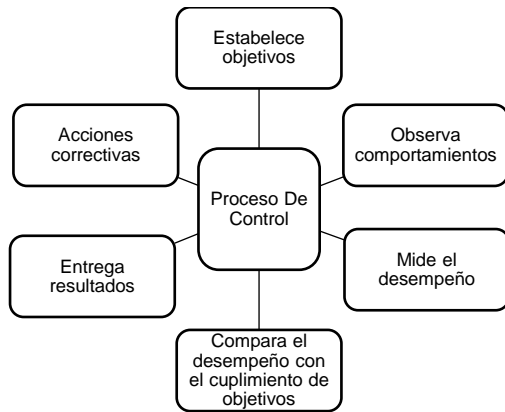
jerárquicos y que continúa siendo valioso en la segunda década del siglo XXI. La palabra “control”, derivada del francés “contrôle”, denota conceptos como registro, comprobación, revisión, supervisión y coordinación. Aunque pueda parecer connotar restricciones o limitaciones, es una herramienta esencial para mantener un seguimiento preciso y efectivo de las operaciones. A pesar de que en diversas culturas esta noción puede percibirse de manera desfavorable (Torres & Torres, 2014).

Para llevar a cabo un proceso de control, es esencial identificar inicialmente el ámbito correspondiente (finanzas, cobranzas, apertura, seguridad, contabilidad, entre otros). Posteriormente, debe analizarse los resultados reales obtenidos en relación con los objetivos establecidos, con el propósito de determinar si se han alcanzado o si es necesario implementar ajustes para mejorar el desempeño. En este sentido, existen dos tipos de controles principales:

- **Estratégico:** Se refiere al análisis de estrategias y determina si estas cumplen con los objetivos o si existe un déficit en ellas que impida los mismos.
- **Administrativo:** Basado en los procesos que se llevan a cabo y en los resultados, ya sean correctos o erróneos, para determinar actividades correctivas.

Procesos de Control

Para el proceso de control se pueden describir seis pasos, los cuales se describen en la siguiente figura:

Figura 2.*Procesos de control*

Fuente: elaboración propia

Del proceso de control se conceptualiza los siguientes ítems:

- **Medición:** Hace referencia a las cantidades o a la magnitud de lo que se asigna acorde a recursos asignados
- **Evaluación:** Determinan si las mediciones que se realizan cumplen, superan o no llegan a los objetivos propuestos.
- **Acciones correctivas:** Son aquellas propuestas que se imponen para mejorar estrategias que permitan cumplir con los objetivos.

Importancia del control

- Facilita la ventaja competitiva que corresponde a eficacia, calidad y servicio.
- Alcanza y supera objetivos.
- Forma parte del plan estratégico y el sistema administrativo.
- Regula actividades y comportamientos.
- Aporta a la creatividad e innovación.
- Visualiza la utilización de recursos.

Control de cartera

La supervisión e identificación de los montos, plazos y vencimientos de los préstamos concedidos por la entidad financiera constituye una labor esencial. Esto engloba tanto los aspectos relacionados con el cumplimiento como con el incumplimiento de los pagos crediticios. Esta información se mantiene en constante actualización para permitir la activación de un proceso de recuperación en caso de que se excedan los límites preestablecidos, con el objetivo de mitigar riesgos en la institución. En este contexto, se procederá a utilizar la siguiente información como referencia:

- Fecha de pago de la cuota.
- Monto por cancelar.
- Días de atraso.
- Historial del cliente.

Recuperación de Cartera Vencida

El proceso involucra la comunicación entre la entidad y el cliente con el objetivo de acordar el pago correspondiente por un servicio previamente proporcionado. Este procedimiento se aplica a usuarios que se encuentran en morosidad y no han cumplido con su obligación de pago. Dichas actividades tienen como finalidad mantener un bajo nivel de cartera vencida en relación con el total de la entidad financiera. Se comprende que esta situación es común en todas las instituciones, la mayoría, si no todas, se enfrentan a ella debido a un análisis insuficiente del cliente y su capacidad de pago en relación con las cuotas establecidas.

Fases de la recuperación de cartera

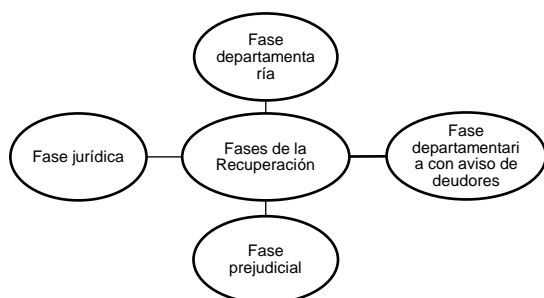
Para la recuperación de cartera se seguirán las siguientes fases:

- **Fase departamental:** Un asesor se comunica con el deudor que se encuentra de mora dentro de 30 días.

- **Fase departamental con aviso de deudores:** El asesor se acerca a la vivienda o trabajo del deudor a dejar una notificación por una mora de 31 a 60 días.
- **Fase prejudicial:** Inician los procesos legales para tomar posesión de las garantías por falta de pago.
- **Fase jurídica:** Pasado los 91 días se notificará por vía judicial al garante y deudor del cobro que se hará sobre los bienes.

Figura 3.

Fases de recuperación de cartera vencida



Fuente: elaboración propia

Métodos de cobranza

La implementación de estrategias y métodos de cobranza efectivos por parte de una entidad resulta crucial para mitigar los riesgos asociados a los pagos y, en consecuencia, salvaguardar la liquidez. En situaciones en las cuales la recuperación de fondos se retrase o presente obstáculos, es imperativo considerar la introducción o el perfeccionamiento de las metodologías existentes. Entre las alternativas de enfoque más desarrolladas se incluyen:

- **Cobranza preventiva:** Trabaja acorde a recordatorios a los usuarios de la entidad, en la cual se busca a comunicación con el cliente para expresarle su fecha límite de pago y el valor que se cancelará, se procede a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto.

- **Cobranza administrativa:** El enfoque se dirige hacia los clientes cuya cartera se encuentra próxima a su vencimiento, lo cual motiva a establecer un contacto personalizado con el fin de acordar una fecha para el pronto pago.
- **Cobranza extrajudicial:** se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, codeudores, avales o garantes acerca del estado de sus obligaciones a través de diferentes medios de contacto tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros (Produbanco, s.f.).
- **Cobranza judicial:** El banco asigna operaciones al proceso judicial con el objetivo de recuperación de la cartera, a través de abogados externos, los cuales tienen convenio con la institución. Esta gestión puede apoyarse además en llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz o visitas domiciliarias. Todos los gastos generados en este proceso serán cargados a la operación, y los honorarios serán cancelados de acuerdo con la etapa procesal (capital, interés de plazo y mora) (Produbanco, s.f.).

Para poder recuperar cartera se tendrán habilidades que permitan abrir espacios de diálogo deudor-cobrador y estar consciente de que las situaciones o respuestas pueden variar de un cliente a otro, es por eso por lo que se tomarán en cuenta algunos pasos generales que mantendrán en margen el cobro, como:

- **Reconocimiento:** El cliente será una persona consciente de la deuda que mantiene con la entidad financiera
- **Aceptación:** El cliente aceptará que está en mora, reconocer su deuda de manera voluntaria.
- **Importe:** Se mencionará cantidades correctas, lo exacto que se necesita para cubrir lo adeudado, ni más ni menos.
- **Tiempo:** Establecer la fecha que se va a realizar del pago, que esta se determine con responsabilidad.
- **Ejecución:** Describir como se realizará el pago.

De la investigación realizada por Rodríguez (2015) a la COAC “Unión Popular” con respecto a cartera vencida redacta las siguientes conclusiones:

- La COAC “Unión Popular” Ltda. contará con parámetros e indicadores que mejoren la recuperación de cartera vencida a través del análisis de crédito, de tal forma que se obtenga la información real, completa y oportuna de los clientes, para disminuir el riesgo crediticio, pues constituye una estrategia que permite minimizar el porcentaje de morosidad a corto plazo.
- Incrementar la rentabilidad financiera a través de una eficiente recuperación de cartera que permita la reducción de gastos judiciales, además se recomienda el cálculo de indicadores de rentabilidad y utilidad sobre el capital propio, para registrar un control adecuado de la rentabilidad, liquidez y solvencia de entidad que sirvan para tomar las medidas oportunas.
- Se recomienda el desarrollo y aplicación de un modelo estratégico a través del cual se definan los procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para incrementar la recuperación de cartera vencida, y mejorar la rentabilidad financiera de la COAC “Unión Popular” Ltda.
- Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de cobranzas serán revisados de tal forma que ofrezcan las garantías necesarias para la recuperación de cartera, de este modo se disminuye el tiempo de retraso en los pagos y con ello el número de clientes con cartera vencida.

De igual manera en la investigación de Bravo (2017) en la COAC “Pacífico” Ltda. se puede encontrar que recomienda:

- Potencializar las fortalezas para minimizar las debilidades, a través de la aplicación de estrategias, acciones y políticas que le permitan a la COAC Pacífico para minimizar la cartera vencida al considerar tomar acciones preventivas y correctivas antes sucesos o procesos que facilite la recuperación y disminuir el índice de morosidad.
- Aplicar los manuales que estén acorde a la realidad de la COAC a fin de reducir el nivel de morosidad, además debería actualizarse mínimo cada dos años los

manuales de procesos, de cobranza, y otorgamiento de créditos; para no permitir que se infrinja esta política, el comité de vigilancia realizaría actividades de control para evitar la falta de circulante por la falta de control de cobranza así evitar alto índice de morosidad en la cartera.

- Se termine los procesos que están en desarrollo en el área de recuperación y se apliquen inmediatamente, además, que mientras no exista los procesos, la gerencia emitirá lineamientos para su gestión.

Si bien es cierto al recuperar cartera las entidades reducen el impacto negativo que esta causa a la misma, es por lo que los autores anteriormente citados, en sus recomendaciones buscan una mejora para las cooperativas que investigaron y su sistema de cobranzas, se puede decir que la parte débil que genera cartera vencida es la metodología o proceso que se usa para estudiar a un cliente, la carencias de información del historial crediticio y por otro lado su ineficiente cobro de los rubros que se encuentra en morosidad, al ser la propuesta de una nueva metodología o diseño de un nuevo modelo de recuperación la mejor opción para evitar problemas de liquidez.

1.3. Crédito

Proviene del latín "*creditum*" que significa confianza, es un proceso que realiza una entidad financiera para la colocación de dinero a un socio que pertenece a la misma, desde su caja de ahorros y el mismo que de devolverá en pagos establecidos con tiempos y normas determinadas por la ley en la cual se considerará tasas de interés según requiera el caso; de tal manera que con el capital entregado la persona que solicitó el mismo pueda cubrir sus necesidades, comprometido con el pago oportuno y en las fechas señaladas. La importancia de este radica en el papel que desempeña para las personas, hace que con su otorgamiento se genere productividad y así ser parte del desarrollo económico social de una nación.

El crédito se define como la entrega de un valor presente, ya sea en forma de dinero, mercancía o servicio, basada en la confianza, a cambio de un valor equivalente

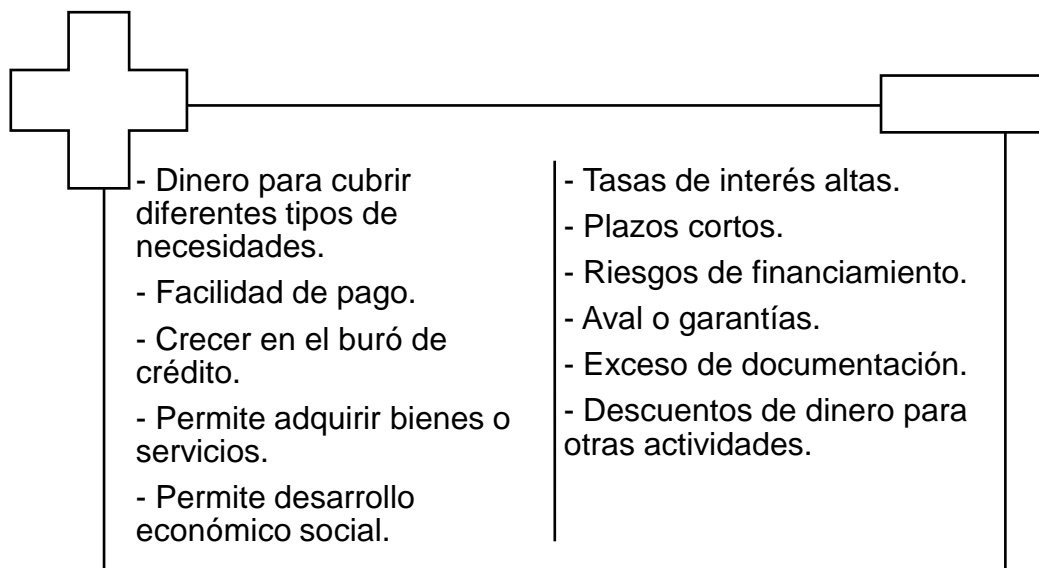
esperado en el futuro. Puede conllevar, además, la aplicación de un interés acordado, según indicado por del Valle (s.f.). Por su parte, Reyes (2011) establece que se trata de un acuerdo por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad específica de dinero, sujeta a la obligación de reembolsarlo junto con intereses y comisiones, en concordancia con los plazos previamente acordados. En otras palabras, el crédito implica la entrega de un valor monetario o un bien determinado en pagos fraccionados y con tasas de interés, que se abonan en momentos y cuotas establecidos previamente a la transacción.

Ventajas y desventajas de un crédito

A continuación, se describen las ventajas y desventajas de realizar un crédito:

Figura 4.

Ventajas y desventajas de un crédito



Fuente: elaboración propia

Proceso el crédito

Es aquel que analiza todos riesgo de esta transacción, es decir mide que tan viable puede llegar a ser a través de un orden lógico para conocer las situaciones financieras de quien solicita esta operación, por lo que se toma en cuenta lo siguiente:

Cuadro 1.

Proceso del crédito

| Etapas Del Proceso Del Crédito | |
|---------------------------------------|--|
| Selección del cliente | Evalúa su historial y la seriedad que tiene en las instituciones financieras y si pertenece al mercado objetivo. |
| Análisis del crédito | Se analiza la capacidad de pago del cliente y expone las condiciones. |
| Administración del crédito | Revisa las garantías y repite el análisis de crédito. |

Fuente: elaboración propia

Segmentos de créditos

En la siguiente tabla se describen los segmentos de créditos, de acuerdo a su subsegmento, los criterios monetarios y su destino:

Tabla 2.*Segmentos de crédito*

| Segmentos de Crédito | Subsegmentos | Criterios | Destino |
|-----------------------------|---------------------|--------------------------------|---|
| Productivo | Corporativo | >\$ 5.000.000 | Para personas naturales que están obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas con plazos de financiación mayor a un año para proyectos productivos con 90% del mismo destinado a producción. |
| | Empresarial | >\$ 1.000.000 ≤\$ 5.000.000 | |
| | PYMES | >\$ 100.000 ≤\$ 1.000.000 | |
| Comercial Ordinario | | >\$ 100.000 | Para personas naturales obligadas a llevar contabilidad o para personas jurídicas que registren ventas mayores a \$100.000 para fines productivos o comerciales. |
| Comercial Prioritario | Corporativo | >\$ 5.000.000 | Para personas naturales que están obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que tengan ventas mayores a \$100.000 para la poder obtener bienes, actividades productivas o comerciales. |
| | Empresarial | >\$ 1.000.000 ≤\$ 5.000.000 | |
| | PYMES | <\$ 100.000 & ≤\$ 1.000.000 | |
| Consumo Ordinario | | | Para personas naturales que deseen adquirir o comercializar diferentes vehículos livianos o combustible fósil. |
| Consumo Prioritario | | | Para personas naturales destinado a cualquier tipo de actividad menos productiva. |
| Educativo | | | Para personas naturales que tengan una formación o capacitación profesional y a personas jurídicas para la formación y especialización de su personal. |
| Inmobiliario | | | Para personas naturales con garantía de hipoteca de los bienes inmuebles o terrenos. |

| | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|---|
| Vivienda de Interés Público | | ≤\$ 70.000 | Para personas naturales con garantía de hipoteca de los bienes inmuebles o terrenos cuyo valor sea menor o igual a \$70.000 y valor por metro cuadrado menor o igual a \$890. |
| | Acumulación | ≤\$ 100.000 | |
| | Ampliada | >\$ 10.000 | |
| Microcrédito | Acumulación | ≤\$ 100.000 | Para personas naturales o jurídicas que tienen mayor número de ventas anuales inferior o igual a \$100.000. |
| | Simple | >\$ 1.000 | |
| | | ≤\$ 10.000 | |
| | Minorista | ≤\$ 100.000 | |
| | | ≤\$ 1.000 | |
| Inversión Pública | | | Para financiar programas, proyectos y obras encaminados por servicios públicos, otorgados a Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD'S. |

Fuente: elaboración propia

Métodos de amortización de un crédito

Los métodos de amortización se estructuran mediante el uso de tablas que desglosan de manera exhaustiva los elementos inherentes a un crédito y su modalidad de liquidación. Estas tablas comprenden detalles como las fechas de pago, el número de cuotas, los intereses, el capital, los seguros y la cuota final de pago. Presentan, de manera secuencial, el plan de pago correspondiente al préstamo que se mantiene con una entidad financiera. Para lograr este propósito, se emplean primordialmente los siguientes métodos:

- **Método Americano:** Es aquel que se desarrolla en un solo pago, se acumula interés y capital según se haya acordado la fecha de crédito y al culminar esta se cancelará en su totalidad, este no tiene reducción de interés por ningún motivo, la fórmula para calcular este es:

Cuadro 2.*Fórmula de amortización método americano***a' = cuota final i = interés Co = capital prestado**

$$a' = Co + i$$

Fuente: elaboración propia

- **Método Francés:** Se basa en el cálculo de cuotas fijas para el tiempo que el socio haya solicitado, todas las fechas de pago se cancelarán por igual, la misma cuota que inicia se cancela al final del período, el interés en cada cuota es el mismo que se calcula sobre todo el capital prestado; la fórmula para calcular este es:

Cuadro 3.*Fórmula de amortización método francés***C = Cuota V = valor total del préstamo N = # de cuotas I = interés**

$$C = \frac{V}{(1 - (\frac{1}{1+I})^N)/i}$$

Fuente: elaboración propia

- **Método Alemán:** Se conoce como método de cuota variable, al inicio del periodo se pagará la cuota más alta y al final la cuota será más baja, en cada pago se cancelará una cuota menor que la del pago anterior, en este método el interés se calcula sobre el valor restante del crédito, la fórmula para calcular este es:

Cuadro 4.*Fórmula de amortización método alemán***Co' = capital prestado i = interés N = # períodos a = termino amortizado**

$$a = \frac{Co'}{a_{ni}}$$

Fuente: elaboración propia

Sujetos de crédito

Son aquellas personas naturales o jurídicas que cumple con todas las condiciones que solicitan las instituciones financieras para ser calificado como candidato a productos crediticios, como préstamos y tarjetas de crédito. Las instituciones financieras consideran como sujeto de crédito a aquellas personas que tienen solvencia económica, pueden comprobar sus ingresos, poseen historial crediticio y tienen buena calificación en el buró de crédito (Banco del Pichincha, 2022).

Como para toda actividad que se desarrolla en el diario vivir hay que cumplir con normas, reglas o condiciones, para ser un buen sujeto de crédito es similar por ello se cree conveniente cumplir con:

- **Carácter de pago:** Basado en la confianza o credibilidad para asumir un crédito.
- **Capacidad de pago:** Se refiere al dinero que se genera para poder cancelar la cuota puntualmente.

Es importante recalcar que las entidades financieras basan su confianza en el cliente a través de la calificación que tienen en el historial crediticio el cual es un registro oficial generado desde la Superintendencia de Bancos, que incluye los antecedentes crediticios de una persona. Esta información refleja cuánta deuda tiene y cómo la está pagando, y en base a eso, le otorga una calificación, con la información de este registro, la entidad se asegura que eres capaz de asumir la deuda y pagarla dentro de las condiciones y plazos determinados (Banco del Pichincha, 2022).

Interpretación de la puntuación crediticia

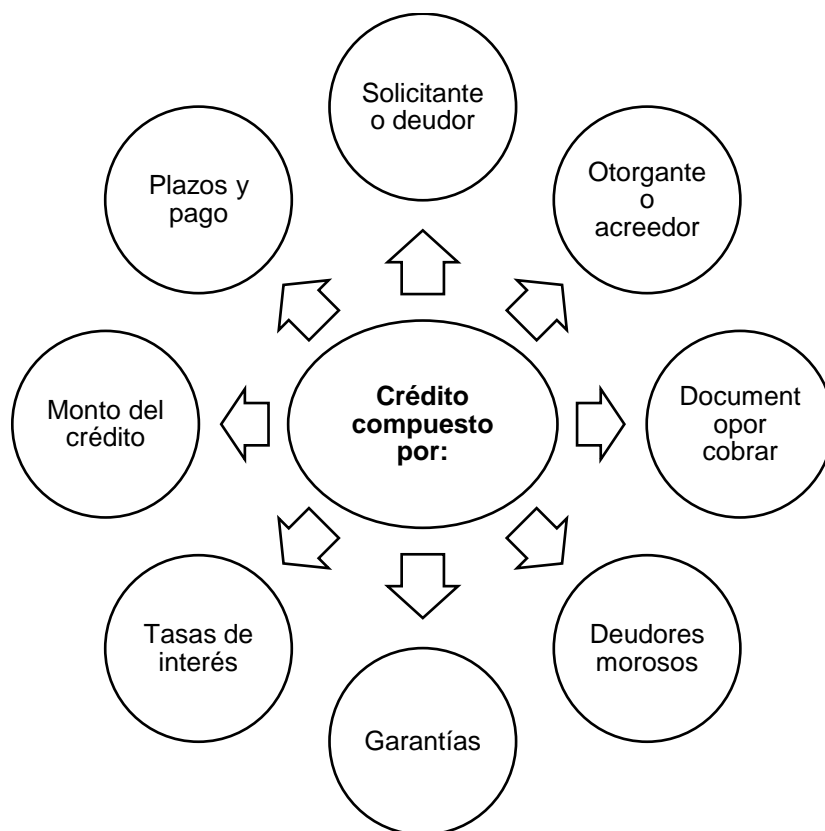
La regulación de la información sobre el récord crediticio en Ecuador es llevada a cabo por entidades como la Superintendencia de Bancos, Aval y Equifax. Este registro se presenta en forma de una puntuación numérica que oscila entre 1 (indicativo de un

bajo nivel y posible inclusión en cartera castigada) y 999 (puntuación máxima que denota responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones crediticias, sin importar la institución financiera involucrada). Diversos factores influyen en esta calificación, entre los que se incluyen:

- **Historial de pago:** Se basa en el cumplimiento que da el cliente a las fechas establecidas para su pago.
- **Nivel de endeudamiento:** Hace una relación en el total de deudas que tiene una persona y el nivel de ingresos, si las deudas son altas el puntaje baja.
- **Historial crediticio:** Analiza las cuentas y su antigüedad de apertura, al igual que los créditos.
- **Consultas de créditos:** Mientras se solicita un crédito se hace consultas en el buró las cuales quedan registradas y en caso de existir muchas de ellas se considera un riesgo y baja el puntaje.

Composición del Crédito

- **Monto del crédito:** Es la cantidad de dinero que se solicita.
- **Tasa de interés:** Es el costo que se cobra por el uso del dinero prestado.
- **Plazo del crédito:** Es el período acordado para el pago del crédito.
- **Cuotas de pago:** Son los pagos periódicos que el prestatario realizará para reembolsar el crédito.
- **Garantías:** Son activos o bienes que se utilizan como respaldo para asegurar el préstamo en caso de incumplimiento.
- **Comisiones y cargos:** Pueden existir comisiones y cargos adicionales asociados al crédito, como comisión de apertura, por pago anticipado, seguro de vida, entre otros.

Figura 5.*Composición del crédito*

Fuente: elaboración propia

Riesgo de Crédito

El proyecto de investigación de Tierra (2015) indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito establecerá un control integral de Riesgo Crediticio para prevenir pérdidas esperadas y no esperadas, así como mantener un bajo índice de morosidad. La literatura también señala Chávez (2017) que las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario a menudo enfrentan riesgos financieros que pueden llevar a crisis económicas e incluso al cese de sus operaciones debido al uso inadecuado de metodologías en la concesión de microcréditos. Otra amenaza posible es la inestabilidad económica del país, que puede resultar en incumplimientos de las obligaciones contraídas con estas instituciones.

Si bien todas las entidades financieras enfrentan esta problemática debido a deficientes procesos de otorgamiento de créditos y a la falta de responsabilidad por parte de sus socios, a quienes confiaron un capital de sus cajas de ahorro, se sugiere que las instituciones del sector financiero puedan reducir estas eventualidades incorporando o ajustando metodologías rigurosas en la evaluación de créditos. Esto implica realizar diversos análisis de los solicitantes, especialmente en términos de sus capacidades de pago, con el objetivo de disminuir la morosidad y mejorar la liquidez. En un contexto donde el crédito es esencial para acceder a recursos financieros, estimulando el consumo y la inversión, se observa que algunos países de América Latina enfrentan limitaciones en el financiamiento debido al riesgo crediticio que entraña el desembolso de créditos, con la probabilidad de incumplimiento total o parcial de los pagos (Pilla, 2018).

El sector financiero, al otorgar créditos al sector real, asume el riesgo de impago. No obstante, este riesgo puede ser mitigado mediante una adecuada diversificación de la cartera de deudores. La capacidad de pago de un deudor está condicionada, en parte, por las utilidades operativas disponibles para cumplir con los compromisos financieros. Por lo tanto, cuanto mayor sea la proyección de rendimientos operativos de los deudores y menor su volatilidad, menor será el riesgo asumido por la entidad financiera que otorga los créditos (Cardona, 2006).

Se presenta cuando el cliente incumple con los pagos a la entidad financiera en el tiempo que se le estableció, por lo que produce la reducción de valores de recaudación.

Cuadro 5.*Medición tradicional del riesgo de crédito*

| Identificación del Riesgo De Crédito | |
|---|---|
| Colateral | Se basa en el apoyo que tiene el solicitante para que el pago sea seguro, es decir las garantías o activos fijos. |
| Capacidad | Mide la liquidez que genera para el pago sea a corto o largo plazo. |
| Condiciones | Extraídos de la entidad para coordinar el pago y los intereses que genera el crédito. |
| Ciclo | Depende de la situación económica a nivel mundial. |
| Carácter | Obligatoriedad que presenta el deudor, el historial de pago y las actitudes crediticias anteriores. |

Fuente: elaboración propia

Tipos de riesgo de crédito**Cuadro 6.***Tipos de riesgo de crédito*

| Riesgo | Característica |
|--------------------|--|
| Riesgo de mercado | Las operaciones pasivas, activas, precios, moneda, tasas de interés y riesgo país ocasiona pérdida. <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo de divisas - Riesgo accionario - Riesgo volatilidad - Riesgo de margen |
| Riesgo de gestión | Dirigido por el personal, la ineficiente búsqueda de información del cliente. |
| Riesgo de liquidez | Representa la iliquidez que puede llegar a tener una entidad financiera. |
| Riesgo de crédito | Incumplimiento de pago de obligaciones por el usuario. |

Fuente: elaboración propia

Calificación de riesgo de crédito

En la resolución No. JPRF-F-2022-030 de la Junta de Política y Regulación financiera redactada por Vela (2022) asigna las siguientes calificaciones de riesgo de crédito acorde a la morosidad:

Tabla 3.

Calificación de riesgo de crédito

| Categorías | Días de Morosidad | |
|-------------------|--------------------------|-----|
| A-1 | 0 | |
| A-2 | 1 | 15 |
| A-3 | 16 | 30 |
| B-1 | 31 | 45 |
| B-2 | 46 | 60 |
| C-1 | 61 | 75 |
| C-2 | 76 | 90 |
| D | 91 | 120 |
| E | +120 | |

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico constituye el conjunto de pasos ordenados que guía una investigación para obtener respuestas coherentes en relación con las preguntas o problemas que aborda. Este proceso se enfoca en el estudio tanto del tema general como de las variables que requieren análisis, y se realiza mediante la recopilación de información utilizando instrumentos que contienen los elementos necesarios para obtener datos reales. Es fundamental destacar que se requieren recursos adecuados, conocimientos previos, tiempo y documentación para llevar a cabo este proceso, son pilares esenciales en la definición del tipo de investigación y en la forma de recopilación de datos para su posterior análisis.

En el presente capítulo se abordan aspectos relacionados con la investigación, como su tipo, enfoque, población de estudio y los instrumentos empleados para su aplicación. El objetivo de esta sección es diagnosticar la manera más viable para abordar los desafíos vinculados al flujo de cartera vencida y el nivel de riesgo de crédito que se presentan.

2.1. Tipo de investigación

La investigación se caracteriza por ser un proceso de estudio con un inicio y un fin claramente definidos. Comprende el origen, evolución y los pasos que ha experimentado a lo largo del tiempo, hasta la situación actual. Su función principal radica en abordar y responder interrogantes planteados por las personas, abasteciendo sus necesidades de conocimiento. Es en este sentido que se presentan dos tipos predominantes:

La investigación experimental, con alcances iniciales y finales correlativos y explicativos.

La investigación no experimental, de naturaleza sistemática y empírica, donde las variables independientes no se manipulan debido a que ya han ocurrido. En este

enfoque, las inferencias sobre las relaciones entre variables se llevan a cabo sin intervención directa o influencia deliberada, observándose estas relaciones tal como se han manifestado en su contexto natural (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Con esta base sobre la comprensión fundamental de la investigación, se plantea que el presente proyecto se desarrolla mediante un enfoque analítico descriptivo. Este abordaje se centra en el análisis de los estados financieros y los flujos de cartera vencida, con el propósito de proporcionar una descripción detallada de la situación actual de la entidad, así como de las metodologías aplicables a esta coyuntura.

Investigación analítica

La determinación de las causas planteadas en el proyecto se destaca como un enfoque común en el desarrollo de iniciativas dirigidas al sector financiero. Este enfoque se basa en la observación y clasificación de la información disponible en la documentación proporcionada. Es importante tener en cuenta que los resultados derivados de este análisis no son definitivos, pueden presentar variaciones respecto a la realidad que se pretende alcanzar.

En este contexto, se llevará a cabo un análisis de los estados financieros de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos, con el propósito de investigar las causas subyacentes en la cartera vencida que actualmente se enfrenta. El análisis se enfoca en la extracción de detalles sustanciales relacionados con el proyecto en cuestión, a partir de la muestra seleccionada.

Investigación descriptiva

La denominación misma de este elemento indica su función en la descripción de los resultados del análisis. Constituye una parte fundamental de la observación en la investigación, posibilitando la interpretación de la situación de la entidad y detallando las características resultantes del estudio previo. Específicamente, se focaliza en

identificar el patrón más recurrente por el cual las personas incurren en morosidad, siendo esta la causa subyacente del aumento de la cartera vencida. La medición de tales patrones requiere la utilización de instrumentos pertinentes para su obtención.

Enfoque de la investigación

En este apartado se delinea el punto de estudio específico que captará la total atención en el tema. Este enfoque será responsable de analizar las ideas y consecuencias que abarcan la investigación de principio a fin. El proyecto se basará en un enfoque mixto, lo cual impulsará el desarrollo integral de este proyecto.

- **El enfoque cualitativo:** Se guía a través de áreas con temas significativos de a la investigación. Sin embargo, busca la claridad en las preguntas que se plantean acorde a la investigación que preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos permiten desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.
- **El enfoque cuantitativo:** Se manejan magnitudes y se efectúan múltiples estimaciones y proyecciones. En el análisis, se emplean coeficientes, índices y tasas, así como se aplican modelos estadísticos multivariados tanto descriptivos como explicativos, junto con otros recursos de diversa complejidad. Sin embargo, es fundamental reconocer que para alcanzar estas etapas es imprescindible la generación de datos, en este contexto, de naturaleza cuantitativa (Cohen & Gómez, 2019).
- **El enfoque mixto:** que utiliza este proyecto se resume con el análisis de los instrumentos de investigación que se plantea como método de obtención de información, los resultados que arroje de manera cuantitativa y cualitativa, mismos que ayudan a la presentación de ideas para una propuesta de mejora y para resolver los cuestionamientos.

Investigación de campo

Consiste en recopilar todos los datos pertinentes de una ubicación o situación con fines de investigación. En otras palabras, se lleva a cabo la recolección de información para analizar, comprender y manipular en relación con un problema o estudio específico. Siguiendo esta línea, Arias (2006) la define como el proceso mediante el cual se obtienen datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde se desarrollan los hechos (datos primarios), sin intervenir o controlar variables en ningún sentido. El investigador adquiere información sin modificar las condiciones existentes. Por supuesto, en el contexto de una investigación de campo, también se emplean datos secundarios, especialmente aquellos provenientes de fuentes bibliográficas, que sirven como base para construir el marco teórico. Sin embargo, son los datos primarios obtenidos mediante el diseño de campo los que resultan fundamentales para alcanzar los objetivos planteados y resolver el problema en cuestión (Jiménez & Suárez, 2014).

Técnicas de la investigación

- **Encuesta:** Es un conjunto de preguntas abiertas (opinión crítica del encuestado) o preguntas cerradas (sí, no, tal vez, etc.) que permite conocer respuesta de una población o muestra con respecto a un tema que presenta una problemática que los involucre, la encuesta es el medio que se usa a nivel mundial para conocer las necesidades de las personas y determinar las posibles soluciones a las mismas. Su elaboración consiste en diseñar un conjunto de preguntas, estructurado según una determinada lógica. En el caso de la autora recién mencionada, sugiere iniciar el cuestionario por preguntas que no resulten demasiado intrusivas ni requieran respuestas comprometedoras, de modo de generar confianza y un clima ameno para el encuestado. A continuación, en el centro del cuestionario, deberían ubicarse las preguntas que se orientan a temas de mayor intimidad y que exigen mayor compromiso. Finalmente, sugieren concluir con preguntas sencillas que den lugar a la despedida del encuestador en un clima de amabilidad (Katz, Tribilsi & Simkin, 2019).

- **Entrevista:** Consiste en una serie de preguntas abiertas diseñadas para dirigirse a individuos o grupos específicos. Su enfoque es personal y se caracteriza por presentar opiniones críticas pertinentes al tema de investigación. En general, se emplean con el propósito de recolectar datos en relación a un problema que requiere solución o mejoras. La entrevista resulta particularmente beneficiosa en los estudios descriptivos y en las fases exploratorias de la investigación, así como en la formulación de instrumentos para la recopilación de datos. En el contexto de la investigación cualitativa, sin importar el modelo seleccionado, la entrevista se distingue por una serie de elementos característicos: su objetivo primordial es la obtención de información relacionada con un tema específico; se persigue la obtención de información lo más precisa posible; se busca capturar los significados que los informantes otorgan a los temas en cuestión; el entrevistador adoptará una actitud activa durante todo el proceso, manteniendo una interpretación continua para lograr una comprensión profunda del discurso del entrevistado. En muchas ocasiones, la entrevista se complementa con otras técnicas de acuerdo con la naturaleza específica de la investigación (Díaz, Torruco, Martínez & Varela, 2013).

Instrumentos de la investigación

Es aquel material que usa un investigador o grupo de investigadores para reunir información necesaria para solventar conocimientos de un tema en concreto, entre ellos en el desarrollo del proyecto se van a usar:

- **Cuestionario:** Se denomina cuestionario a un conjunto de interrogantes previamente formuladas con el propósito de investigar un tema en cuestión, similar a un examen. Este cuestionario se administra a un grupo de individuos directamente relacionados con el tema bajo estudio. Dichas preguntas están estructuradas en un orden coherente y lógico, de manera que reflejen apropiadamente el asunto en consideración. El objetivo esencial del

cuestionario radica en obtener información de manera sistemática y organizada acerca de la población involucrada, centrándose en las variables que son objeto de investigación o evaluación. Al emplear esta técnica, tanto el evaluador como el investigador abordará dos enfoques metodológicos fundamentales. En primer lugar, es imperativo que las preguntas sean formuladas con absoluta claridad, de modo que resulten efectivas en la interacción personal que supone el uso del cuestionario. En segundo lugar, es esencial tomar todas las medidas necesarias para maximizar la probabilidad de que los sujetos respondan y devuelvan las preguntas debidamente cumplimentadas (García, 2003).

- **Muestra:** Una muestra es una porción o subconjunto que refleja un porcentaje de una población más amplia que está bajo análisis por un equipo de investigadores. Estos especialistas generan conclusiones que tienen relevancia para la población en su totalidad. De esta manera, la muestra capturará los valores y opiniones promedio de toda la población de la cual ha sido extraída. La utilización de muestras es necesaria dado que las poblaciones en diversos casos de estudio pueden ser sumamente extensas, lo que ocasionaría retrasos en la obtención de resultados.

2.2. Análisis de resultados

El análisis e interpretación de los resultados, tal como señala Espinoza (2010), se realiza de manera integral, considerando tanto los resultados obtenidos a través de la técnica de entrevista como los resultados derivados de los grupos de discusión.

Cuando se aborda el tema de la cartera vencida y los riesgos crediticios, se generan diversas ideas acerca de las razones y los mecanismos que originan esta problemática en las instituciones financieras. Es por este motivo que en este estudio se opta por elaborar herramientas de apoyo para la recopilación de información relevante con el fin de identificar las causas subyacentes a lo mencionado.

Resultados de entrevistas y encuestas

Entrevistas

Se desarrolla desde el mayor rango jerárquico que presenta la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos, para conocer la opinión que tienen con respecto a la situación descrita, para esto se plantea el siguiente cuestionario a dos integrantes de este grupo, como es:

- **Jefa de agencia:** Ing. Inés Yucailla
- **Jefe de crédito:** Ing. Juan Cruz

Pregunta 1: ¿Qué piensa Ud., sobre la cartera vencida que presentó la cooperativa a finales del año 2022?

Cuadro 7.

Respuestas de la entrevista P1

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|--|--|
| Es una problemática en general, ha arrastrado estragos desde la pandemia y la paralización que hacen que las personas colapsen económicamente, es por ello que la oficina Cevallos a finalizado con un indicador muy alto de morosidad, además podría mencionar que la ineficiencia del proceso en el trámite legal de los abogados que no han buscado estrategias de cobro. | Se incrementó la morosidad debido al desempleo y las movilizaciones. |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 2: ¿Cuál es la principal razón o razones que contribuyen a la cartera vencida en la entidad?

Cuadro 8.

Respuestas de la entrevista P2

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|--|---|
| Pandemia, paralizaciones, mal o inadecuado análisis al socio por el asesor, migración, inseguridad, precios de productos agrícolas bajos, gripe aviar. | Desempleo y movilizaciones del mes de junio 2022. |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 3: ¿Qué medidas se han implementado para reducir la cartera vencida en la cooperativa?

Cuadro 9.

Respuestas de la entrevista P3

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|---|---|
| - Negociación para poder ofrecer condonaciones del interés y mora en un 50% | Realizar renovación emergente y disminuir el valor de la cuota. |
| - Ampliación de plazo. | |
| - Seguimiento del avance del proceso legal. | |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 4: ¿Se ha establecido un plan de contingencia o estrategias específicas para manejar la cartera vencida durante situaciones económicas adversas, como una recesión o crisis financiera?

Cuadro 10.

Respuestas de la entrevista P4

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|--|--|
| En pandemia fue el diferimiento. Inicio de provisión al máximo de lo establecido por entes de control. | Sí, renovación emergente la cual se aplica con base. |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 5: ¿Qué herramientas o recursos se utilizan para monitorear y gestionar la cartera vencida?

Cuadro 11.

Respuestas de la entrevista P5

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|--|-------------------------------------|
| - Reporte de cartera con corte mensual y semanal. | - Reporte de morosidad. |
| - Calificación de la cartera mensual y semanal. | |
| - Seguimiento de los indicadores de morosidad por el asesor y oficina. | |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 6: ¿Piensa usted que si crece la cartera vencida sobre el nivel de riesgo que tienen previsto ustedes como entidad podrían llegar a presentar iliquidez?

Cuadro 12.

Respuestas de la entrevista P6

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|--|--|
| Se dispone de un plan de contingencia de liquidez, en el que contempla una opción A y B en caso de que suceda lo mencionado. | Sí, el nivel calculado que se tiene está acorde a lo que se puede cubrir, pero si excediera del mismo ya resultaría complicado responder a los socios en caso de requerir su dinero. |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 7: ¿A qué grupo de personas cree usted que se debe exigir el pago de crédito?, al no existir esta exigencia no realizan la cancelación?

Cuadro 13.

Respuestas de la entrevista P7

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Transporte, agricultores y artesanos. | A todos los que poseen créditos. |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 8: Al ver la situación del país, ¿usted considera que puede existir un aumento o reducción en la cartera vencida del año 2023?

Cuadro 14.

Respuestas de la entrevista P8

| Respuesta jefa de agencia | Respuesta de jefe de crédito |
|---|--|
| Se espera mantener la cartera o si existen posibilidad disminuya. | Con el desempleo puede aumentar la morosidad y los precios bajos de los emprendedores. |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Durante una entrevista, se logra obtener perspectivas que a menudo no son compartidas abiertamente con el equipo de trabajo. Al analizar las respuestas proporcionadas, se observa que la cooperativa ha enfrentado diversas influencias, tanto internas como externas, desde el año 2020 hasta la fecha actual. Entre los factores externos que han impactado se encuentran la pandemia, interrupciones, movimientos migratorios, inestabilidad en los precios de productos agrícolas y artesanales, así como la gripe aviar.

A nivel interno, se destaca una falta de análisis adecuado por parte del asesor en lo que respecta a los socios. Es pertinente resaltar que los asesores están debidamente capacitados para llevar a cabo evaluaciones exhaustivas antes de otorgar un crédito, e incluso siguen un protocolo establecido para dicho proceso. A pesar de que la situación económica del país no ha proporcionado un entorno propicio para generar ingresos significativos, se ha visto un impacto en el trabajo de emprendedores, transportistas, artesanos, avicultores y agricultores.

Como resultado de estos desafíos, este grupo de trabajadores representa una prioridad en términos de cobro para la cooperativa.

No obstante, al ser el principal motivo para crear la cooperativa el ayudar a quienes más lo necesitan, inician con procesos de negociación y cobro de cartera a aquellos

socios que se encontraban en mora al ofrecer diferentes medidas como: las condonaciones de deuda en un 50% mora e intereses o el refinanciamiento en el cual extienden el crédito y reducen el valor de la cuota de pago.

No obstante, la recuperación no alcanzó las expectativas proyectadas hasta diciembre de 2022. En respuesta a esta situación, la cooperativa ha incrementado sus provisiones en relación con las crisis experimentadas. A pesar de estos esfuerzos, la magnitud de la cartera vencida continúa siendo significativa. En esta perspectiva, la entidad supervisará de cerca estos valores mediante informes mensuales y semanales, junto con los indicadores de morosidad que maneja. Se busca identificar estrategias o enfoques que contribuyan a la recuperación de los activos en el presente año; de lo contrario, se buscará mantener la situación sin incrementarla.

Encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos

La encuesta realizada permite solicitar y recopilar información detallada al personal del departamento de crédito, con diferentes contextos acorde a los procesos que realizan para otorgar el mismo, los métodos de cobranza y acercamiento al cliente así como también los puntos de vista que tienen acorde a como la cooperativa maneja este tipo de situaciones en caso de presentarse adversidades con los pagos e incremento de morosidad, al identificar las necesidades del tema se decide retroalimentar lo que ya se conoce con información de una mente que pertenece a la entidad, es por ello por lo que se encuesta a 3 asesores crediticios:

- Ing. Edgar Pomaquiza
- Ing. Jonathan Mayorga
- Ing. Kevin Sánchez

Pregunta 1: Describa que información se solicita a los socios para el otorgamiento de un crédito.

Cuadro 15.*Respuestas de la encuesta a colaboradores P1*

| Asesor | Información solicitada |
|---------------|--|
| 1 | Lugar de trabajo, sueldo, afiliación al IESS, motivo de inversión, bienes, sin deudas, buen puntaje en el buró de crédito. |
| 2 | Copias de cédula, puntaje en el buró, servicio básico, certificado de trabajo o rol mecanizado, copia de RUC si lo posee, copia de impuesto predial actualizado, copia de escritura, solicitud de crédito. |
| 3 | Actividad económica, capacidad de pago, verificar deudas en otros bancos, patrimonio que tiene. |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Siguiendo las pautas indicadas por la cooperativa, se establece que los requisitos son de naturaleza elemental; no se identifica la existencia de documentos particularmente complejos de adquirir. No obstante, conviene prestar especial atención a los certificados laborales, cuya verificación debe llevarse a cabo con cautela. Como asesor, se sugiere contactar directamente a la empresa mencionada en el certificado laboral de la persona, en aras de confirmar la autenticidad del documento y la validez de los ingresos citados. La identificación de un documento falso o la inexistencia de los ingresos declarados podría conllevar a la identificación, durante el análisis crediticio, de un motivo subyacente para la eventual falta de pago.

Pregunta 2: ¿Realiza un análisis profundo acorde a los ingresos que los socios solicitantes le presentan?

Tabla 4.*Respuestas de la encuesta a colaboradores P2*

| Opciones | Respuesta |
|-----------------|------------------|
| Sí | 3 |
| No | |
| A veces | |
| Nunca | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Se ha observado que un análisis adecuado de los ingresos de los socios es realizado por los encuestados en su totalidad, abarcando aspectos tales como su origen, cuantía y los desembolsos correspondientes a pagos en otras entidades o servicios que utilicen. Este procedimiento posibilita la evaluación de su capacidad para cumplir con la cuota mensual, destinada a cubrir el crédito otorgado.

Pregunta 3: ¿Realiza un seguimiento al uso del dinero que se le entrega al socio cuando ya se aprobó su crédito?

Tabla 5.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P3

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | 2 |
| No | |
| A veces | 1 |
| Nunca | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Se obtiene 2 opciones de respuesta, en la que se señalan 2 asesores 66.67% que si realizan el seguimiento del dinero y 1 asesor 33.33% menciona que a veces, con la experiencia que se vive al momento de adquirir un crédito se conoce que el problema principal es que no se estudia el verdadero uso que se va a dar al dinero que se solicita, como asesor se confía en la palabra del cliente con respecto a este tema del uso pero en consecuencia de esto se entrega un crédito que no tiene un fin concreto.

Pregunta 4: ¿Realiza las visitas para corroborar que la información de los clientes sea verídica como: casa, trabajo, terrenos, bienes inmuebles e ingresos?

Tabla 6.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P4

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | 3 |
| No | |
| A veces | |
| Nunca | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Todos los asesores, es decir; el 100% afirman realizar las visitas respectivas para verificar la información entregada por clientes acorde a su patrimonio, es importante que se reconozca el domicilio y los bienes que dice poseer en caso de existir inconvenientes en el pago, generar lazos de confianza y un acercamiento al entorno del socio.

Pregunta 5: Al momento de que el cliente no presente un récord crediticio aceptable, ¿usted le da la oportunidad de solicitar el crédito y promover la mejora de su calificación?

Tabla 7.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P5

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | |
| No | 3 |
| A veces | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

La política vigente establece que no se procederá a la aprobación ni al otorgamiento de un crédito a los solicitantes que presenten una mala calificación en el buró. Los asesores fundamentan esta decisión en el hecho de que una calificación negativa refleja un historial de incumplimiento de pagos con otras entidades financieras, lo que genera reticencia a otorgar crédito en nuestra institución. No obstante, existe la posibilidad de considerar la solicitud si se presenta con avalistas que dispongan de ingresos suficientes para cubrir el monto adeudado.

Pregunta 6: ¿Después de cuantos días la entidad considera que se debería tener un acercamiento con el cliente para la cancelación? ¿Usted después de cuantos días consideraría?

Cuadro 16.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P6

| N° | Entidad | Asesor |
|----|------------|------------|
| 1 | Tercer día | Primer día |
| 2 | Quinto día | Tercer día |
| 3 | Tercer día | Cuarto día |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Las respuestas proporcionadas por los asesores indican que la entidad establece un período de 3 a 5 días para realizar visitas domiciliarias a los socios que incurren en morosidad en relación a la letra del crédito. Del mismo modo, los asesores expresan su conformidad en efectuar visitas a deudores y garantes en un plazo de 5 días. En este sentido, los individuos en situación de morosidad efectuarán el pago en los primeros 3 días para evitar cargos adicionales por concepto de gestión de cobranza.

Asimismo, se considera una aproximación telefónica con el socio para acordar un plan de pago con una fecha estipulada.

Pregunta 7: Usted tiene un acercamiento a sus socios que se encuentran en vencimiento a través de:

Tabla 8.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P7

| Opciones | Respuestas |
|----------------------|------------|
| Llamada telefónica | 2 |
| Visita domiciliaria | 3 |
| Correo electrónico | |
| Visita en el trabajo | 2 |
| Todas las anteriores | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Las llamadas telefónicas, visitas domiciliarias y en el entorno laboral son los métodos predominantes que los asesores emplean para establecer contacto con los socios deudores. Estos métodos se utilizan para gestionar el pago de las obligaciones pendientes. En términos generales, es común que los socios prefieran las llamadas telefónicas, no generan los mismos costos administrativos que las alternativas mencionadas. En caso de no lograr un acuerdo mediante llamada telefónica, se procederá a realizar las visitas domiciliarias correspondientes.

Pregunta 8: Dentro de su grupo de clientes, ¿usted puede decir si la mayoría pertenece a cartera vencida?

Tabla 9.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P8

| Opciones | Respuesta |
|--------------------------|-----------|
| Sí | |
| No | 2 |
| La mitad de los clientes | 1 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Se sabe mencionar que 2 asesores no presentan una cartera vencida de la mitad de sus socios asignados 66,67%, pero 1 asesor si 33,33% , ni con acuerdos de negociación se acercan a realizar una cancelación de lo adeudado, se puede decir que en el caso de un único asesor con estos inconvenientes se arrastra un mal análisis del socio solicitante al momento de otorgar el crédito, es por ello por lo que se recomienda ver el historial crediticio indistintamente del socio que solicite el crédito.

Pregunta 9: ¿A usted como asesor le afecta la morosidad de los clientes de la entidad?

Tabla 10.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P9

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | 3 |
| No | |
| A veces | |
| Nunca | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Los asesores poseen un protocolo de entrega de créditos en el que también se resalta los inconvenientes que pueden presentar ellos en caso de no ser cancelado por su socio asignado, el 100% menciona que se les asigna multas, calificaciones bajas y reportes en caso de que su cartera sea superior con el paso del tiempo, por estos motivos se organizan capacitaciones para el análisis pertinente.

Pregunta 10: Mencione que se podría hacer para que los clientes no entren en un proceso de morosidad, esto se ha visto afectado para la cartera de la entidad.

Cuadro 17.

Respuestas de la encuesta a colaboradores P8

| Asesor | Respuesta |
|---------------|--|
| 1 | Tratar de entregar todos los créditos con garante, se evidencia que tienen menor riesgo de morosidad porque ellos están pendientes del pago. |
| 2 | Realizar mayores visitas domiciliarias con abogados internos y externos. |
| 3 | Actualmente se gestiona tanto socios como garantes, lastimosamente es una cadena bastante abandonada, entonces cada día se trabajaría con entusiasmo para poder mejorarla y recuperarla. |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Después de comprender la situación que se atraviesa en el proceso asesor-cliente, se cree recomendable todo crédito entregar con al menos un garante, ellos son quienes están al pendiente de que se pague la deuda caso contrario se verían afectados también en su buró de crédito, a su vez mejorar el proceso de crédito, análisis, visitas y gestiones de cobranza que se han visto deficientes en el último período.

Encuesta a socios en morosidad

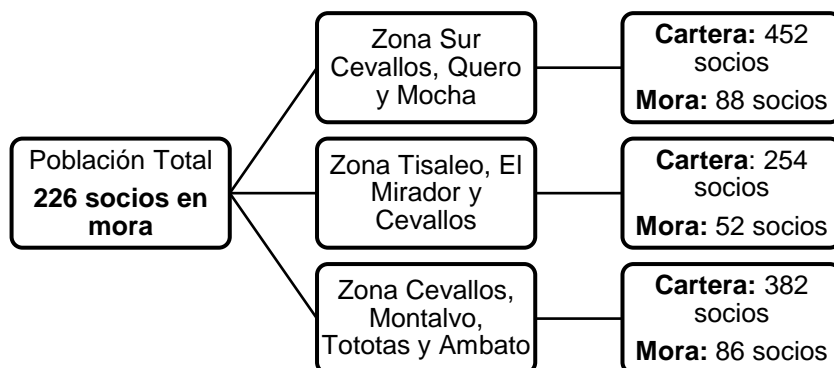
Tras realizar el análisis de los pagos y examinar los informes de morosidad, se identificó un total de 226 socios en situación de mora al cierre del mes de diciembre de 2022. Dado que este número excede los 100 individuos, se opta por seleccionar una muestra representativa.

Para este propósito, se empleará un enfoque de muestreo intencional no probabilístico. Esta metodología implica la elección deliberada de un grupo específico dentro de la población, con el propósito de obtener información relevante para la investigación del proyecto en cuestión. Los miembros seleccionados de la muestra son considerados

pertinentes debido a su capacidad para proporcionar una visión representativa de las deficiencias en el proceso de crédito y cobranza, que resulta en la generación de cartera vencida como un riesgo crediticio. De esta manera, se logra conformar la muestra utilizada en este proyecto:

Figura 6.

Diagrama de cartera vencida por zonas



Fuente: elaboración propia

Como se menciona anteriormente los inconvenientes de pago se presenta en el sector transportistas, artesanos, avicultores y agricultores, por lo general con los datos que se analizaron se encuentran ubicados en la zona sur de Cevallos, Quero y Mocha, adicional a esto se determina que el mayor número de socios en mora pertenece a esta misma zona, por lo que se decide usar esta información como muestra intencional no probabilística del presente proyecto.

- **Población de socios en mora: 226**
- **Muestra de socios por zona: 88**

Para realizar la encuesta a los socios se hizo uso de teléfonos de la misma cooperativa con el apoyo del personal de crédito y cobranzas, se aplica a un total de 70 socios, de la muestra zonal que se posee de 88 socios no dieron respuesta a las llamadas telefónicas 18 socios, se procede con las siguientes preguntas:

Pregunta 1: Responda según se sienta identificado/a:

Pregunta 1.1: Edad

Tabla 11.*Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.1*

| Edad | Respuesta |
|----------------|-----------|
| 18 a 25 años | 11 |
| 26 a 35 años | 15 |
| 36 a 50 años | 39 |
| Más de 50 años | 5 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Se determina que el 56% de los socios tienen de 36 a 50 años, el 21% tiene de 26 a 35 años, el 16% de 18 a 25 y el 7% más de 50 años, por lo general las personas que tienen entre 36 a 50 años son aquellas que ya tienen un trabajo o negocio estable, sin embargo, debido a la situación que atraviesa el país, estos socios no han podido cubrir las cuotas de su crédito, el sector productivo que es el que más se estudia en este proyecto es en el que está en decadencia.

Pregunta 1.2: Nivel de educación**Tabla 12.***Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.2*

| Educación | Respuesta |
|------------|-----------|
| Primaria | 41 |
| Secundaria | 9 |
| Superior | 12 |
| Ninguna | 8 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

La muestra de individuos seleccionados mayoritariamente se compone de un 59% que ha finalizado únicamente su educación primaria. Además, se observa que proporciones casi equivalentes corresponden a aquellos que han completado su educación secundaria (13%) y nivel superior (17%). Sin embargo, un 11% de la muestra lamentablemente no ha alcanzado ninguna de estas etapas educativas. A

partir del análisis, se infiere que las personas que no han tenido experiencia educativa se dedican predominantemente a actividades agrícolas y ganaderas.

Pregunta 1.3: Fuente de ingreso

Tabla 13.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.3

| Fuente Ingresos | Respuesta |
|------------------------|------------------|
| Empleado | 22 |
| Negocio propio | 38 |
| Alquiler | |
| Pólizas | 3 |
| Otros | |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Acorde a los requisitos que solicita la cooperativa para otorgar un crédito es la principal fuente de ingresos en la que lidera aquel grupo que tiene negocio propio con 54%, segundo aquellos que son empleados 32% y restante tienen ingresos de alquiler 10% y ganancias por interés de pólizas 4%.

Pregunta 1.4: Nivel de ingresos

Tabla 14.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P1.4

| Opciones | Respuesta |
|-----------------|------------------|
| \$0 a \$200 | 5 |
| \$201 a \$450 | 8 |
| \$451 a \$800 | 15 |
| \$900 a \$1.400 | 23 |
| Más de \$1.400 | 19 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Por lo general acorde a las respuestas se determina que la mayor parte de socios de la muestra 31% gana de \$900 a \$1.400, la segunda parte gana más de \$1.400, la

tercera parte gana \$451 a 800 y el resto gana inferior a \$450 y al existir un dialogo con el encuestado pese a tener altas ganancias saben mencionar que casi todo se va en inversión , los valores de productos para la agricultura aumentaron su precio, pero los productos que ellos venden bajaron y de la misma situación todos los grupos que conforman esta muestra.

Pregunta 2: ¿Los requisitos que se le pide al momento de solicitar un crédito, usted cree que son difíciles de cumplir y entregar?

Tabla 15.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P2

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | 23 |
| No | 47 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

El 67% de la muestra señala que la tarea de recopilar y presentar los requisitos requeridos por la cooperativa no resulta complicada, dado que cuentan con propiedades inmuebles, terrenos y fuentes de ingresos que respaldan adecuadamente su solicitud de préstamo. Por otro lado, el 33% restante manifiesta que enfrenta dificultades en este aspecto, debido a la limitada cantidad de activos propios que cumplen con los criterios de la entidad financiera. Además, señalan que en la actualidad es un desafío encontrar a alguien dispuesto a respaldar un crédito en calidad de garantía.

Pregunta 3: ¿Usted como socio cree que se necesita recopilar más información para poder otorgar un crédito?

Tabla 16.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P3

| Opciones | Respuesta |
|--------------------------------------|-----------|
| No, la que se solicita es suficiente | 51 |
| Sí, se necesita más requisitos | 19 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Al enlistar los requisitos que en la actualidad pide la cooperativa a los solicitantes de crédito, la mayoría 94% está de acuerdo en que son suficientes y no se necesita requerir más, pero el 6% indica que si es necesario, es un buen respaldo para la cooperativa sobre bienes e ingresos y el socio se sentiría presionado a cancelar puntualmente por el riesgo de perder sus bienes.

Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo toma la cooperativa en aprobar un crédito?

Tabla 17.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P4

| Opciones | Respuesta |
|------------|-----------|
| 1 a 2 días | 57 |
| 3 a 5 días | 13 |
| 6 a 8 días | 0 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Se señala que la cooperativa en su mayoría tarda de 1 a 2 días en entregar un crédito al 71% de socios, y al resto 29% de 3 a 5 días, por lo general esto se presenta cuando hay inconvenientes con la verificación de datos del cliente y por documentos incompletos.

Pregunta 5: ¿Para que usa usted el dinero del crédito que solicitó?

Tabla 18.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P5

| Opciones | Respuesta |
|----------------------|-----------|
| Vivienda | 11 |
| Consumo | 13 |
| Compra de mercadería | 42 |
| Estudio | 4 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Conocer para qué solicita el socio el préstamo es importante, ahí recae la responsabilidad de inversión, por ende, saben mencionar que el 60% al tener negocios propios usan el crédito para compra de mercadería, el 18% para consumos varios, el 16% para vivienda y el 6% para estudios.

Pregunta 6: ¿La cooperativa le da toda la información de fechas de pago y el incremento de valores por la gestión de cobranza?

Tabla 19.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P6

| Opciones | Respuesta |
|----------------------------|-----------|
| Sí | 35 |
| No | 13 |
| La información no es clara | 22 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Al firmar un crédito aprobado la entidad está en la obligación de entregar todo tipo de información con respecto a pagos, descuentos e incremento de valores en las cuotas futuras, se conoce que el 50% de personas saben sobre estos valores, el 31% no tiene claro por qué se incrementa su valor a cancelar y el 19% menciona que no se entregó esta información en ningún momento.

Pregunta 7: ¿Los asesores para informarles sobre su vencimiento de crédito qué método de acercamiento usan?

Tabla 20.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P7

| Opciones | Respuesta |
|----------------------|-----------|
| Llamada telefónica | 61 |
| Visita domiciliaria | 70 |
| Correo electrónico | 0 |
| Visita en el trabajo | 22 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

El 46% de socios reciben visitas domiciliarias, el 40% llamadas telefónicas y el 14% visitas en el trabajo, mantener la comunicación con el socio es importante, genera lazos de confianza con el asesor y las buenas actitudes promueven el pago de valores, al formar una amistad lo menos que se busca es perjudicar a quien en su debido momento brindó su ayuda.

Pregunta 8: En caso de estar en vencimiento ¿Cuántos días tarda en cancelar a partir de la primera visita del gestor de cobranza?

Tabla 21.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P8

| Opciones | Respuesta |
|----------------------------------|-----------|
| 1 a 3 días | 39 |
| 4 a 7 días | 13 |
| 8 a 15 días | 11 |
| No cancelo con la primera visita | 7 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Durante las visitas efectuadas por los asesores a los socios, se observa que, desde el punto de vista del socio, un 56% realiza cancelaciones en el plazo de 1 a 3 días.

Además, un 18% procede a cancelar en un rango de 4 a 7 días, mientras que un 16% lo hace entre 8 y 15 días. Por otro lado, un 10% de los socios no efectúa la cancelación en la primera visita. Estas variaciones se derivan de diversos factores, que pueden incluir condiciones de salud, demoras en los pagos a los socios o la interacción entre el asesor y el socio.

Pregunta 9: ¿Cuál es el motivo de su atraso en los pagos?

Tabla 22.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P9

| Opciones | Respuesta |
|--|-----------|
| Empleador tarda en cancelar los valores | 12 |
| Los giros del negocio no son buenos | 33 |
| Pagos impuntuales de mercaderías a crédito | 18 |
| Por enfermedad | 7 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

La situación del país al estar en decadencia provoca falta de pagos en todas las actividades que realiza el ser humano, es por ello por lo que se ven afectados los pagos en las entidades financieras, como es el caso de esta, su cartera crece debido a los malos giros del negocio en un 47%, empleadores que no cancelan oportunamente en 17%, las mercaderías a crédito que no se pagan 26% y las enfermedades con diversas variantes un día tras otro en 10%.

Pregunta 10: ¿Al ya ser partícipe de todos los beneficios y procesos de la cooperativa, usted volvería a solicitar un crédito en esta?

Tabla 23.

Respuestas de la encuesta a socios en mora P10

| Opciones | Respuesta |
|----------|-----------|
| Sí | 63 |
| No | 7 |

Fuente: elaboración propia

Análisis

Las diferentes experiencias que se obtienen en la cooperativa por cada uno de sus socios a través del tiempo provocan una opinión sobre la entidad en ellos por eso el 90% valora la calidad y eficiencia y decide que están dispuestos a realizar otro crédito en ella, pero el 10% señala que no lo volverá hacer por diversos motivos como la tardía en ser entregado, requisitos o actitudes de los asesores de cobranza.

2.3. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Antecedentes

En el sector financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. se dedica a la prestación de servicios financieros, lo cual permite cubrir las necesidades económicas que presentan personas de bajos recursos o para aquellas que necesitan un capital de trabajo o ahorrar aquello que ganan con esfuerzo diario, esto se ha presentado desde hace mucho tiempo atrás, es por ello que se crea en el 2003 gracias a un grupo de indígenas de la comunidad de Chibuleo situada al sur de Ambato, con una esperanza de mejora para la calidad de vida, trabajo, economía y sociedad, por lo que la familia Chango-Yucailla inicia su organización con aportes y préstamos de/a los integrantes, al transcurrir el tiempo logran su primera oficina en la ciudad de Latacunga y gracias a los avances tecnológicos continuaron con un crecimiento en diferentes ciudades a nivel de todo el país, es por ello por lo que en la actualidad son 125 mil socios en las 8 provincias, la cooperativa se presenta de esta manera:

Cuadro 18.

Breve descripción de la cooperativa

| Razón social | Cooperativa de ahorro y crédito |
|-------------------------|---------------------------------|
| Tipo: | COAC |
| RUC: | 1891709591001 |
| Segmento: | Segmento 2 |
| Teléfono: | (03) 2995110 EXT. 01101 |
| Estado Jurídico: | Activo |
| Zonal | Zonal 3 Ambato |
| Gerente: | Ing. Santos Chango |

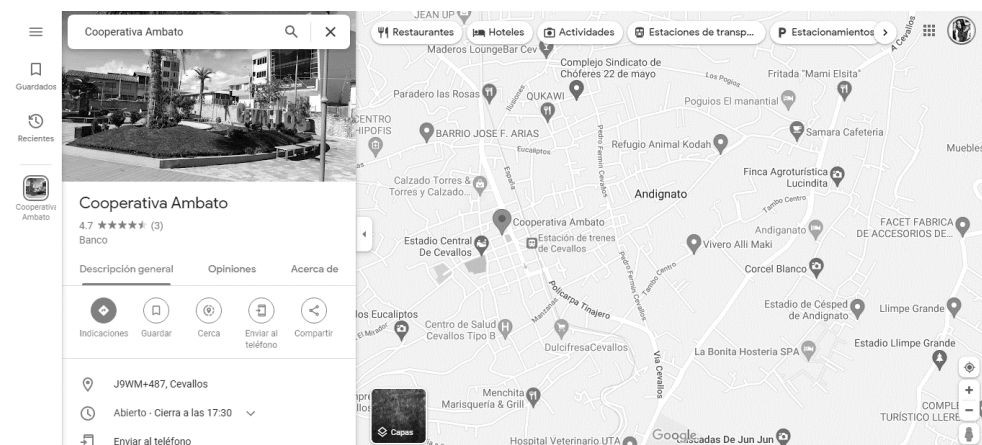
Fuente: elaboración propia

Ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos

Se sitúa en el centro del cantón Cevallos, en la calle Juan Elías Bucheli y Manuel Vargas (esq.), J9WM+487, Cevallos.

Figura 7.

Ubicación de la cooperativa agencia Cevallos

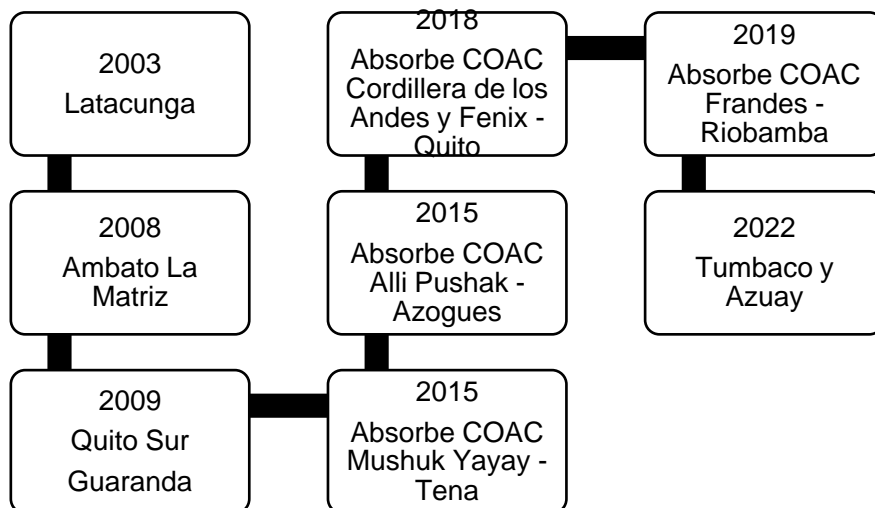


Fuente: tomado a partir de Google Maps

Línea de tiempo de desarrollo

Figura 8.

Línea de tiempo del crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.



Fuente: elaboración propia

Se crea la agencia en el cantón Cevallos en el 2004 y otros cantones de la provincia Tungurahua, al ser uno de los objetivos principales en su desarrollo cooperativista.

El 29 de septiembre de 2021 esta es catalogada como una cooperativa BBB+ por el *Pacific Credit Rating* "Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil" con el análisis de la información financiera al, es decir que se considera que claramente esta entidad tiene buen crédito, con evidentes algunos obstáculos menores y manejables a corto plazo, se coloca en el puesto 22 del *ranking*.

Hoy en día poseen servicio de cajeros automáticos que permiten retiros y depósitos de efectivo de los socios con las tarjetas de débito proporcionadas por la misma, aplicación para cualquier dispositivo tecnológico conocida como Amba Virtual, un asistente virtual AmbaBot, todos lo que la cooperativa desarrolla y actualiza con el tiempo permite que sus socios y colaboradores permitan cumplir con su misión y visión general al paso del tiempo.

La siguiente información se obtiene del sitio web de la Cooperativa Ambato (2023):

Misión

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

Visión

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente.

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Transparencia

Políticas de calidad

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que proporciona productos, servicios financieros y no financieros de calidad, con un alto compromiso para sus socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua.

Productos que ofrece Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Productos de ahorro

Ahorro a la vista

Libreta de ahorros donde usted tiene el control total de su dinero, de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un período de tiempo según el monto ahorrado.

Beneficios

- Tarjeta de débito las 24 horas del día a través de los más de 4000 cajeros automáticos
- Disponibilidad en todo momento.
- Efectivización de cheques en 24 horas.
- Transferencias interbancarias desde y hacia cuentas del sistema financiero nacional.
- Servicios complementarios.
- Alta rentabilidad con un interés del 2%.

Condiciones

- Mínimo \$3 Ahorros Vista.
- \$20 Certificado de aportación.
- Máximo 30% patrimonio técnico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Requisitos personas naturales

- Documento original cédula de identidad.
- Ciudadanos extranjeros, cédula de ciudadanía ecuatoriana o poder autorizado.
- Certificado de Votación.
- Planilla de un servicio básico, luz, agua, teléfono (validez de 90 días).
- Monto mínimo de apertura USD \$30,00.

Cuenta gana más

Tu cuenta gana más Haz crecer tu dinero, AHORRA y GANA más rentabilidad 5 %, la tasa más alta del mercado en tu dinero que esperas gana más.

Beneficios

- Alta Rentabilidad con un interés del 5%.

- Disponibilidad desde 30 días.
- Con el transcurso del tiempo y disciplina, su futuro tendrá un adecuado respaldo financiero.

Condiciones

- Mínimo \$20 Ahorros Vista.
- Máximo 30% Patrimonio técnico de la COOP.
- Mínimo 30 días.

Requisitos apertura cuenta

- Mantener cuenta de ahorros vista.
- Solicitud de transferencia de Ahorros Vista

Cuenta Alcancía

Es dirigido tanto a niños jóvenes que inician sus ahorros acordes a su posibilidad.

Beneficios

- Fomentar una cultura de ahorro en la juventud, forjando futuros emprendedores que logren cumplir sus objetivos a través de una apropiada educación financiera.
- Con el transcurso del tiempo y disciplina, permitirá en el futuro tener un respaldo financiero.

Condiciones

- Mínimo \$3.
- Máximo \$5000.
- Los retiros lo realizan el tutor o apoderado.

Requisitos para apertura

- Copia a color de la Cédula del Tutor o Apoderado.
- Certificado de Votación.
- Copia de cédula del titular (niño (a) o joven) o partida de nacimiento original.
- Ciudadanos extranjeros, cédula de residencia.

- Certificado de Votación del Tutor o Apoderado Extranjero
- Planilla de un servicio básico, luz, agua, teléfono (validez de 90 días).
- Monto mínimo de apertura USD \$3,00

Productos crediticios

Crédito de consumo: va dirigido para personas naturales que necesiten hacer pagos de servicios, adquisiciones o pago de deudas.

Microcrédito: otorgado para capital de trabajo, adquisición de activos, y adquisición de servicios.

Credi-vivienda: destinado para la adquisición de viviendas, departamentos.

Productos de inversión

Se conoce como productos de inversión a los diversos instrumentos o herramientas de activos financieros, quienes permiten el ingreso de dinero para obtener ganancias a través del paso del tiempo, esto genera intereses que hacen crecer los capitales que se invirtieron, todos estos productos tienen diferentes características que a su vez los hace únicos ya sea por riesgo, rendimiento o liquidez, estos se adecuan acorde a las necesidades que presenta la cooperativa.

Depósito plazo fijo

Haga que su dinero trabaje diez veces más por usted únese a nosotros ganarás más rentabilidad.

Beneficios

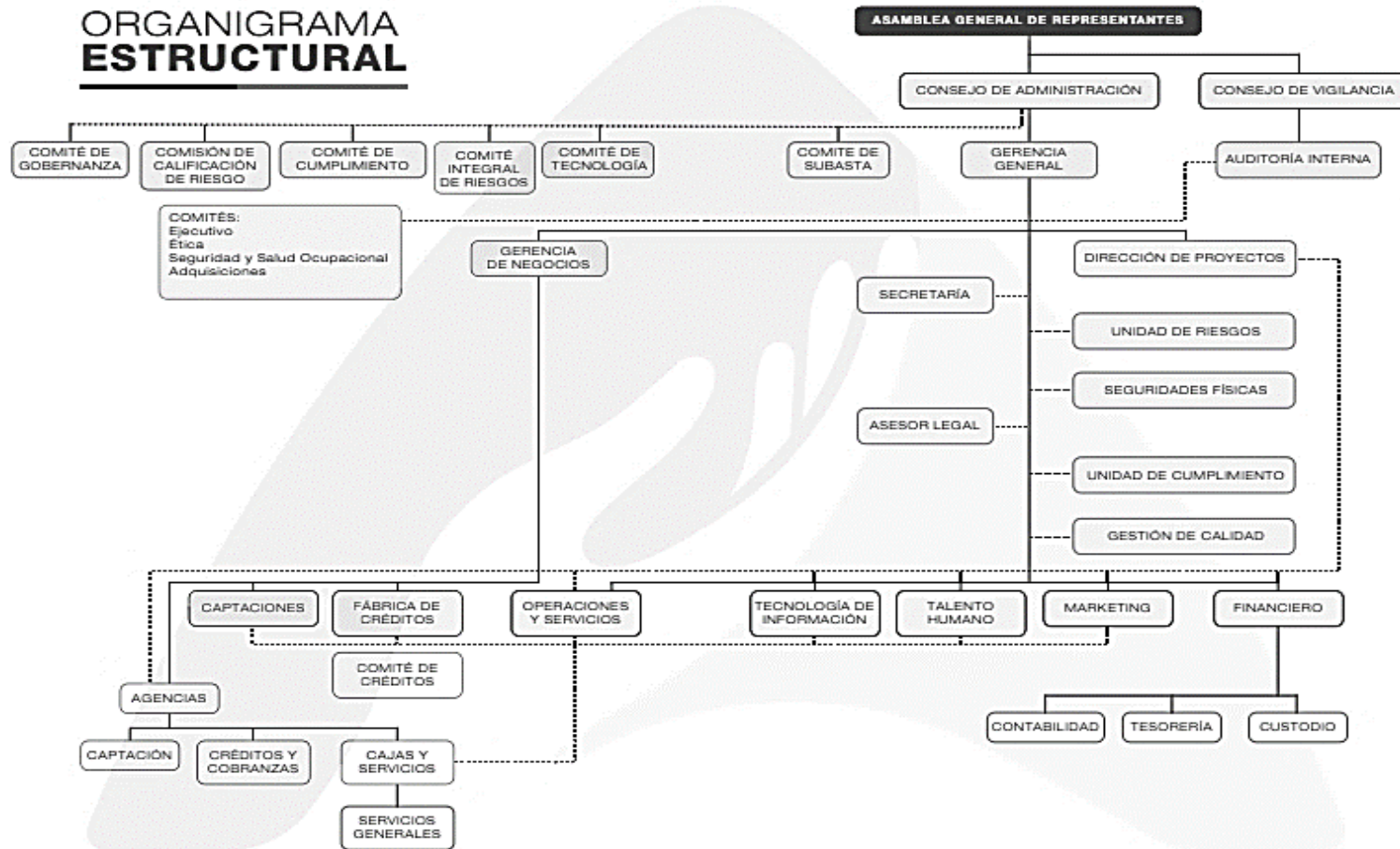
- El DPF servirá como garantía auto liquidable para una operación de crédito, hasta por el 90% del valor del DPF.
- Permite el endoso de la póliza, para realizar negocios presentados antes de la fecha de vencimiento.

- Exime la retención del impuesto a la renta sobre los rendimientos generados a un plazo mayor a 365 días y socios de tercera edad.
- Atención personalizada.
- Permite pre-cancelaciones.

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Figura 9.

Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.



Fuente: tomado a partir de Cooperativa Ambato (2021)

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el país, los últimos tres años han resultado críticos para el sector económico debido a varios factores significativos: la pandemia COVID-19 que surgió a principios de marzo de 2020, el paro nacional en junio de 2022 y las fluctuaciones en los precios que han impactado tanto a agricultores como ganaderos. Esta serie de acontecimientos ha llevado a una situación en la cual las entidades financieras están experimentando una disminución en sus ingresos. Por lo tanto, es imperativo que estas entidades implementen modelos de recuperación de cartera vencida, la incapacidad de recuperar la liquidez podría desencadenar una crisis financiera interna. Es esencial asegurar la recuperación efectiva de los fondos otorgados a los socios que han solicitado créditos, de manera que se mantenga la solidez financiera de la cooperativa. En este capítulo al analizar los procesos y modelos utilizados en el transcurso de estos años por la entidad para cobrar los saldos pendientes a clientes que se encuentran en cartera vencida, se propone un modelo de recuperación de cartera vencida y de los diferentes factores que ocasiona la misma y presentaron deficiencias, al esperar que este sirva para disminuir los porcentajes de morosidad e incremente la liquidez de la entidad a la que corresponde la investigación.

3.1. Modelos de recuperación de cartera vencida

El propósito de un modelo de recuperación de cartera vencida radica en la identificación de enfoques que faciliten la recuperación de los fondos pendientes por parte de los socios en la cooperativa, resultantes de los créditos concedidos en períodos de pago predefinidos. Por esta razón, se denomina a estos modelos como instrumentos de gestión en la cobranza, lo que a su vez posibilita la recuperación de los activos de la entidad financiera y la reducción de los montos pendientes.

La importancia del modelo radica en la maximización de recursos, es decir que aumenten los ingresos de la cooperativa a través de una identificación de correctos procesos que se enfoquen en el socio y en la entidad, así como también la reducción

de la morosidad de los clientes que no han podido efectuar sus pagos por diversas razones, esto permitirá mejorar la eficiencia de toma de decisiones a través de valores recuperados oportunamente, al promover así al cumplimiento normativo de las políticas que posee la entidad.

El desarrollo de un modelo de recuperación de cartera vencida requiere la comprensión de que dicho proceso se apoya en una serie de actividades esenciales para llevar a cabo una gestión de cobranza efectiva. Esto se realiza con el propósito de evitar que los valores en mora se conviertan en un desafío para la entidad. Al diseñar un modelo de recuperación, se consideran aspectos como las fechas de vencimiento, el seguimiento de pagos, las fechas de reembolso, las actitudes tanto de los clientes como de los gestores de cobranza. Estos elementos se integran en un proceso predefinido.

A continuación, se presentan los modelos más frecuentemente empleados por las entidades financieras para llevar a cabo procesos de cobranza de manera efectiva:

Cuadro 19.

Modelos de cobranza

| MODELOS DE COBRANZA | |
|------------------------------------|--|
| GESTIÓN INTERNA | Con el objetivo de minimizar pérdidas y maximizar ganancias, es un conjunto de estrategias y procesos que busca recuperar los pagos de clientes a través de análisis de cartera vencida, establecer políticas y nuevos procesos, comunicación y negociación con clientes. |
| AGENCIAS DE COBRANZA | Se solicita ayuda de una entidad que se especializa en la recaudación de deudas que no tienen un pago oportuno acorde a la fecha que le indica la entidad, la cual se dirige al cliente en nombre de la cooperativa a realizar el cobro. |
| VENTA DE LA CARTERA VENCIDA | Proceso mediante el cual una entidad financiera vende la totalidad de sus cuentas de clientes en mora, que no se realizan dentro de las fechas establecidas a otra entidad, al ser de esta manera un beneficio para la misma, puede recuperar el capital y liberar recursos. |

| | |
|-------------------------|--|
| ACUERDOS DE PAGO | El acuerdo que realiza la entidad da lugar a un documento formal en el que las dos partes, deudor–acreedor establecen condiciones y términos para liquidar la deuda, en el cual determinan si el pago se realiza en su totalidad o existe un nuevo plan de cuotas para el mismo. |
| ACCIONES LEGALES | Procedimiento que se basa en leyes designadas para las entidades financieras, lo cual permite recuperar el dinero a través de una orden judicial hacia el deudor. |

Fuente: elaboración propia

Los métodos generales o técnicas que se utilizan para la aplicación de los modelos mencionados anteriormente, en los que intervienen los gestores de cobranza se basan en los medios de comunicación comunes que tiene el ser humano, se adaptan a las situaciones o necesidades que se presenten, entre estos se tiene:

Cuadro 20.

Comunicación con el cliente

| MÉTODOS GENERALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | |
|---|---|
| RECORDATORIOS NOTIFICACIONES | La entidad envía un documento al deudor en el que se explica el valor que adeuda, intereses, mora y fecha máxima de pago, la misma que es entregada por un gestor de cobranza de esta. |
| NEGOCIACIÓN DE PAGOS | Se resuelve y acuerda una fecha y valor que el deudor cree conveniente cubrir, es decir si lleva atrasado más de 31 días que equivale a dos letras vencidas, por lo que se negocia el pago de la primera letra de manera inmediata y se estipula un pago para la segunda. |
| COBRANZA EXTRAJUDICIAL | Proceso que se realiza antes de las acciones legales, es decir un conjunto de acciones que hacen que el deudor cumpla con sus obligaciones sin recurrir a tribunales. |
| VISITA DOMICILIARIA | Es cuando el gestor de cobranza de la entidad financiera acude al domicilio del deudor a coordinar una fecha de pago de la o las letras es vencimiento. |
| LLAMADAS TELEFÓNICAS | El asesor de crédito o cobranza se comunica con el deudor para acordar una fecha de pago, caso contrario de no cumplir la misma se recurre a la entrega de notificaciones. |

Fuente: elaboración propia

Como toda entidad financiera posee sus políticas internas, esta no es la excepción, la cual maneja un modelo de recuperación de cartera que a través del tiempo ha sido de utilidad, sin embargo, en los últimos tres años de conflictos a nivel mundial y nacional no permitió obtener resultados como se esperaba, el modelo de políticas internas que maneja es:

Cuadro 21.

Boletín 1. Política interna de gestión de cobranza Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS
POLÍTICA INTERNA DE GESTIÓN DE COBRANZA**

La recaudación de dineros en mora es importante porque permite recuperar los fondos con los que cuenta la entidad para evitar dificultades financieras, y así poder evitar pérdidas y mantener la estabilidad, es por ello por lo que se plantea lo siguiente:

1. A los socios que se encuentren en cartera temprana de 1 a 30 días se realizará un acercamiento vía telefónica o visita domiciliaria para coordinar una fecha de pago que no sobre pase 3 días, se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida.
2. A los socios que se encuentren en cartera madura de 31 a 61 días se realizará un acercamiento con una visita domiciliaria para coordinar una fecha de pago inmediata que no sobre pase 48 horas, se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida.
3. A los socios que se encuentren en cartera vencida de 62 a 91 días se realizará un acercamiento con una visita domiciliaria para coordinar una fecha de pago inmediata que no sobre pase 24 horas, se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida; en caso de no existir un pago en el lapso expuesto se procederá a:
 - 3.1. Entrega de notificaciones extrajudiciales con firma del abogado pertinente a la entidad al socio y su garante, en el cual se aclarará que al no existir una solución inmediata se procederá a un juicio legal.
 - 3.2. Pasados los 5 días de la notificación se iniciará la realización de la carpeta del socio con documentación que corresponda al mismo y se entregará a los abogados externos, proceso en el cual se verá obligado a:
 - Buscar los bienes del socio.

- Inmovilizar e impedir venta de los bienes.
- Impedimento de salida del país del socio.

3.3. Pasados 40 días de la última notificación en los cuales el abogado no recibió una respuesta, se dará inicio al proceso judicial al obtener ya las citas en la Judicatura de la ciudad, en el cual se espera la negociación con el juez acorde al caso.

Todos estos procesos buscan el bienestar de la entidad y el socio para mantener así un estrecho lazo de colaboración, es por eso por lo que es permitido antes de iniciar procesos legales al gestor de cobranza exponer diferentes tipos de negociación al cliente en mora, como:

1. Refinanciamiento de interés y capital activo del socio.
2. Condonación del 50% de interés y mora en caso de querer cancelar la deuda en su totalidad.

Fuente: tomado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

3.2. Aplicación de indicadores financieros

Los indicadores financieros brindan información sobre la situación de la entidad bajo análisis, en este caso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. A lo largo del tiempo, esta cooperativa ha experimentado fluctuaciones en sus valores debido a diversas circunstancias que afectan la economía del país, lo cual repercute en los ingresos de sus socios. Por ejemplo, en situaciones de crisis nacional, la economía de las personas también se ve afectada, lo que puede resultar en demoras en la cancelación de créditos pendientes.

En este sentido, se examinarán resultados significativos y las causas subyacentes que conducen al desarrollo de la propuesta en cuestión en este proyecto, tales como:

- **Evaluaciones de desempeño:** Mide de manera cualitativa y cuantitativa el rendimiento y resultados con relación a los objetivos establecidos.
- **Toma de decisiones:** Evalúa los procesos y resultados de estos para mejorar de manera objetiva las opciones y desarrollar alternativas.
- **Análisis de Riesgos:** Cuantifica los riesgos a los que se expone de manera directa la cooperativa y procesa mejorar para esta.
- **Transparencia:** Permite conocer la apertura y divulgación de datos de la entidad, conoce si la gestión es de confianza o presenta inconsistencias.

- **Cumplimiento:** Evalúa el cumplimiento con políticas y normas a las que rigen para hacer las regulaciones, lo cual permite minimizar los riesgos legales que puede presentar la entidad al momento de no tener claro este punto.

Entre los indicadores que se consideran relevantes para esta investigación se encuentra:

Suficiencia Patrimonial

Capacidad de la cooperativa de cumplir sus obligaciones al usar recursos patrimoniales.

$$S.P. = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados}}$$

$$S.P. = 1143.76\%$$

Interpretación: Acorde a datos de la cooperativa se señala que la capacidad de esta es muy alta para un acorde manejo de recursos con un 1143.76% lo cual permite cubrir los pasivos de la entidad y brindar un margen de seguridad a los socios que confían en esta.

Calidad de Activos

Activos Improductivos Netos

Son aquellos que no generan beneficios significativos para la empresa, como activos obsoletos, inventario no vendible o cuentas por cobrar incobrables.

$$AIN = \frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total de activos}}$$

$$AIN = 3,81\%$$

Interpretación: Se puede decir que la entidad podrá tomar medidas para la optimización de los recursos que los resultados muestra 3.81%, al realizar una reasignación de activos o un nuevo movimiento para este porcentaje improductivo.

Activos Productivos Netos (APN)

Representa la proporción de activos que generan ingresos o beneficios netos en relación con el total de activos de la entidad,

$$APN = \frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total de activos}}$$

$$APN = 96,19\%$$

Interpretación: El resultado nos indica que la entidad posee el 96,19% de activos a corto plazo que pasivos a corto plazo, por ello se determina que la cooperativa tiene las posibilidades para cumplir con las obligaciones correspondientes a la misma.

Activos Productivos

Son aquellos activos que generan de manera adicional una renta en relación de los pasivos con costo de captación.

$$AP = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con costo}}$$

$$AP = 111,18\%$$

Interpretación:

En este caso se hace una relación del resultado en el tiempo, es decir si su tasa aumenta la cooperativa desarrolla muy buenos métodos para salir adelante y si disminuye existe un déficit en la gestión de esta, es así como a finales de 2022 se obtiene un 111,18% y en el 2021 un 112,83% lo cual representa la deficiencia gestión.

Índice de Morosidad

Es la proporción de préstamos que se encuentran en vencimiento.

$$IM = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

$$IM = 5,49\%$$

Interpretación: Según la morosidad que presenta la cooperativa de 5,49% se observa un valor significativo con relación al 2021 de 4,48% esto da por resultado el incremento de 1,01% lo cual muestra de manera evidente la falta de recuperación de cartera y déficit del proceso.

Cobertura de la cartera total

Se refiere a la proporción de los préstamos o activos de una institución financiera que están respaldados por provisiones o reservas para pérdidas crediticias.

$$CCT = 198.97\%$$

Interpretación: El nivel del 198,97% refleja la capacidad de la entidad para absorber pérdidas en su cartera de préstamos. Esta fortaleza impacta positivamente la imagen y liquidez de la entidad, fomentando la confianza entre sus socios y eliminando la posibilidad de pérdidas significativas de efectivo.

Eficiencia Microeconómica

Gastos de operación estimados

Son aquellos gastos que realiza la empresa diariamente para poder trabajar de una correcta manera.

$$GOE = \frac{\text{Gastos de operación estimados}}{\text{Total activo promedio}}$$

$$GOE = 3.63\%$$

Interpretación: La entidad muestra que utiliza un 3,63% de utilización de recursos, lo cual al verse relacionado con la proporción de sus ingresos se puede determinar que la gestión y manejo de recursos es adecuada a la labor diaria que presenta esta.

Gastos de operación

Son costos que mantienen a la empresa en funcionamiento de manera diaria, es decir activos que duren a largo plazo.

$$GO = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Margen Financiero}}$$

$$GOE = 58,74\%$$

Interpretación: El 58.74% de los gastos de la entidad se destinan a activos a largo plazo, lo que implica que sus recursos no se limitan únicamente a cuentas por cobrar a clientes. Por el contrario, la entidad realiza inversiones que actúan como reservas para eventualidades y emergencias.

Gastos de personal estimados

Son aquellos recursos para la administración del personal, los cuales varían por el tamaño de la entidad o su ubicación geográfica.

$$GPE = \frac{\text{Gastos de personal estimados}}{\text{Total activo promedio}}$$

$$GPE = 1.74\%$$

Interpretación: El 1,74% de gastos en personal es significativo, sin embargo; se considera que existiría un aumento en este porcentaje para que los colaboradores trabajen de una manera más activa y con mejores posibilidades.

Rentabilidad

Se encarga de determinar la capacidad que tiene la cooperativa para la asignación de recursos.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Activo promedio}}$$

$$\text{Rentabilidad} = 13,03\%$$

Interpretación: La rentabilidad que arroja la cooperativa es de 13,03% lo cual relacionado con los activos y cartera en vencimiento se puede interpretar como un valor aceptable.

Intermediación Financiera

Mide la capacidad del sistema financiero de colocar los recursos que capta.

$$\text{Int. Fin} = \frac{\text{Cartera Bruta}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}$$

$$\text{Int. Fin} = 92,49\%$$

Interpretación: Cuando se aborda la asignación de recursos financieros, la eficacia de la estrategia de colocación de la cooperativa se refleja en un notable 92,49%. Se anticipa que esta misma eficacia se traduzca en la recuperación de los fondos invertidos.

Liquidez

Evalúa la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir trata sobre el efectivo disponible.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

$$\text{Liquidez} = 31,95\%$$

Interpretación: Representa el 31,95% de la capacidad que tiene la entidad en efectivo y equivalentes, esto permite cubrir cuentas a corto plazo sin necesidad de ingresar en emergencias o algún riesgo.

Rotación de cartera

Tiempo en el que la cooperativa recauda o cobra sus cuotas en mora.

$$R. C. = \frac{\text{Créditos}}{\text{Promedio de cartera}}$$

$$R. C. = 1,08\%$$

Interpretación: Al tener una cartera de crédito alta el 1,08% de resultado de la rotación de cartera muestra que no se cumple con lo total estimado para la misma, presenta inconformidad con lo que se colocó y como se recupera.

Período de cobro

Promedio de días en el que la cooperativa cobra a sus socios lo adeudado.

$$P. Cb. = \frac{31 \text{ días}}{91 \text{ días}}$$

$$P. Cb. = 34,07\%$$

Interpretación: La cooperativa tiene un estimado de 91 días para realizar un cobro por cuenta propia, pero con el resultado que se tiene de que por lo general se recupera en 31 días del 34,07% por lo que se propone una mejora en las políticas de gestión de cobro.

En la actualidad la cooperativa presenta rangos o valores inferiores a los que refleja el año 2021, no son muy amplios si bien es cierto, pero se puede notar una diferencia

decreciente cuando sería creciente debido a los valores que maneja, con los índices estudiados se da un espacio de reconocimiento del déficit en gestión de cobranzas y recuperación de efectivos que posee, lo cual da lugar a determinar en la presente investigación factores de estudio que proponen mejoras en los modelos a los que se apegan la entidad.

3.3. Desarrollo un modelo de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Cuadro 22.

Información Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

| | |
|-----------------------|--|
| Institución: | Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos |
| Beneficiarios: | Accionistas, personal y clientes |
| Responsable: | Departamento financiero |
| RUC: | 1891709591001 |

Fuente: elaboración propia

Esta propuesta va dirigida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos, quien con el transcurso de los años ha sido reconocida como una importante entidad del sector financiero, en la actualidad presenta distintos inconvenientes para la recuperación de cartera vencida, los procesos que con lleva la misma y su gestión de cobranza no ofrecen un aporte de alto nivel, motivo por el cual se decide plantear los siguientes modelos para los procesos que conlleva un crédito.

Modelo requerimiento de documentación y proceso de crédito

Con un profundo análisis de los requisitos que se solicitan a los socios que requieren un crédito, se puede determinar que es necesario incrementar la documentación para el otorgamiento del mismo y así no presentar algún riesgo que con un buen estudio se pudo evitar; si bien es cierto para las personas les parece algo común el número de documentos que se pide por el rápido acceso que tienen a ellos, pero para la

cooperativa es pertinente requerir aún más información que respalde el valor que se otorga al socio, al ser esta una de las principales causas para desarrollar un modelo de requerimiento de mayor información tanto personal como de sus bienes.

También es necesario optimizar el modelo vigente del proceso de otorgamiento de crédito empleado por la entidad. Es esencial llevar a cabo una evaluación precisa e identificación adecuada de todos los requisitos solicitados. La detección y resolución de problemas y ambigüedades a lo largo de cada etapa es fundamental. Se evidencia que el riesgo de crédito se origina en este proceso debido a las deficiencias presentes en cada etapa. Dado que este proceso constituye el principal motor impulsor, surge la necesidad de proponer una mejora sustancial que fortalezca el proceso de otorgamiento de crédito y amplíe el alcance documental. Estas medidas se traducen en una mayor seguridad para recuperar los fondos invertidos.

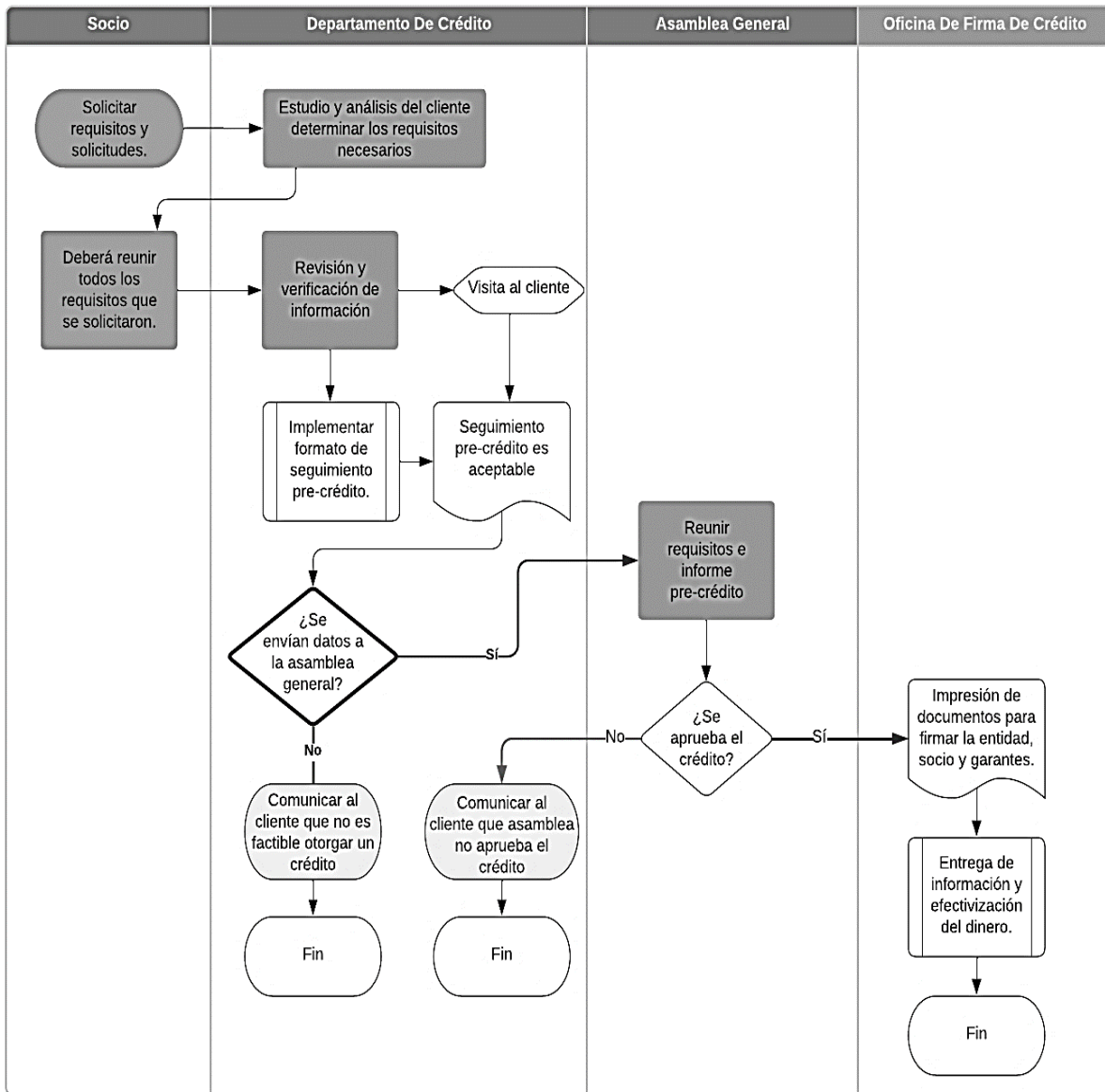
A continuación, se podrá observar distintos flujogramas, modelos de seguimiento, implementación de documentación y ajustes en las políticas internas de cobranza, esto permitirá establecer las nuevas estrategias y reducción de cartera vencida.

Flujograma de proceso de crédito

Figura 10.

Propuesta de proceso de crédito

**PROPUESTA DE PROCESO DE CRÉDITO PARA LA
COOPERATIVA AMBATO**
Marilyn Solange Suárez |




Fuente: elaboración propia

Modelo propuesto de incremento de requisitos para un crédito

Cuadro 23.

Propuesta de requerimiento de documentación

|  COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS Requerimiento De Documentación Modelo Propuesto | | | |
|---|--------------------------|--------------------|---------------------|
| Monto: _____ | | | |
| Productivo () | Micro crédito () | Consumo () | Vivienda () |
| Deudor: | | Garante: | |
| <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito socio Foto tamaño carné a color socio y garante Copia de la cédula y certificado de votación Planilla de 2 servicios básicos de los últimos 2 meses | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Rol de pagos mecanizado Contrato / Certificado de trabajo Constancia del pago de salario Comprobante de remesas Copia de RUC / RIMPE Formulario 104 A IVA mensual Formulario 101 – 102 rentas Contratos de arrendamiento Patente municipal Contrato de arriendo de inquilino Referencias de personas que no tengan línea sanguínea en común | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Comprobante del pago impuesto predial Escritura del terreno Certificado de gravamen del inmueble Certificado de seguro del vehículo | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Matrícula del vehículo al día Avalúo de terreno o vehículo Certificado de acciones o compañías Certificado único vehicular Facturas o contrato de maquinaria y equipos | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Escritura de poder general o especial | | | |

| | |
|--|--|
| 2. Escritura de hipoteca o prenda | |
| FIRMA DE SOCIO FIRMA DE ASESOR | |

Fuente: elaboración propia

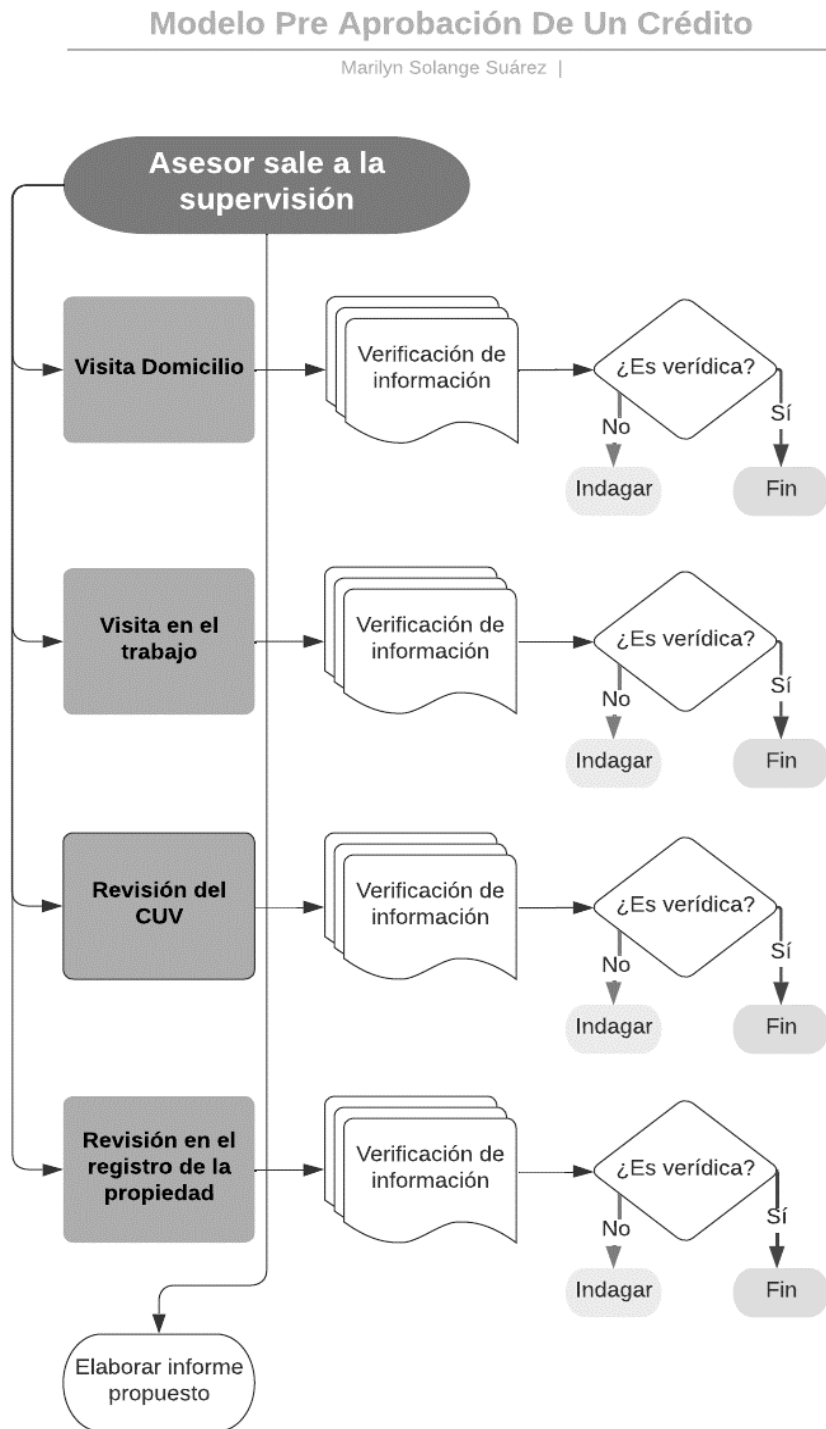
Modelo seguimientos pre y post probación de crédito

El proceso de crédito es muy importante para reconocer al cliente y a la entidad, es un tiempo en el que se determinan si la relación acreedor-solicitante se puede consolidar, por ello se dará un pertinente seguimiento al proceso, tanto antes como después, para así tener información de por qué y para qué se solicita el préstamo; para la implementación de un modelo de seguimiento se opta por tomar en cuenta las respuestas del análisis de las encuestas y entrevistas realizadas a socios y colaboradores de la cooperativa el cual arroja deficiencias en los análisis de crédito y como se menciona a el seguimiento, esto da lugar a la idea de una ficha de registro de seguimiento pre y post crédito, en la cual el asesor se encargará de recabar información importante y detallada para redactar.

Flujograma preaprobación de un crédito

Figura 11.

Propuesta de seguimiento preaprobación de crédito



Fuente: elaboración propia

Modelo de seguimiento preaprobación

Cuadro 24.

Propuesta de modelo de seguimiento preaprobación de crédito

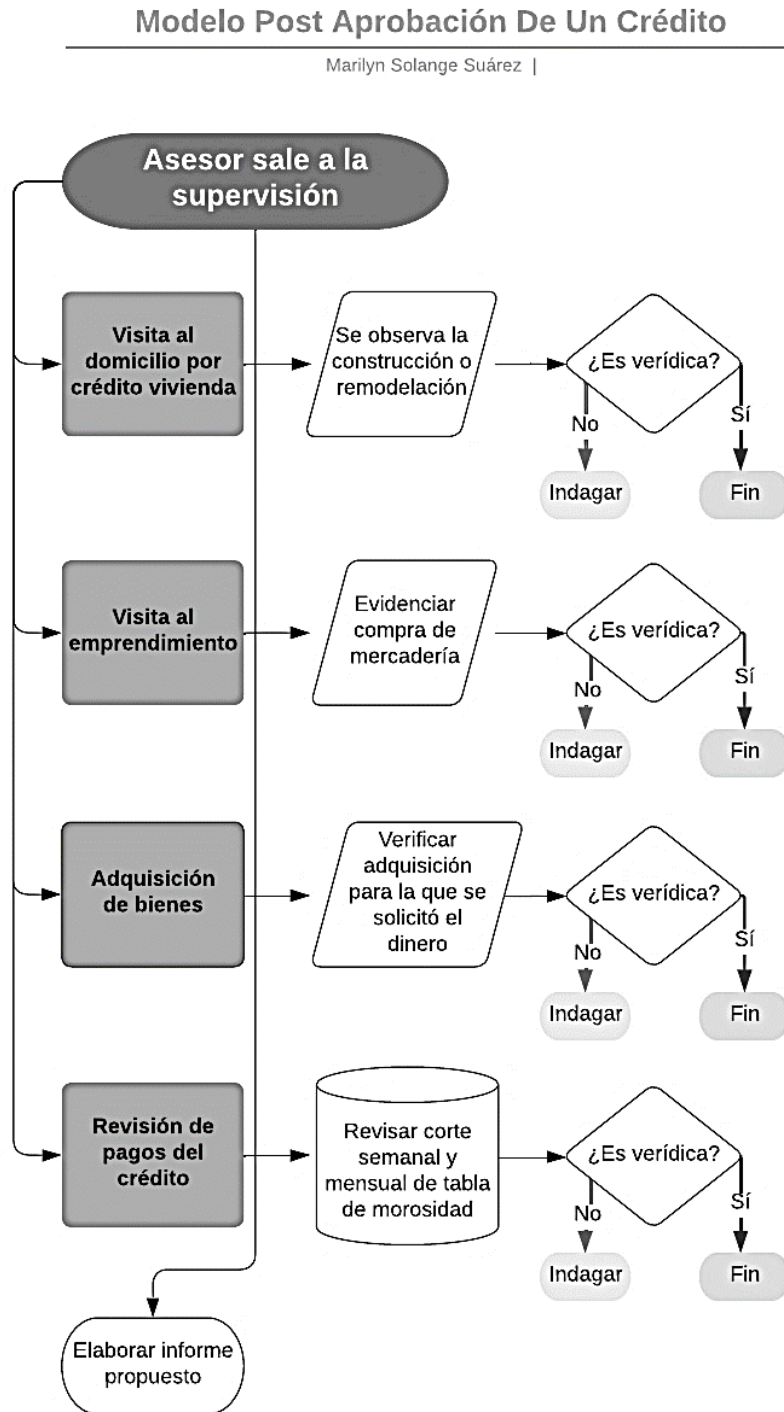
|  COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS SEGUIMIENTO PRE-APROBACIÓN DE CRÉDITO Modelo Propuesto | | |
|---|----|----|
| NOMBRE SOCIO: _____ | | |
| FECHA: _____ | | |
| N° CRÉDITO: _____ | | |
| ASESOR: _____ | | |
| PRE – CRÉDITO | SÍ | NO |
| Se realizó la visita al domicilio para corroborar las direcciones de predios y escrituras entregados. | | |
| Imagen: | | |
| Se hizo un acercamiento al lugar de trabajo que se presentó en el certificado laboral. | | |
| Imagen: | | |
| Los vehículos que se presentan como garantía, se revisaron que no se encuentren en prenda con alguna otra entidad con el CUV (Certificado Único Vehicular) | | |
| Imagen: | | |
| Revisión en el registro de la propiedad si los bienes en garantía no se encuentran en hipoteca o si sigue perteneciendo al socio solicitante. | | |
| Imagen: | | |
| Firma de Responsabilidad del Asesor | | |

Fuente: elaboración propia

Flujograma post aprobación de un crédito

Figura 12.

Propuesta seguimiento post aprobación de crédito



Fuente: elaboración propia

Modelo de seguimiento post aprobación

Cuadro 25.

Propuesta modelo de seguimiento post aprobación de crédito

| | | |
|---|-----------|-----------|
|  <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS SEGUIMIENTO POST - APROBACIÓN DE CRÉDITO Modelo Propuesto</p> | | |
| NOMBRE SOCIO: _____ FECHA: _____ N° CRÉDITO: _____ ASESOR: _____ | | |
| POST – CRÉDITOS | SÍ | NO |
| Una vez entregado el dinero de crédito se hace un seguimiento acorde a lo que se haya solicitado, siempre y cuando exista la posibilidad de este, como, por ejemplo: vivienda, compra de mercadería, adquisición de bienes, entre otros. | | |
| Imagen: | | |
| Estudiar los primeros pagos y mantener un acercamiento en caso de estos no ser oportunos para conocer la situación y destino de dinero de crédito. | | |
| Imagen: | | |
| En caso de emprendedores, agricultores, ganaderos y todo el sector productor solicitar facturas de mercaderías compradas. | | |
| Imagen: | | |
| Firma De Responsabilidad Del Asesor | | |

Fuente: elaboración propia

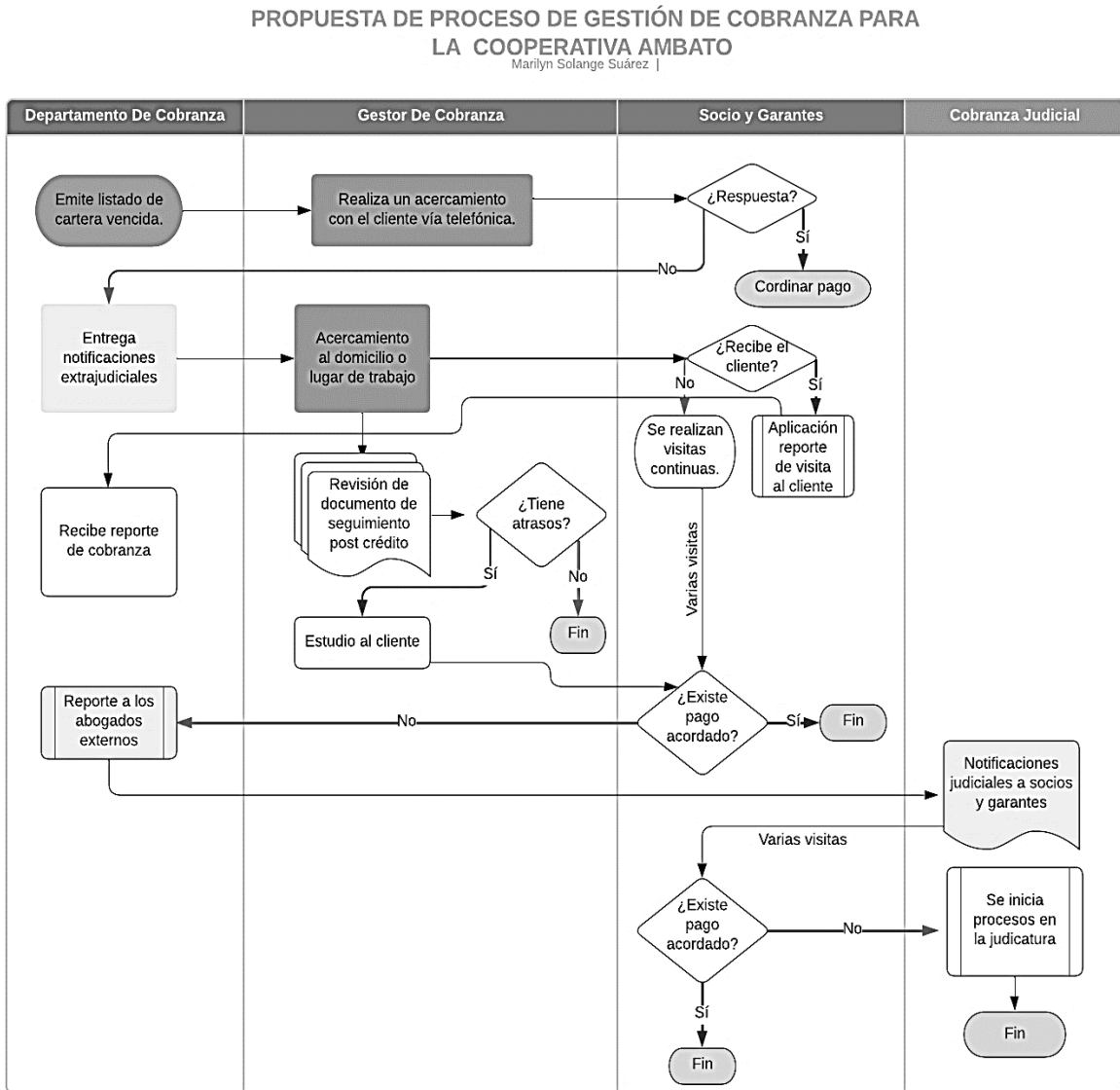
Modelo de registro de gestión de cobranza

La gestión de cobranza es indispensable para la cooperativa, por medio de esta los clientes se acercan hacer su cancelación, así que para realizar este proceso se toma en cuenta diferentes aspectos como: las políticas que posee la entidad, actitud, medio de acercamiento, imagen del asesor con respecto a la cooperativa, entre otras;

Flujograma

Figura 13.

Propuesta de proceso de gestión de cobranza




Fuente: elaboración propia

Modelo de reporte de gestión de cobranza

Cuadro 26.

Propuesta de notificación de cobro

| | | | | | | |
|--|----------------------------|-------------------------|-------------------------|---|--------------------------------|--------------|
|  <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS NOTIFICACIÓN DE COBRO No. _____ Modelo Propuesto</p> | | | | | | |
| Socio: | | | Fecha de visita: | | | |
| Recibe notificación: | | | Hora de visita: | | | |
| Dirección: | | | | | | |
| Por medio de la presente notificación, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Departamento de Cobranza le comunica que se encuentra su crédito en vencimiento, se solicita de esta manera una cancelación temprana de los siguientes valores: | | | | | | |
| Días Vencidos | No. Cuotas Vencidas | Capital Vencido | Interés Normal | Interés Mora | Notificación Por Cobrar | Total |
| | | | | | | |
| Al momento de que usted no se acerque a cancelar el valor pendiente, dentro del plazo establecido 48 horas la entidad aplicará acciones legales según corresponda, motivo por el cual usted asumirá gastos y costos jurídicos adicionales a los ya mencionados. | | | | | | |
| Agente de Cobranza: | | Jefe de Oficina: | | Recibido por: | | |
| FIRMA | | FIRMA | | FIRMA | | |
| Imagen Domicilio Socio | | | | Imagen Socio / Recibe Notificación | | |

Fuente: elaboración propia

A continuación, se redacta lo que se solicita de manera directa en el modelo de notificación de atraso o cobro anterior:

Días vencidos: Se solicita al asesor especificar de manera correcta los días de atraso, al realizar la investigación se pudo conocer que entregan con fechas adelantadas o atrasadas las notificaciones.

No. De cuotas vencidas: Se mencionará las cuotas que se encuentren vencidas como, por ejemplo: 1 cuota, 2 cuotas, 3 cuotas, etc.

Capital vencido: Acorde a la tabla de pagos, esta se divide en diferentes valores del cual se solicita el importe completo que pertenece solo al capital.

Interés normal: Acorde a la tabla de pagos, esta se divide en diferentes valores del cual se solicita el importe completo que pertenece solo al interés establecido para el crédito.

Interés por mora: Se mencionará el porcentaje de interés adicional al ya establecido y el valor que representa el mismo.

Valor de la notificación: Se establecerá de manera correcta el valor de la notificación, y al momento de entregar al socio o garante se especificará por qué se asigna este importe.


Total: Se hará una correcta suma de todos los valores anteriormente mencionados, debido a que se manifestó la inconformidad de los socios en estas notificaciones, el importe de total que se escribe en la misma no cuadra con los costos presentados.

Adicional a todas estas observaciones, se tomará una foto al momento de la entrega de la solicitud, se hará de manera directa al socio o garante, debido a que asesores al momento de no encontrar al socio dejaban las solicitudes pegadas en paredes, puertas o ventanas, lo cual presenta un malestar por parte del socio e inconformidad con el proceso que toma la institución, esto se pudo determinar con un diálogo en las encuestas y entrevistas a socios.

Mejora de políticas de gestión de cobranza

Cuadro 27.

Boletín 2. Propuesta de políticas internas de gestión de cobranza

| | |
|---|---|
|  | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AHORROS – INVERSIONES – CRÉDITOS POLÍTICA INTERNA DE GESTIÓN DE COBRANZA</p> |
| <p>La recaudación de dineros en mora es importante porque permite recuperar los fondos con los que cuenta la entidad para evitar dificultades financieras, y así poder evitar pérdidas y mantener la estabilidad, es por ello por lo que se plantea lo siguiente:</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. A los socios que se encuentren en cartera temprana de 1 a 30 días se realizará un acercamiento vía telefónica o visita domiciliaria en los primeros 5 días del atraso, y así | |

coordinar una fecha de pago inmediata, posterior a ese plazo de se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida.

2. A los socios que se encuentren en cartera madura de 31 a 61 días se realizará un acercamiento con una visita domiciliaria y abogados internos de la entidad para coordinar una fecha de pago inmediata que no sobre pase las 24 horas, se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida y en caso de no existir una cancelación entregará una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida por cada visita que se realice.
3. A los socios que se encuentren en cartera vencida de 62 a 91 días se realizará un acercamiento con una visita domiciliaria para coordinar una fecha de pago inmediata que no sobre pase 24 horas, se procederá a entregar una notificación con recargo acorde al valor de la letra vencida; en caso de no existir un pago en el lapso expuesto se procederá a:
 - 3.1. Entrega de notificaciones extrajudiciales con firma del abogado pertinente a la entidad al socio y su garante, en el cual se aclarará que al no existir una solución inmediata se procederá a un juicio legal la cual tendrá un costo que se calculará sobre el total de la letra e interés.
 - 3.2. Pasados los 3 días de la notificación se iniciará la realización de la carpeta del socio con documentación que corresponda al mismo y se entregará a los abogados externos, proceso en el cual se verá obligado a:
 - Buscar los bienes del socio y garante.
 - Inmovilizar e impedir venta de los bienes del socio y garante.
 - Impedimento de salida del país del socio y garante.
 - 3.3. Pasados 15 días de la última notificación en los cuales el abogado no recibió una respuesta, se dará inicio al proceso judicial al obtener ya las citas en la Judicatura de la ciudad, en el cual se espera la negociación con el juez acorde al caso.

Todos estos procesos buscan el bienestar de la entidad y el socio para mantener así un estrecho lazo de colaboración, es por eso por lo que es permitido antes de iniciar procesos legales al gestor de cobranza exponer diferentes tipos de negociación al cliente en mora y sus garantes, como:

- a. Refinanciamiento de interés y capital activo del socio.
- b. Condonación del 50% de interés y mora en caso de querer cancelar la deuda en su totalidad.

Fuente: tomado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Indicadores de gestión de cobro

Después de que la cooperativa opte por aplicar los modelos de gestión de cobranza y mejora de políticas propuestas, se sugiere emplear los indicadores de gestión de cobro, los cuales permitirán determinar si este proyecto ha sido de utilidad para la recuperación de cartera vencida que posee y la reducción del riesgo de crédito que adquiere al momento de otorgar al socio el monto que necesite, es por ello por lo que se sugieren los siguientes indicadores:

Recaudo de cartera (eficacia)

Permite identificar si la cartera vencida se ha recuperado y en qué valor porcentual se lo hizo.

$$\text{Recaudo de cartera} = \frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera vencida}} * 100$$

Llamadas realizadas

Se identificará las llamadas realizadas a clientes y las mismas que fueron atendidas por ellos, esto da lugar a un método de comunicación que se señala en las políticas.

$$\text{Llamadas realizzadas} = \frac{\text{LLamadas con respuesta}}{\text{Total de llamadas realizadas}} * 100$$

Acuerdos de pago librados

Permite identificar que tan efectivos son los acuerdos de pago, que tan responsable son los clientes con su palabra.

$$\text{Acuerdo de pagos liberados} = \frac{\text{Pagos liberados de acuerdos}}{\text{Total de acuerdos en el mes}} * 100$$

Liquidez

Evalúa la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir trata sobre el efectivo disponible.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

Capital de trabajo

Mide la capacidad de los activos y pasivos corrientes, para determinar un fondo de maniobra crediticio.

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

Índice de Morosidad

Es la proporción de préstamos que se encuentran en vencimiento.

$$IM = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Rotación de cartera

Tiempo en el que la cooperativa recauda o cobra sus cuotas en mora.

$$R.C. = \frac{\text{Créditos}}{\text{Promedio de cartera}}$$

Período de cobro

Promedio de días en el que la cooperativa cobra a sus socios lo adeudado.

$$P.Cb. = \frac{\text{Días en los que se cobra la mayoría}}{\text{Días permitidos por el reglamento}}$$

CONCLUSIONES

- De acuerdo con las investigaciones realizadas para poder proporcionar una fundamentación teórica, se puede concluir que la cartera vencida hace referencia a los valores que se encuentran en mora por un tiempo determinado debido a la falta de pago de los clientes de la entidad financiera, misma que representa una amenaza para esta, así como a su vez se conoce al riesgo de crédito como una circunstancia negativa que adopta la cooperativa al momento de otorgar un crédito a un socio que lo solicite, no puede asegurar su pago oportuno a las fechas establecidas.
- Acorde al diagnóstico cuantitativo basado en los indicadores que usa la cooperativa y cualitativo entrevistas y encuestas a socios y personal de apoyo realizadas dentro de las instalaciones se puede mencionar que, los valores de cartera vencida y el nivel de riesgo a finales del año 2022 son muy significativos, debido a que dentro estos valores se encuentra capitales, intereses con los que ya contaba la entidad y tiempo para la recuperación de estos, a su vez también se diagnostica el deficiente proceso que maneja el departamento de crédito, ya sea para otorgar el crédito o para gestionar la cobranza del mismo.
- Se identifica que los principales elementos de un modelo de recuperación de cartera vencida se rige dentro de todos los procesos, es decir desde reconocer al cliente hasta el de recuperación de los valores vencidos, es así como se decide proponer un plan de mejora del proceso de crédito ya existente, como la implementación de otros requisitos, un modelo de seguimiento preaprobación y post aprobación de un crédito, mejor estructura de notificaciones de cobro y las políticas de la entidad, lo cual permitirá reducir el riesgo y recuperar la cartera que corresponde al año 2022.

RECOMENDACIONES

- Estudiar al cliente, su requerimiento, destino de este y patrimonio que posee de manera detallada, esto ayudará a reducir el riesgo de crédito que representa el mismo al momento de otorgarse al socio, todo proceso se realizará acorde a previas capacitaciones de las mejoras que se ha establecido para estos.
- Se recomienda aplicar esta propuesta en la entidad, la misma está basada en una investigación realizada, lo cual permitió identificar los principales inconvenientes y deficiencias en los procesos, acorde a los valores arrojados a finales del año 2022, esto permitirá una mayor y efectiva recuperación de cartera vencida.
- Se sugiere un mejoramiento en los planes de contingencia que posee la entidad para recuperar valores vencidos, estos están enfocados a situaciones de gravedad extrema en los cuales la mayoría de los socios manifestó su desacuerdo e inconformidad.

BIBLIOGRAFÍA

Abril, F. (2015). *Análisis financiero de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al Segmento 3 Zonal 6 bajo el sistema de monitoreo perlas para el período 2010-2013* (Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7880/1/UPS-CT004724.pdf>

Banco del Pichincha. (2022). *¿Eres sujeto de crédito? ¡Descúbrelo!* Recuperado de [Phttps://www.pichincha.com/portal/blog/post/que-es-sujeto-de-credito](https://www.pichincha.com/portal/blog/post/que-es-sujeto-de-credito)

Bravo, J. (2017). *Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda. en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4061/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0028.pdf>

Cabezas, A. (2022). *Resolución Nro. SB-2022-1606*. Quito: Superintendencia de Bancos. Recuperado de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/09/Resolucion-Nro.-SB-2022-1606-Reforma-Norma-Registros-Contables.pdf>

Cardona, Z. (2006). La diversificación del riesgo en la cartera de créditos del sector financiero con base en la teoría de portafolios. *AD-minister*, (9), 113–136. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327239005.pdf>

Chávez, D. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14537/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Buenos Aires: Editorial Teseo. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Methodologia_para_que.pdf

Cooperativa Ambato. (2021). *Organigrama estructural 2021*. Obtenido de <https://www.cooperativaambato.fin.ec/images/web%202021/NUESTRAGESTION/organigrama%20estructural%20actualizado%202021.pdf>

Cooperativa Ambato. (2023). *Nuestra institución*. Obtenido de <http://www.cooperativaambato.fin.ec/index.php/nuestra-institucion>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí. (2019). *Organigrama*. Recuperado de <https://www.cooperativapujili.fin.ec/organigrama/>

Del Valle, E. (s.f.). *Crédito y Cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162–167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Espinoza, I. (2010). *Identidad masculina: construcción de masculinidad en adultos profesionales de la comuna de Cauquenes* (Tesis de posgrado, Universidad del Bío-Bío). Recuperado de http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2057/3/Espinoza_Espinoza_Inelda.pdf

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de https://www.academia.edu/8713679/EL_CUESTIONARIO_COMO_INSTRUMENTO_DE_INVESTIGACION_EVALUACION

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México D.F.: McGraw Hill. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Jiménez, Y., & Suárez, M. (2014). *Investigación de campo como estrategia metodológica para la resolución de problemas*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/541961260/Invest-Campo>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *Resolución No. 521-2019-F*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/521-2019-F.pdf>

Katz, M., Tribilsi, L., & Simkin, H. (2020). Las prácticas religiosas de la población argentina. *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales; Sociedad y Religión*, 30(55), pp. 1-24. Recuperado de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/170408/CONICET_Digital_Nro.ce5632ab-1d87-4a58-aaec-9e9947290590_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>

Ossandón, J. (2012). *Destapando la Caja Negra: Sociologías de los Créditos de Consumo en Chile*. Santiago: Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, ICSO. Recuperado de https://mpra.ub.uni-muenchen.de/42181/1/MPRA_paper_42181.pdf

Pilla, C. (2018). *Implementar la fábrica de crédito como estrategia para fortalecer la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.* (Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica Iberoamérica). Recuperado de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/837/1/FABRICA%20DE%20CREDITO%20FINAL.pdf>

Pino, E. (1997). Economía de endeudamiento y costos del rescate gubernamental. En *Crisis bancaria y carteras vencidas* (pp. 107-119). México D.F.: Desarrollo de Medios S. A. de C.V. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/12240707.pdf>

Produbanco. (s.f.). *Etapas de Cobranza*. Recuperado de <https://www.produbanco.com.ec/normas-de-transparencia/gestión-de-cobro/etapas-de-cobranza/>

Reyes, S. (2011). *Identificación y análisis de las variables del crédito en el Ecuador en periodo del 01-2000 al 12-2009* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4712/TESIS%20SOFIA%20REYES%20ROJAS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez, M. (2015). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular de la ciudad de Ambato en el año 2013* (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18340/1/T3142i.pdf>

Ruiz, G. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>

Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista de análisis económico*, 27(1), 27-53. doi:10.4067/s0718-88702012000100002

Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato* (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y control*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/4e533564e9f04ff2dc5e33592045886c.pdf>

Vela, M. (2022). *Resolución No. JPRF-F-2022-030*. Quito: Junta de Política y Regulación Financiera. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucion-Nro-JPRF-F-2022-030.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista a jefe de agencia



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO
ENTREVISTA A JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO AMBATO LTDA. – AGENCIA CEVALLOS**

Reciba un cordial saludo, se dirige a usted, Marilyn Solange Suárez Silva, estudiante de la Escuela de Administración de empresas, carrera de Contabilidad y Auditoría, el objetivo de esta entrevista es recolectar información de la cartera vencida y los créditos que tiene la cooperativa.

Sus respuestas serán confidenciales y útiles para el desarrollo de este proyecto de investigación.

DATOS BÁSICOS

Nombres y apellidos:

Fecha:

Lugar de la entrevista:

Número celular:

1. **¿Qué piensa Ud., sobre la cartera vencida que presentó la cooperativa a finales del año 2022?**

2. **¿Cuál es la principal razón o razones que ocasionan a la cartera vencida en la entidad?**

3. **¿Qué medidas se han implementado para reducir la cartera vencida en la cooperativa?**

4. **¿Se ha establecido un plan de contingencia o estrategias específicas para manejar la cartera vencida durante situaciones económicas adversas, como una recesión o crisis financiera?**

5. **¿Qué herramientas o recursos se utilizan para monitorear y gestionar la cartera vencida?**

6. **¿Piensa usted que si crece la cartera vencida sobre el nivel de riesgo que tienen previsto ustedes como entidad podrían llegar a presentar iliquidez?**

- 7. ¿A qué grupo de personas cree usted que se debe exigir el pago de crédito?, al no existir esta exigencia no realizan la cancelación.**

- 8. Al ver la situación del país, ¿usted considera que puede existir un aumento o reducción en la cartera vencida del año 2023?**

Gracias por su colaboración, la información brindada ayudará a implementar mejoras en la cooperativa.

Firma

Anexo 2. Formato de entrevista a jefe de crédito



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO
ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO AMBATO LTDA. – AGENCIA CEVALLOS**

Reciba un cordial saludo, se dirige a usted, Marilyn Solange Suárez Silva, estudiante de la Escuela de Administración de empresas, carrera de Contabilidad y Auditoría, el objetivo de esta entrevista es recolectar información de la cartera vencida y los créditos que tiene la cooperativa.

Sus respuestas serán confidenciales y útiles para el desarrollo de este proyecto de investigación.

DATOS BÁSICOS

Nombres y apellidos:

Fecha:

Lugar de la entrevista:

Número celular:

1. **¿Qué piensa Ud., sobre la cartera vencida que presentó la cooperativa a finales del año 2022?**

2. **¿Cuál es la principal razón o razones que ocasionan la cartera vencida en la entidad?**

- 3. ¿Qué medidas se han implementado para reducir la cartera vencida en la cooperativa?**

- 4. ¿Se ha establecido un plan de contingencia o estrategias específicas para manejar la cartera vencida durante situaciones económicas adversas, como una recesión o crisis financiera?**

- 5. ¿Qué herramientas o recursos se utilizan para monitorear y gestionar la cartera vencida?**

- 6. ¿Piensa usted que si crece la cartera vencida sobre el nivel de riesgo que tienen previsto ustedes como entidad podrían llegar a presentar iliquidez?**

- 7. ¿A qué grupo de personas cree usted que se debe exigir el pago de crédito?, al no existir esta exigencia no realizan la cancelación.**

- 8. Al ver la situación del país, ¿usted considera que puede existir un aumento o reducción en la cartera vencida del año 2023?**

Gracias por su colaboración, la información brindada ayudará a implementar mejoras en la cooperativa.

Firma

Anexo 3. Formato de encuesta a colaboradores del departamento de crédito**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA****FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO
ENCUESTA A COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. – AGENCIA
CEVALLOS**

Reciba un cordial saludo, se dirige a usted, Marilyn Solange Suárez Silva, estudiante de la Escuela de Administración de empresas, carrera de Contabilidad y Auditoría, el objetivo de esta encuesta es recolectar información del proceso de crédito y la gestión de cobranza.

Sus respuestas serán confidenciales y útiles para el desarrollo de este proyecto de investigación.

DATOS INFORMATIVOS**Nombres y apellidos:****Fecha:****Lugar de encuesta:****Teléfono:**

1. **Describa que información se solicita a los socios para el otorgamiento de un crédito.**

2. ¿Realiza un análisis profundo acorde a los ingresos que los socios solicitantes le presentan?

- Sí
- No
- A veces
- Nunca

3. ¿Realiza un seguimiento al uso del dinero que se le entrega al socio cuando ya se aprobó su crédito?

- Sí
- No
- A veces
- Nunca

4. ¿Realiza las visitas para corroborar que la información de los clientes sea verídica como: casa, trabajo, terrenos, bienes inmuebles e ingresos?

- Sí
- No
- A veces
- Nunca

5. Al momento de que el cliente no presenté un récord crediticio aceptable, ¿usted le da la oportunidad de solicitar el crédito y promover la mejora de su calificación?

- Sí
- No

Justifique su respuesta

6. **¿Después de cuantos días la entidad considera que se debería tener un acercamiento con el cliente para la cancelación? ¿Usted después de cuantos días consideraría?**

Entidad

Asesor

7. **Usted tiene un acercamiento a sus socios que se encuentran en vencimiento a través de:**

- () Llamada telefónica
- () Visita domiciliaria
- () Correo electrónico
- () Visita en el trabajo
- () Todas las anteriores

8. **Dentro de su grupo de clientes, ¿usted puede decir si la mayoría pertenece a cartera vencida?**

- () Sí
- () No
- () La mitad de clientes

9. **¿A usted como asesor le afecta la morosidad de los clientes de la entidad?**

- () Sí
- () No
- () A veces

() Nunca

10. Mencione que se podría hacer para que los clientes no entren en un proceso de morosidad, esto se ha visto afectado para la cartera de la entidad.

Gracias por su colaboración, la información brindada ayudará a implementar mejoras en la cooperativa.

Firma

Anexo 4. Formato de encuesta a socios en mora

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO
ENCUESTA A SOCIOS EN MORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO AMBATO LTDA. – AGENCIA CEVALLOS**

Reciba un cordial saludo, se dirige a usted, Marilyn Solange Suárez Silva, estudiante de la Escuela de Administración de empresas, carrera de Contabilidad y Auditoría, el objetivo de esta encuesta es recolectar información del proceso de crédito y la gestión de cobranza.

Sus respuestas serán confidenciales y útiles para el desarrollo de este proyecto de investigación.

DATOS INFORMATIVOS

Nombres y apellidos:

Fecha:

Lugar de la encuesta:

Teléfono:

1. Responda según se sienta identificado/a:

1.1. Edad

- () 18 a 25 años
- () 26 a 35 años
- () 36 a 50 años
- () más de 50 años

1.2. Nivel de educación

- () Primaria

- () Secundaria
- () Superior
- () Ninguna

1.3. Fuente de ingreso

- () Empleado
- () Negocio propio
- () Alquiler
- () Pólizas

1.4. Nivel de ingresos

- () 0 a 200
- () 201 a 450
- () 451 a 800
- () 900 a 1.400
- () Más de 1400

2. ¿Los requisitos que se le pide al momento de solicitar un crédito, usted cree que son difíciles de cumplir y entregar?

- () Sí
- () No

3. ¿Usted como socio cree que se necesita recopilar más información para poder otorgar un crédito?

- () No, la que se solicita es suficiente
- () Sí, se necesita más requisitos

4. ¿Cuánto tiempo toma la cooperativa en aprobar un crédito?

- () 1 a 2 días
- () 3 a 5 días
- () 6 a 8 días

5. ¿Para que usa usted el dinero del crédito que solicita?

- Vivienda
- Consumo
- Compra de mercadería
- Estudio

6. ¿La cooperativa le da toda la información de fechas de pago y el incremento de valores por la gestión de cobranza?

- Sí
- No
- La información no es clara

7. Los asesores para informarles sobre su vencimiento de crédito ¿qué método de acercamiento usan?

- Llamada telefónica
- Visita domiciliaria
- Correo electrónico
- Visita en el trabajo
- Todas las anteriores

8. En caso de estar en vencimiento ¿Cuántos días tarda en cancelar a partir de la primera visita del gestor de cobranza?

- 1 a 3 días
- 4 a 7 días
- 8 a 15 días
- No cancelo con la primera visita

9. ¿Cuál es el motivo de su atraso en los pagos?

- Empleador tarda en cancelar los valores
- Los giros del negocio no son buenos
- Pagos impuntuales de mercaderías a crédito
- Por enfermedad

10. ¿Al ya ser partícipe de todos los beneficios y procesos de la cooperativa, usted volvería a solicitar un crédito en esta?

() Sí

() No

Gracias por su colaboración, la información brindada ayudará a implementar mejoras en la cooperativa.

FIRMA

Anexo 5. Aplicación de entrevistas y encuestas



