



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

“PROCESO DE MANEJO DE LA CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”

Proyecto de Investigación previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Líneas de Investigación:

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

MARÍA JOSÉ TUTASIG VILLACRÉS

Director:

DR. MARIO ALBERTO MORENO MEJÍA. MG

Ambato – Ecuador

Junio 2016

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito”

Línea de Investigación:

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

MARÍA JOSÉ TUTASIG VILLACRÉS

Mario Alberto Moreno Mejía, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

Jorge Francisco Abril Flores, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg

CALIFICADOR

f. _____

Julio César Zurita Altamirano, Ing. Mg.

**DIRECTOR ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato - Ecuador

Junio 2016

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, María José Tutasig Villacrés, portadora de la cédula de ciudadanía número 180469195-2, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

María José Tutasig Villacrés

CC. 180469195-2

DEDICATORIA

Dedico este logro primeramente a Dios y a quienes me dieron la vida: mi padre que fue la persona que me guio y me dio su ejemplo durante dieciocho años hoy desde el cielo ve que cumplí lo prometido, a mi madre que durante todo el tiempo ha estado conmigo su compañía ha sido muy importante ella es mi amiga, confidente, consejera siempre con las palabras adecuadas y el abrazo oportuno, los dos han sido y serán lo más importante que tengo en mi vida para ellos son todos mis logros.

María José.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme guiado y bendecido en toda mi carrera universitaria, por otro lado, un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato representada por el Dr. Ramiro Portero por haberme dado la apertura necesaria para la investigación realizada. Al personal que labora en la cooperativa, especialmente a la Dra. Sandy Valencia por su gentil ayuda, guía y colaboración.

A mi madre que ha sido la persona que me ha educado con su ejemplo gracias a ella y su enseñanza he cumplido mis metas.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal desarrollar el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato. La metodología aplicada tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando como herramienta la recopilación documental para levantar información cuantitativa en base a estados financieros, reportes mensuales sobre cartera vencida, porcentajes de morosidad, composición de la cartera de microcrédito, volumen de crecimiento de la cartera y entrevista para información cualitativa que fue necesaria para realizar un análisis vertical y horizontal, los que sirvieron para realizar un análisis comparativo. La parte esencial de este trabajo es el resultado el proceso de manejo de cartera vencida del segmento de microcrédito, con recomendaciones en cuatro fases las cuales son calificación de socios, concesión del microcrédito, recuperación del microcrédito e indicadores financieros, además de estrategias adicionales para el seguimiento y control de la morosidad. Este proceso es práctico, aplicable y factible, mejorando internamente el proceso del microcrédito y buscando crear una expectativa segura con resultados favorables para la cooperativa y socios, cumpliendo con los objetivos marcados.

Palabras Claves: cartera vencida, morosidad, metodología, proceso.

ABSTRACT

The main aim of this study is to develop the monitoring process for past-due loan portfolios of microcredits in a savings and loans union in the city of Ambato. The methodology that was applied uses a qualitative and quantitative approach using documentary data collection as a tool to gather quantitative information based on financial records, monthly reports about past-due loan portfolios, percentages of default, composition of microcredit portfolios, volume of growth of the portfolio. In addition, an interview was conducted for qualitative information that was needed in order to carry out a vertical and horizontal analysis which was useful for doing a comparative analysis. The essential part of this study is the result which is the monitoring process for past-due loan portfolios of microcredits with recommendations in four phases including the rating of members, concession of microcredits, recovery of microcredit and financial indicators as well as additional strategies for the monitoring and control of default. This process is practical, applicable and feasible since it improves the process of microcredits from the inside and aims to create a safe expectation with favorable results for the union and its members, thus meeting the indicated objectives.

Key words: past-due loan portfolio, default, methodology, process.

TABLA DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.1.1 Macro	3
1.2.1.2 Meso	10
1.2.1.3 Micro	18
1.3 Análisis crítico	23
1.4 Antecedentes del problema	24
1.5 Prognosis	25
1.6 Formulación del problema	25
1.6.1 Interrogantes	26
1.6.2 Delimitación del problema	26
1.6.2.1 Temporal	26

1.6.2.2	Espacial	26
1.6.2.3	Contenido	27
1.7	Justificación	27
1.8	Objetivos.....	28
1.8.1	Objetivo general	28
1.8.2	Objetivos específicos	28
CAPÍTULO II.....		29
MARCO TEÓRICO		29
2.1	Antecedentes investigativos	29
2.2	Fundamentación legal.....	31
2.3	Categorías fundamentales.....	37
2.3.1	Entidad de crédito	37
2.4	Definición de crédito	37
2.5	Definición de cartera.....	38
2.5.1	Definición de cartera vencida	38
2.5.2	Cartera improductiva.....	39
2.5.3	Criterios de calificación de cartera	39
2.5.4	Riesgo crediticio.....	39
2.5.5	Castigo de cartera	40
2.5.6	Concepto de provisión.....	40
2.5.7	Provisión de cartera de crédito.....	41
2.6	Indicadores financieros	42
2.6.1	Indicadores de cartera de créditos	43
2.6.2	Indicadores de morosidad	43
2.6.2.1	Morosidad bruta total	44
2.6.2.2	Morosidad cartera de microempresa	44

2.6.2.3	Cobertura de la cartera (Improductiva) de microempresa .	45
2.7	Microfinanzas.....	45
2.8	Microcrédito	45
2.9	Rentabilidad.....	46
2.9.1	Sostenibilidad.....	47
CAPÍTULO III.....		49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		49
3.1	Enfoque	49
3.2	Modalidad básica de la investigación	49
3.3	Investigación de campo	51
3.4	Proceso para la recolección de datos.....	52
3.5	Pasos para el procesamiento de datos.....	53
CAPÍTULO IV.....		54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		54
4.1	Recopilación documental.....	54
4.2	Análisis de las entrevistas realizadas a las Jefaturas de la CCCA .	74
CAPITULO V.....		76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		76
5.1	Conclusiones	76
5.2	Recomendaciones	77
CAPITULO VI.....		78
PROPUESTA.....		78
6.1	Datos Informativos.....	78
6.2	Antecedentes de la propuesta	79
6.3	Justificación	80
6.4	Objetivos.....	81

6.4.1	Objetivo general	81
6.4.2	Objetivos específicos	81
6.5	Análisis de factibilidad.....	81
6.6	Fundamentación	82
6.7	Metodología. Modelo operativo.....	85
6.7.1	Monitoreo de la cartera de microcrédito	86
6.8	Fase 1 Calificación del socio	87
6.8.1	Segmentos/socios	92
6.9	Fase 2 Otorgamiento y entrega	93
6.9.1	Plan sobre educación a los socios	93
6.10	Fase 3 Seguimiento y recuperación	95
6.10.1	Canales	97
6.10.2	Plan de incentivos	99
6.10.3	Recuperación de cartera vencida.....	101
6.10.4	Medios de recuperación	103
6.10.5	Venta cruzada	103
6.11	Fase 4 Indicadores de seguimiento	104
6.12	Administración	107
6.13	Previsión de la evaluación	108
	BIBLIOGRAFÍA.....	109
	ANEXOS.....	117
	Anexo 1 Normas para las instituciones del sistema financiero	117
	Anexo 2 Formato de la entrevista	121
	Anexo 3 Ejemplo de Scoring.....	123
	Anexo 4 Previsión de la evaluación	127

TABLA DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1.1 Número de Cooperativas por Segmento.....	4
Tabla 1.2 Segmentación entidades sector financiero popular y solidario	4
Tabla 1.3 Segmentación de Crédito y Tasas Activas.....	6
Tabla 1.4 Volumen crédito del S.F.P y el de Economía Popular y Solidaria. .	7
Tabla 1. 5 Volumen de crédito del S.F.P y el de E.P.S a febrero 2016.....	8
Tabla 1.6 Reporte composición cartera segmento 1-2 a dic 2015- feb2016..	9
Tabla 1.7 Cartera de microcrédito vencida del 1er piso	10
Tabla 1.8 Volumen de crédito por provincias febrero 2016.....	12
Tabla 1.9 Índices de morosidad por segmentos de créditos	13
Tabla 1.10 Tasa de Interés para subsegmentos de microcrédito	14
Tabla 1.11 Porcentaje de destino de la cartera de crédito 2015.....	20
Tabla 1.12 Porcentajes destino cartera de microcrédito y sub segmentos ..	20
Tabla 1.13 Cartera de microcrédito por vencimientos dic 2015 - feb 2016..	21
Tabla 1.14 Morosidad Trimestral 2014 - 2015	22
Tabla 2.1 Cobertura de la calificación de los microcréditos	39
Tabla 2.2 Tabla de Porcentaje de Provisión	42
Tabla 3.1 Personal entrevistado	50
Tabla 4.1 Información sobre el microcrédito	54
Tabla 4.2 Porcentajes de morosidad cartera de microcrédito.....	55
Tabla 4.3 Número de socios por tipo de crédito diciembre 2014 y 2015	55
Tabla 4.4 Calificación de socios por tipo de crédito diciembre 2014.....	56
Tabla 4.5 Calificación de socios por tipo de crédito diciembre 2015.....	56
Tabla 4.6 Análisis Vertical a diciembre 2014 cuentas principales de la cartera de microcrédito	57

Tabla 4.7 Análisis Vertical a diciembre 2015 cuentas principales de la cartera de microcrédito	58
Tabla 4.8 Comparativo entre 2014 y 2015 análisis horizontal	58
Tabla 4.9 Resumen datos saldos de cartera por trimestre	60
Tabla 4.10 Calificación de la Cartera de microcrédito.....	61
Tabla 4.11 Niveles de Calificación y % de provisión.....	61
Tabla 4.12 Los Mayores deudores.....	62
Tabla 4.13 Nivel de riesgo de los mayores deudores	62
Tabla 4.14 Los 10 Mayores deudores.....	64
Tabla 4.15 Indicadores de Morosidad de la CCCA y nivel de cobertura por trimestres del año 2015	67
Tabla 4.16 Indicadores de Morosidad y Nivel de cobertura año 2015	68
Tabla 4.17 Provisión de Cartera por línea de negocio	70
Tabla 4.18 Resumen de la cartera de crédito por nivel de riesgo.....	71
Tabla 4.19 Variaciones por nivel de riesgo 2015	72
Tabla 4.20 Análisis de las entrevistas.....	75
Tabla 6.1 Documentos necesarios para la concesión del microcrédito	89
Tabla 6.2 Calificación del socio.....	90
Tabla 6.3 Plazo de otorgamiento de microcrédito.....	95
Tabla 6.4 Descripción del proceso de prevención	98
Tabla 6.5 Incentivos por pronto pago.....	100
Tabla 6.6 Medios de recuperación de la cartera	103
Tabla 6.7 Índice de morosidad por género, perímetro y sectores.....	105
Tabla 6.8 Índice de morosidad por género, perímetro y sectores.....	106
Tabla 6.9 Validadores	108

GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Cartera por vencer del Sistema Financiero Nacional	9
Gráfico 1.2 Volumen de crédito por subsistemas.....	11
Gráfico 1.3 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito	15
Gráfico 1.4 Número de operaciones y crédito promedio a diciembre 2015 .	16
Gráfico 1.5 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito	16
Gráfico 1.6 Número de operaciones y crédito promedio a diciembre 2015 .	17
Gráfico 1.7 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito	17
Gráfico 1.8 Evolución de la cartera de crédito de la CCCA	19
Gráfico 4.1 Calificación de cartera por vencer y cartera de riesgo.....	66
Gráfico 4.2 Indicadores de morosidad por sucursales	69
Gráfico 6.1 Banco Solidario	85
Gráfico 6.2 Fases del microcrédito	86
Gráfico 6.3 Plan de charlas sobre educación a los socios.....	94

INTRODUCCIÓN

La principal herramienta financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el contar con un proceso de manejo de la cartera orientada al segmento en el cual se centran sus operaciones en este caso microcrédito, que será desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el fin de dar solución al problema actual que es el incremento de la morosidad de este segmento debido a que se ha detectado falencias dentro del proceso tradicional.

Esto repercute de manera negativa en varios ámbitos en la cooperativa, el primero la liquidez, solvencia y rentabilidad. Gracias al Proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito este se podrá usar como guía y con ello tomar decisiones oportunas y acertadas al momento de conceder microcréditos a los socios quienes deben cumplir con lo establecido en el proceso; garantizando el retorno del préstamo con la debida rentabilidad que este genera. Aumentando la credibilidad de los socios y fidelización a la cooperativa.

En el CAPÍTULO I: se detalla la contextualización de la investigación en tres niveles (macro, meso y micro), el problema diagnosticado, el justificativo para el desarrollo de la investigación, análisis crítico, prognosis y los objetivos planteados a cumplir.

En CAPÍTULO II: abarca antecedentes previos de investigaciones relacionadas con el tema, fundamentación legal, y la sustentación bibliográfica necesaria con conceptos sobre microfinanzas, microcrédito, cartera, composición de la cartera, morosidad entre otros aspectos que aportaron en la investigación.

En el CAPÍTULO III: detalla la metodología que se aplicó para la investigación, en este caso la recopilación documental y la entrevista ejecutada en las instalaciones de la cooperativa al personal seleccionado.

En el CAPÍTULO IV: se encuentra detallada los resultados de la recopilación documental, así como también de las entrevistas realizadas con el resultado obtenido.

El CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la investigación.

El CAPÍTULO IV: la parte de la propuesta sugerida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato para que implemente el proceso de manejo de la cartera del segmento de microcrédito la cual será de gran ayuda y beneficio a la institución.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

PROCESO DE MANEJO DE LA CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito han crecido y se han incrementado, esto a raíz de la crisis que sufrió el país en el año 1998, su efecto fue la pérdida de la credibilidad en el sistema bancario generando así la creación de estas instituciones. Existen 908 a nivel nacional según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) detallados en la tabla 1.1 de la página 3.

Tabla 1.1 Número de Cooperativas por Segmento

Segmento 1	25
Segmento 2	36
Segmento 3	88
Segmento 4	194
Segmento 5	565
Total	908

Fuente: (Dirección Nacional de Estadísticas, Estudios de la Economía Popular y Solidaria y Sistema Financiero Popular y solidario, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Las cooperativas de ahorro y crédito están clasificadas por segmentos del 1 – 4 conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del (COMF, 2014) en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, según (RESOLUCION No. 038-2015-F, 2015). Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán de acuerdo a las especificaciones de la tabla 1.2.

Tabla 1.2 Segmentación entidades sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000
2	Mayor a 20'000.000 hasta 80'000.000
3	Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000
4	Mayor a 1'000.000 hasta 5'000.000
5	Hasta 1'000.000
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (SFPS, 2015) Boletín Mensual del Segmento 1

La segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario se actualiza a partir del 1 de mayo de cada año esto va de acuerdo al valor registrado en activos los mismos que muestran los estados financieros reportados al organismo de control con fecha de corte 31 de diciembre del año inmediato anterior (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, p. 2).

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 043-2015-F, de 5 de marzo de 2015 y Resolución No. 059-2015-F, de 16 de abril de 2015, expidió las “Normas que regulan la segmentación de la cartera de créditos de las entidades del Sistema Financiero Nacional”.

Por otro lado, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 044-2015-F, de 5 de marzo de 2015, conoció y resolvió aprobar las “Normas que regulan la fijación de las Tasas de Interés Activas Efectivas Máximas” especificadas en la tabla 1.3 que regirán para todo el Sistema Financiero Privado, Público y de la Economía Popular y Solidaria.

Los segmentos de crédito, así como las tasas de interés activas efectivas máximas que entraron en vigencia a partir de noviembre de 2015 están detallados en la tabla 1.3. Es importante mencionar que las tasas máximas vigentes, así como la tasa activa referencial en el segmento microcrédito minorista, microcrédito acumulación simple y microcrédito acumulación ampliada son altas con relación a los demás segmentos crediticios.

Tabla 1.3 Segmentación de Crédito y Tasas Activas

Segmentos de Crédito	Tasa Activa Máxima vigentes desde	Tasa Activa Máxima vigentes para	Tasa Activa Efectiva Referencial	Tasa Activa Efectiva Referencial
	agosto 2015	marzo 2016	febrero 2016	marzo 2016
Prod. Corporativo	9.33	9.33	9.32	9.27
Prod. Empresarial	10.21	10.21	10.17	9.58
Prod. PYMES	11.83	11.83	11.82	11.77
Comercial Ordinario	11.83	11.83	9.59	9.64
Com. Prioritario Corporativo	9.33	9.33	8.88	8.86
Com. Prioritario Empresarial	10.21	10.21	10.01	10.05
Com. Prioritario PYMES	11.83	11.83	11.14	11.19
Consumo Ordinario	16.30	17.30	16.65	16.77
Consumo Prioritario	16.30	17.30	16.59	16.52
Educativo	9.00	9.50	7.21	7.44
Vivienda Interés Público	4.99	4.99	4.98	4.98
Inmobiliario	11.33	11.33	10.89	10.89
Micr. Minorista	30.50	30.50	27.63	27.41
Micr. Acum. Simple	27.50	27.50	25.07	25.25
Micr. Acum. Ampliada	25.50	25.50	22.02	22.05
Inversión Pública	9.33	9.33	8.24	8.15

Fuente: (BCE, 2016)

En la tabla 1.4 se muestra el volumen de crédito otorgado por el sistema financiero privado por segmento y el de economía popular y solidaria para diciembre de 2015, se situó en \$1'563.2 millones, con un total de 555.344 operaciones. Cabe recalcar que del total a diciembre \$668.8 se registró en comercial prioritario corporativo representando un 42,78% del volumen de crédito, seguido de consumo prioritario con \$328.700 siendo el 21% así como también microcrédito acumulación simple con un valor de \$136.300 siendo un 8,7% del volumen de crédito.

Tabla 1.4 Volumen crédito del S.F.P y el de Economía Popular y Solidaria.

Segmentos de Crédito	dic-15
Prod. Corporativo	7.1
Prod. Empresarial	5.4
Prod. PYMES	2.4
Comercial Ordinario	82.7
Com. Prioritario Corporativo	668.8
Com. Prioritario Empresarial	111.3
Com. Prioritario PYMES	81.0
Consumo Ordinario	18.6
Consumo Prioritario	328.7
Educativo	6.0
Vivienda Interés Público	7.6
Inmobiliario	39.5
Micr. Minorista	13.4
Micr. Acum. Simple	136.3
Micr. Acum. Ampliada	54.2
Total Volumen de Crédito	1,563.2
Número de Operaciones	555,344

Fuente:(BCE, 2015)

En la tabla 1.5 se muestra el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado y de la economía popular y solidaria para enero 2016 registró \$1.444,7 millones con 440.817 operaciones, mientras que en febrero se situó en \$1.737 millones, registrando 469.705 operaciones.

Tabla 1. 5 Volumen de crédito del S.F.P y el de E.P.S a febrero 2016

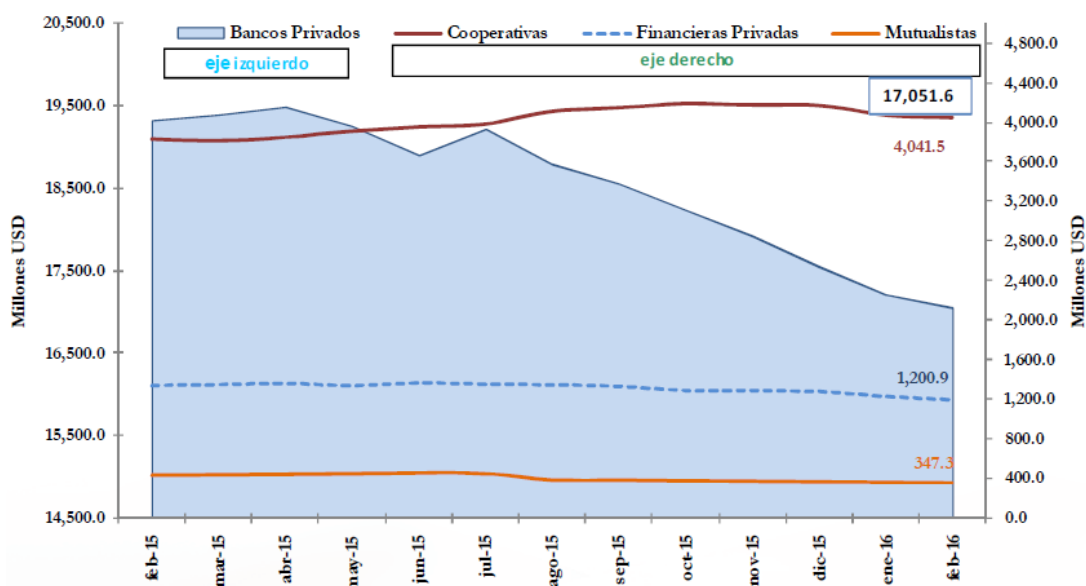
Segmentos de Crédito	Volumen de crédito (Millones USD)		Variación Mensual	
	ene-16	feb-16	Abosulta	Relativa (porcentajes)
Prod. Corporativo	12.8	14.0	1.2	↑ 9.76%
Prod. Empresarial	5.8	3.4	-2.4	↓ -41.14%
Prod. PYMES	3.8	7.3	3.5	↑ 93.96%
Comercial Ordinario	93.0	75.7	-17.3	↓ -18.63%
Com. Prioritario Corporativo	653.1	868.9	215.8	↑ 33.04%
Com. Prioritario Empresarial	80.7	86.2	5.5	↑ 6.88%
Com. Prioritario PYMES	61.3	66.7	5.3	↑ 8.72%
Consumo Ordinario	16.0	18.9	2.9	↑ 18.07%
Consumo Prioritario	288.4	344.5	56.0	↑ 19.43%
Educativo	2.5	0.8	-1.7	↓ -68.03%
Vivienda Interés Público	6.5	6.0	-0.5	↓ -7.52%
Inmobiliario	33.2	30.7	-2.4	↓ -7.38%
Micr. Minorista	9.2	10.1	1.0	↑ 10.39%
Micr. Acum. Simple	128.9	142.7	13.8	↑ 10.71%
Micr. Acum. Ampliada	49.5	61.1	11.6	↑ 23.36%
Total Volumen de Crédito	1,444.7	1,737.0	292.4	↑ 20.24%
Número de Operaciones	440,817	469,705	28,888	↑ 6.55%

Fuente: (BCE, 2016)

Hubo una variación notoria en el segmento microcrédito minorista a enero su volumen de crédito fue de \$9.2 y febrero de \$10.1 con una variación de \$1.000 registrando un incremento del 10,39%. En microcrédito acumulación simple a enero estuvo en \$128.9 y a febrero se incrementó a \$142.7 con una variación de \$13.8 es decir un incremento del 10,71% entre ambos meses. Mientras que microcrédito acumulación ampliada tuvo registrado en enero \$49.5 y febrero \$61.1 una variación mensual de \$11.600 expresada en porcentaje fue del 23,36%. Las operaciones del primer bimestre del 2016 se incrementaron pasando de 440.817 en enero a 469.705 en febrero con una diferencia de 28.888.

Gráfico 1.1 Cartera por vencer del Sistema Financiero Nacional

Millones USD, febrero 2015 – 2016



Fuente: (BCE, 2016)

El comportamiento de la cartera de crédito por vencer del sistema financiero (bancos privados, economía popular y solidaria, mutualistas, sociedades financieras) para febrero de 2016 fue de \$22.641,4 millones según datos detallados en el gráfico 1.1.

Tabla 1.6 Reporte composición cartera segmento 1 – 2 a diciembre 2015 y febrero 2016

Composición de la Cartera	Diciembre 2015	Febrero 2016
	Total 1er y 2do piso (%)	
Total, cartera por vencer	94,70	93,21
Total, cartera que no devenga interés	3,34	4,59
Total, cartera vencida	1,96	2,20

Fuente: (Boletines Mensuales Segmento 1, 2015) (Boletines Mensuales segmento 1, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

La tabla 1.6 muestra la composición de la cartera en la que se detalla la cartera por vencer, que son los saldos totales del crédito que está al día en el cumplimiento de la obligación con la institución donde se realizó el crédito, a diciembre 2015 estuvo en 94,70%, para febrero disminuyó al 93,21% pero por otro lado la cartera que no devenga interés de 3,34% en diciembre se

incrementó a 4,59% en febrero esto se debe a la situación económica actual que está atravesando el país, finalmente la cartera vencida de 1,96% en diciembre se incrementó a 2,20% en febrero.

La cartera vencida al no generar intereses o ingresos produce la morosidad, la cual mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. El detalle se muestra en la tabla 1.7.

Tabla 1.7 Cartera de microcrédito vencida del 1er piso

Cartera de microcrédito vencida	Diciembre 2015	Febrero 2016
De 1 a 30 días	2.945,89	3.708,79
De 31 a 90 días	7.310,88	8.438,59
De 91 a 180 días	7.556,08	8.131,02
De 181 a 360 días	10.317,33	11.317,80
De más de 360 días	18.247,39	19.599,24
Total, Cartera de microcrédito vencida 1er piso	46.377,56	51.195,44

Fuente: (Boletines Mensuales Segmento 1, 2015) (Boletines Mensuales segmento 1, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

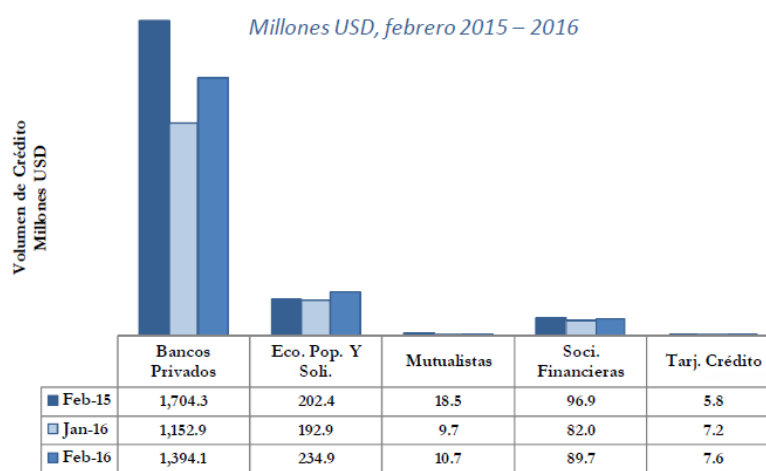
La cartera vencida total con los plazos establecidos muestra un el siguiente comportamiento un total de \$46.377,56 a diciembre del 2015 mientras que para febrero de 2016 se incrementó a \$51.195,44 la variación en dólares es de \$4.817,88. Los mayores valores están a más de 360 días, esto es el detalle total del segmento 1 de cooperativas clasificado por la SEPS.

1.2.1.2 Meso

Tungurahua centro del país y del comercio con 504.583 habitantes según cifras del (INEC, 2010). Se ha constituido como la principal arteria cooperativista del país, aquí se encuentran 42 cooperativas de ahorro y crédito según BCE, el mayor número de cooperativas aparecieron a partir del año 2002 año en que la población indígena comenzó a incursionar en el sector financiero.

La ejecución de políticas crediticias igualitarias con cobertura en varios sectores de la economía como son productivos, emprendimientos, vivienda y consumo permiten que las instituciones incrementen su rentabilidad y capten depósitos de sus socios con los cuales puedan seguir manejando el sistema de créditos.

Gráfico1.2 Volumen de crédito por subsistemas



Fuente: (BCE, 2016)

El total del volumen de créditos colocados por las entidades de economía popular y solidaria en febrero de 2016, fue de \$234.9 millones como lo indica el gráfico 1.2.

La provincia de Tungurahua como centro del país y del cooperativismo es la quinta provincia con el mayor volumen de crédito registrado a febrero del 2016 \$64.8 millones y 13.664 operaciones datos mostrados en la tabla 1.8 de la página siguiente.

Tabla 1.8 Volumen de crédito por provincias febrero 2016

	Volumen de Crédito (millones USD)	Operaciones (número)
Total Volumen	1,736.2	469,705
Pichincha	678.1	224,120
Guayas	561.0	85,380
Azuay	123.2	20,986
Manabí	68.3	32,335
Tungurahua	64.8	13,664
El Oro	36.3	13,831
Imbabura	31.9	10,595
Chimborazo	22.6	8,739
Loja	21.7	7,034
Cotopaxi	21.2	7,059
Santo Domingo de los Tsáchilas	18.5	8,557
Los Ríos	17.8	7,801
Cañar	12.7	3,299
Carchi	10.7	3,946
Esmeraldas	9.2	6,100
Bolívar	8.0	3,467
Morona Santiago	6.5	1,597
Santa Elena	5.0	2,442
Pastaza	4.5	1,799
Zamora Chinchipe	3.8	927
Napo	3.3	1,254
Sucumbios	3.1	1,593
Orellana	2.9	1,471
Galápagos	1.2	640

Fuente: (BCE, 2016)

Actualmente existen factores que afectan no solo al país sino también a la economía de sus habitantes los cuales traen causas negativas como es el incremento de la morosidad.

En la tabla 1.9 se muestra el porcentaje de morosidad del segmento 1 así como también el de la CCCA.

Tabla 1.9 Índices de morosidad por segmentos de créditos

Índices de morosidad	Diciembre 2015		Febrero 2016	
	CCCA	Morosidad 1er piso	CCCA	Morosidad 1er piso
Morosidad de la cartera de créditos comercial prioritario	0,00	5,25	0,00	6,79
Morosidad de la cartera de créditos de consumo prioritario	4,15	4,46	7,44	5,82
Morosidad de la cartera de crédito inmobiliario	1,24	2,29	3,02	2,88
Morosidad de la cartera de microcrédito	6,94	7,36	10,49	9,26
Morosidad de la cartera crédito productivo	0,00	0,00	0,00	0,00
Morosidad de la cartera de crédito comercial ordinario	0,00	0,00	0,00	0,00
Morosidad de la cartera de consumo ordinario	0,00	0,17	0,00	0,74
Morosidad de la cartera de vivienda de interés público	0,00	0,00	0,00	0,00
Morosidad de la cartera de crédito educativo	0,00	0,00	0,00	0,00
Morosidad de la cartera total	4,86	5,38	7,93	6,88

Fuente: (Boletines Mensuales Segmento 1, 2015) (Boletines Mensuales segmento 1, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

En la tabla 1.9 se muestra el siguiente comportamiento, la morosidad de la cartera total de la cooperativa es de 4,86% el mayor porcentaje se encuentra en microcrédito que en diciembre de 2015 estuvo en 6,94% e incremento a 10,49% hasta febrero del 2016. Así mismo el total de morosidad del primer piso fue de 5,38% en diciembre y subió a 6.88% en febrero en este año; esto debido al incremento del desempleo que según datos del (INEC, 2015) se ubicó en 4,77%.

El Economista Julio José Prado Presidente del Directorio y Director Ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador menciona:

...Con la llegada del año 2016, el ciclo económico entra en su siguiente etapa. Hasta ahora se había sentido una recesión en varios sectores productivos, pero las empresas y el sector público habían evitado que la recesión contamine en forma importante al sector laboral. Pero ahora, el desempleo comienza a subir.

Así, después de haber enfrentado en forma adecuada la restricción de liquidez del año 2015 las instituciones financieras enfrentan un nuevo reto, evitar el deterioro de la cartera de créditos, el aumento de la

morosidad, manteniendo al mismo tiempo líneas de crédito abiertas para evitar que el círculo vicioso de la recesión se agudice. (Padro, 2016)

Adicionalmente las razones para el incremento de la morosidad en la cartera de microcrédito es el direccionamiento de las cooperativas en atender al segmento de microfinanzas asumiendo un mayor riesgo el cual puede crear sobreendeudamiento. Según el boletín (Morosidad y Sobreendeudamiento en el Sector Microfinanciero, 2010) es indispensable identificar a quien llega el crédito micro financiero, buscando equidad y cuidando el repago, con el fin de ayudar a la gente a salir de la pobreza y no para maximizar ganancias.

El criterio de creación de las cooperativas es la ayuda social como la parte central de la revolución de las microfinanzas. Además, existen otros factores que afectan a la población como son la falta de empleo, la crisis económica que se vive a nivel mundial, la caída del precio del petróleo.

Para el microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito según (Resolución No. 043-2015-F, 2015) los cuales deben cumplir con el artículo 2 que habla sobre las tasas de interés máximas vigentes, para microcrédito serán los especificados en la tabla 1.10.

Tabla 1.10 Tasa de Interés para subsegmentos de microcrédito

Tipo de Microcrédito	Tasa de Interés
Microcrédito Minorista	25,50%
Microcrédito de acumulación simple	27,50%
Microcrédito de acumulación ampliada	30,50%

Fuente: (Resolución No. 044-2015-F, 2016)

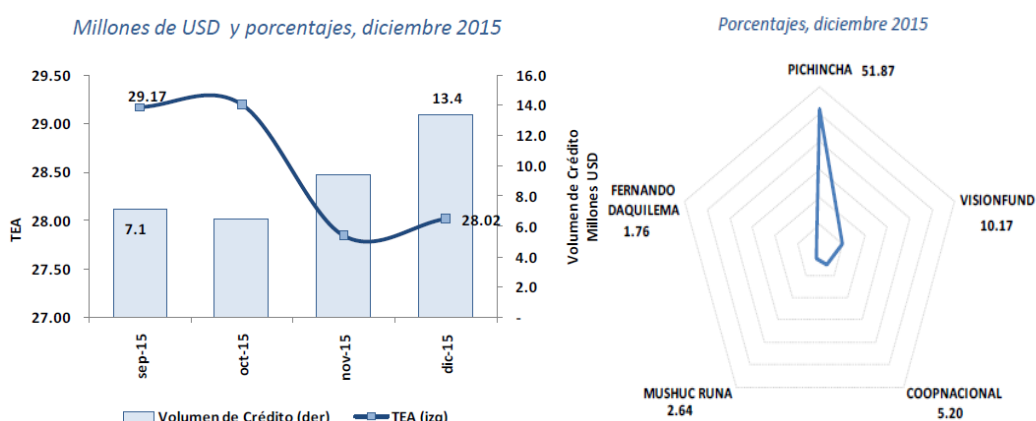
Elaborado por: María José Tutasig

En el gráfico 1.3 se observa el volumen de microcrédito minorista a diciembre 2015 fue de \$13.4 millones.

Según el BCE una de las instituciones financieras representativas en el volumen de crédito es la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, que representa el 2,64% del volumen de microcrédito minorista a diciembre 2015.

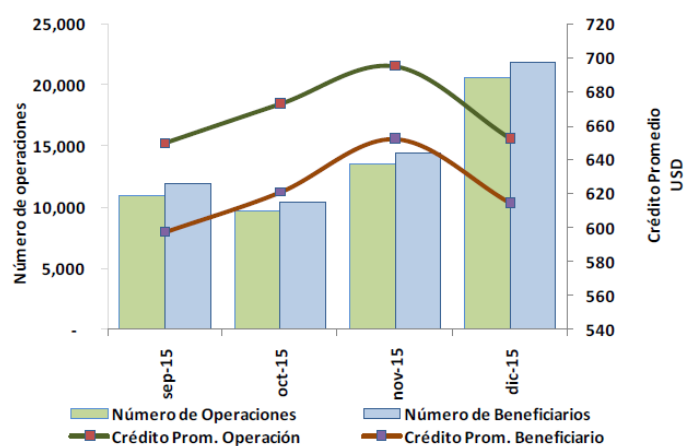
El mayor porcentaje tiene el Banco del Pichincha al cual le corresponde el 51.87%; finalmente el Banco Coopnacional tiene el 5.20%.

Gráfico1.3 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito



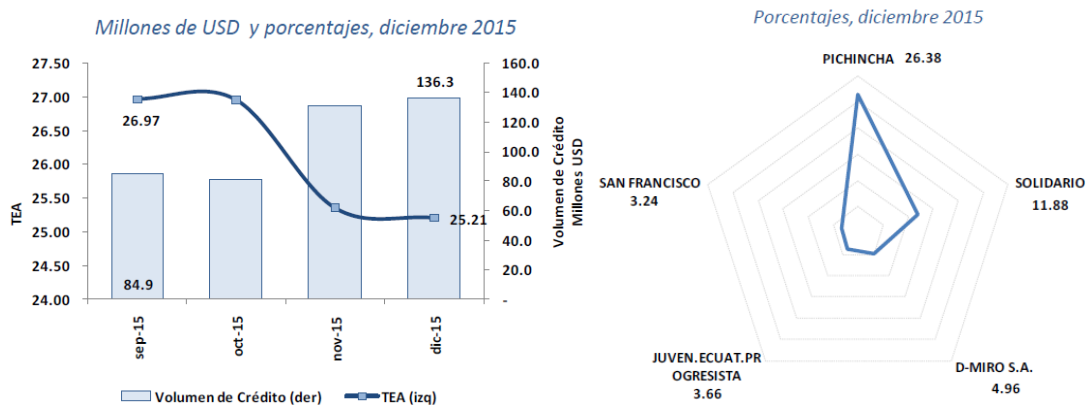
Fuente: (BCE, 2015)

En el gráfico 1.4 se muestra el número de beneficiarios del microcrédito minorista el cual fue de 21.835 a diciembre 2015. Así también la media de crédito otorgado por las instituciones del sistema financiero nacional fue de \$614.5.

Gráfico1.4 Número de operaciones y crédito promedio a diciembre 2015

Fuente: (BCE, 2015)

En el gráfico 1.5 está el detalle del microcrédito de acumulación simple registro el siguiente comportamiento a diciembre 2015 se concedió \$136 millones aproximadamente.

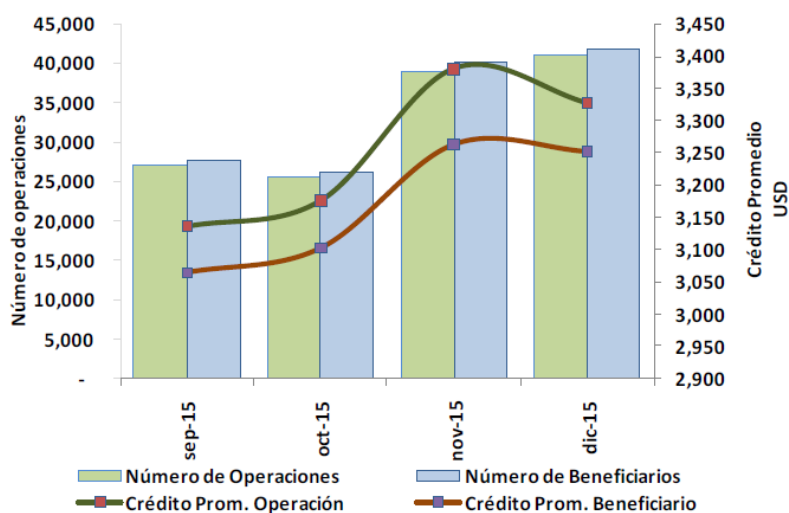
Gráfico1.5 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito

Fuente: (BCE, 2015)

El monto promedio para diciembre de operaciones fue de \$3.327,1 y su número de operaciones de crédito en este segmento fue de 40.980. Adicionalmente las entidades financieras representativas en el volumen de crédito fueron el Banco del Pichincha con el 26,38%, seguida de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP con el 3,66% y la cooperativa San Francisco con un porcentaje de 3,24%. Un total de 41.932 personas se

beneficiaron con el microcrédito de acumulación simple que de septiembre con 25.000 aproximadamente se incrementó a diciembre como se muestra el gráfico 1.6. La media de créditos otorgados de septiembre que era de \$3.050 se elevó a \$3.251,6 hasta diciembre de 2015.

Gráfico1.6 Número de operaciones y crédito promedio a diciembre 2015

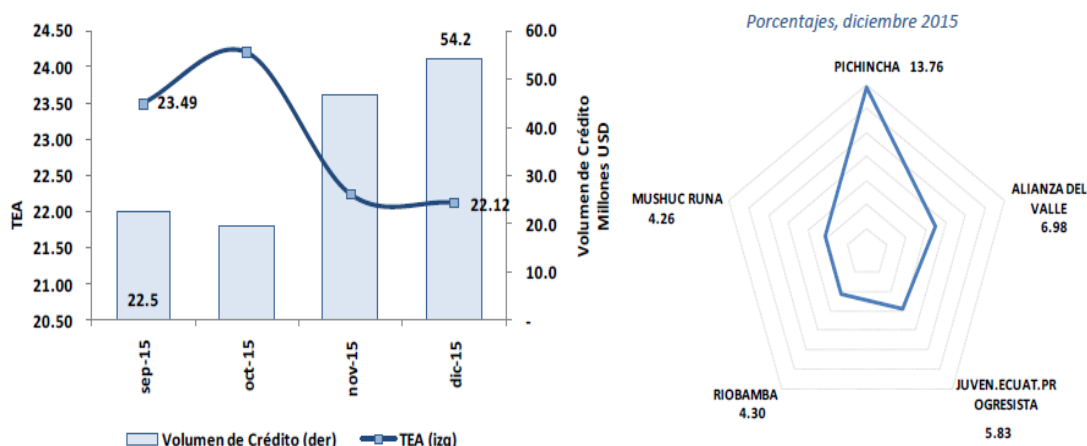


Fuente: (BCE, 2015)

La última segmentación del microcrédito es el microcrédito de acumulación ampliada cuyos movimientos se detallan en el siguiente gráfico 1.7 de la página siguiente.

Gráfico1.7 Volumen de crédito y entidades representativas en el volumen de crédito

Millones de USD y porcentajes, diciembre 2015



Fuente: (BCE, 2015)

El volumen de crédito del subsegmento microcrédito de acumulación ampliada mostró un comportamiento significativo en el último trimestre del año 2015 en septiembre registro \$22.5 millones mientras que para diciembre se incrementaron a \$54.2 millones.

Las entidades financieras representativas en el volumen de crédito a diciembre 2015 fueron el Banco del Pichincha, el cual se mantuvo con mayor porcentaje de representación en el microcrédito minorista, acumulación simple y acumulación ampliada con un 13,76%. La cooperativa Alianza del Valle con 6,98% de representación; seguida de la cooperativa de ahorro y crédito JEP con un 5,86%. La cooperativa de ahorro y crédito Riobamba del segmento 1 tiene un volumen de 4,30% de representación, así como la cooperativa Mushuc Runa tiene el 4.2% de volumen representativo del crédito de acumulación ampliada.

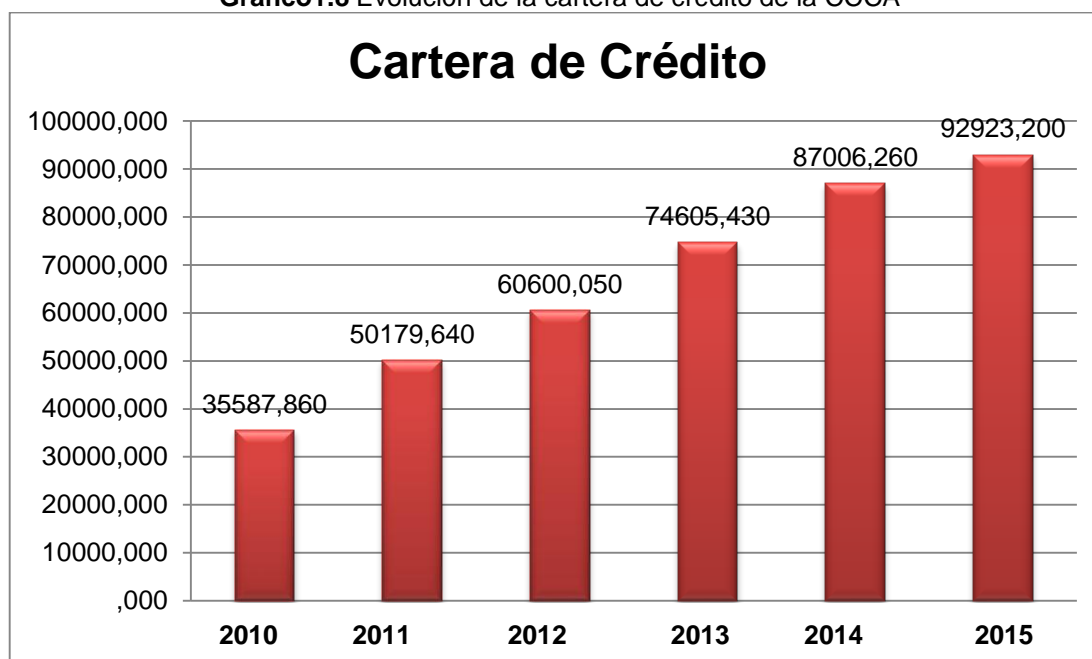
1.2.1.3 Micro

En la ciudad de Ambato se crea en 1984 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (CCCA). De acuerdo a la normativa de la SEPS la cooperativa se ubica en el segmento 1, ya que cumple con una de las condiciones la cual indica que el saldo de sus activos debe ser mayor a ochenta millones. De acuerdo al balance general con fecha 31 de diciembre del 2015 el saldo de sus activos ascendió a \$ 117 millones aproximadamente y a febrero de 2016 \$116 millones aproximados, siendo ubicada en este segmento por la SEPS.

La cooperativa dispone de una cobertura en 8 ciudades a nivel nacional constituyéndose como una de las cooperativas con mayor penetración en el país y con más evolución en su cartera, la cual otorga créditos comerciales, consumo, vivienda y microcrédito cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas de sus socios.

El comportamiento de la cartera de créditos en los últimos 5 años ha ido evolucionando, en el año 2010 fue de \$35.587,86 con un porcentaje de morosidad de 3,43% según datos de la SEPS. Ascendió notoriamente en 2015 a \$92.923,20 y con un porcentaje de morosidad de 6.94%. Esto significó un incremento en la cartera de microcrédito por vencer, cartera de microcrédito que no devenga interés y cartera de microcrédito vencida que se encuentra detallado en el gráfico 1.8.

Gráfico1.8 Evolución de la cartera de crédito de la CCCA



Fuente: (Memoria Anual CCCA, 2014) (Boletines Mensuales Segmento 1, 2015)

Elaborado por: María José Tutasig

La tabla 1.11 indica el porcentaje de destino del total de la cartera a cada uno de los segmentos de créditos de la cooperativa mencionando que el 45% está dirigido a microcrédito, seguido del 38% para consumo, 16% vivienda y 1% comercial sumando el 100% de la cartera de crédito total.

Tabla 1.11 Porcentaje de destino de la cartera de crédito de la CCCA 2015

Segmento	Porcentaje
Comercial	1%
Consumo	38%
Microcrédito	45%
Vivienda	16%
TOTAL	100%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Así también la subdivisión del microcrédito se detalla en la tabla 1.12 con su respectivo porcentaje de destino.

Tabla 1.12 Porcentajes destino cartera de microcrédito y sub segmentos

Tipo de Microcrédito	%
Microcrédito Minorista	4,04%
Microcrédito de acumulación simple	28,99%
Microcrédito de acumulación ampliada	11,97%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Del total de la cartera el 45% se destina par microcrédito que a su vez esta segmentada por microcrédito minorista que son operaciones menores o igual a \$1.000 a este segmento se le destina el 4,04%. Microcrédito de acumulación simple que son las operaciones superiores a \$1.000 hasta \$10.000 que es a la que más acceden los socios del total de esta cartera se destina el 28,99% a este segmento; finalmente el 11,97% corresponde a microcrédito de acumulación ampliada que son operaciones superiores a \$10.000.

La cartera de microcrédito está compuesta por la cartera por vencer, cartera improductiva y cartera bruta, en la siguiente tabla se muestran los valores de la Cartera de microcrédito por vencimientos de la cooperativa a diciembre 2015 y febrero 2016.

Tabla 1.13 Cartera de microcrédito por vencimientos a dic 2015 y feb 2016

Cartera de microcrédito por vencimientos CCCA	Diciembre 2015		Febrero 2016	
	%	Miles de \$	%	Miles de \$
Cartera por vencer	43,17	39.520,36	41,72	36.173,14
Cartera improductiva (no devenga intereses + vencida)	63,03	2.946,7	56,81	4.240,4
Cartera bruta	44,13	42.467,08	42,91	40.413,55

Fuente: (Boletines Mensuales Segmento 1, 2015) (Boletines Mensuales segmento 1, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

La cartera por vencer de microcrédito a diciembre tenía un valor de \$39.520,36 siendo un 43% pero a febrero su comportamiento disminuyó a \$36.173,14 esta disminución representó el aumento de la cartera improductiva en ese mes que pasó de un valor de \$2.946,70 en diciembre a \$4.240,4 en febrero. Datos mencionados en la tabla 1.13

Los comportamientos presentados en la cartera de créditos han repercutido en la morosidad, en la tabla 1.14 de la página siguiente se presenta los porcentajes trimestrales del período 2014 y 2015 y por segmentos de crédito.

Tabla 1.14 Morosidad Trimestral 2014 - 2015

Morosidad CCCA			
Período	Tipo de crédito	2014	2015
		% de morosidad	% de morosidad
Marzo	Comercial	0,00010	1,10540
	Consumo	3,73	2,65
	Microcrédito	5,90	4,00
	Vivienda	0,7	0,49
Junio	Comercial	0,00010	0,00011
	Consumo	3,35	2,81
	Microcrédito	4,82	4,39
	Vivienda	0,31	1,02
Septiembre	Comercial	0,6319	0,00008
	Consumo	2,69	3,92
	Microcrédito	3,98	6,37
	Vivienda	0,29	1,45
Diciembre	Comercial	0,00011	0,00007
	Consumo	2,32	4,15
	Microcrédito	3,33	6,94
	Vivienda	0,30	1,24

Fuente: (SEPS, 2015) (SEPS, 2014)

Elaborado por: María José Tutasig

Los segmentos que registran mayores cambios son consumo y microcrédito en este caso el mayor se muestra en el último trimestre de los dos períodos en el caso de consumo de 2,32% de morosidad en 2014 se eleva a 4,15%. Así también microcrédito pasa de 3,33% en diciembre 2014 a 6,94% del siguiente año. Este porcentaje se ha incrementado según datos de la SEPS que a enero 2016 está en 9,33% y febrero 2016 está en 10,49%.

Finalmente analizar la cartera de microcrédito es importante porque se detalla y detectan posibles falencias que han repercutido en la cartera vencida, razones suficientes para el estudio de la problemática en la cooperativa.

1.3 Análisis crítico

El país ha venido consolidando fuertemente al sistema cooperativo de ahorro y crédito como apoyo social, siendo el eje del cooperativismo la ayuda mutua entre socios, es decir quien deposita sus recursos aporta para quien los requiera. Las cooperativas según (SBS, 2012) son sistemas de apoyo a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas y público en general los cuales deben estar apegados a condiciones para considerarlos sujetos de crédito. La confianza depositada en los socios por parte de las cooperativas ha iniciado un problema de sobreendeudamiento ya que los ingresos que perciben no son suficientes para cubrir sus gastos básicos, así como también obligaciones contraídas, generado e incrementando los índices de morosidad.

Con respecto al sobreendeudamiento el consumidor está expuesto a una ola publicitaria, engaños atractivos por parte de empresas comerciales convirtiéndolo en vulnerable, ya que el mismo accede a adquirir productos sin pensar en si tendrá la capacidad para cubrir todas sus deudas.

Las consecuencias de todo lo mencionado anteriormente son negativas, partiendo de la propia familia la cual está poniendo en riesgo la pérdida de su patrimonio. Si este problema aumenta las deudas no canceladas golpean a las cooperativas que a su vez son deudoras de los socios depositantes. (SBS, 2012) Indica que “En una economía sin moneda propia, un sobreendeudamiento generalizado se transforma en dinamita pura”.

Las consecuencias también son negativas para la institución puesto que al no recibir los intereses ni ganancias por el crédito concedido su cartera se convierte en improductiva y sus niveles de morosidad se elevan rápidamente sin poder frenarlos. Las buenas prácticas recomiendan un adecuado proceso de manejo aplicarlos adecuadamente y oportunamente, con el fin de crear mayor control sobre la cartera de créditos pudiendo así reducir sus efectos.

1.4 Antecedentes del problema

La cartera vencida, puede generar un problema de liquidez y rentabilidad, que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que puede llevar a la liquidación de la institución. La estabilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad que según (Greco, 2013) es “La tardanza o retroceso en el cumplimiento de una obligación”.

La Cooperativa tiene una cartera de crédito de gran tamaño, según el estado de situación financiera a diciembre 2015 fue de \$93.000 millones aproximados y una morosidad total de la cartera de 4,86%. En febrero de 2016 la cartera de créditos total estuvo en \$91.000 millones aproximados colocado con un porcentaje de morosidad de 7.93%. Dentro de la cartera total está la cartera de microcrédito que a diciembre 2015 tiene un valor de \$39.520,36 con una mora del 6,94% y a febrero registra un incremento en el porcentaje de morosidad el cual es del 10,49% y un valor de \$36.173,13.

El interés de la investigación es buscar mecanismos que disminuyan la morosidad mediante el diseño de procedimientos para el manejo de la cartera

vencida, segmento microcrédito que mejoren los mecanismos de calificación de manera que la morosidad disminuya y no afecte a la rentabilidad de la institución.

1.5 Prognosis

Para la oportuna y correcta toma de decisiones es importante contar con un proceso de manejo claro y preciso, el cual sea el elemento principal e importante dentro de la cooperativa dado que permitirán mitigar los efectos del pago tardío de obligaciones y el manejo correcto de la cartera vencida del segmento de microcrédito.

Si la cooperativa no reduce sus niveles de morosidad de la cartera vencida del segmento de microcrédito se verá a futuro afectada en la liquidez ya que al no recuperar no podrá seguir colocando dejando así de ser solvente por la ausencia de intereses afectando negativamente a la rentabilidad, esto podría llevar a la institución en el peor de los panoramas a la liquidación, en vista de que no podrá hacerle frente a las obligaciones contraídas, ni a la devolución de los fondos de sus depositantes así como también perderá su imagen institucional, reputación, la credibilidad y fidelidad de sus socios.

1.6 Formulación del problema

El incremento de la morosidad (cartera vencida) del segmento de microcrédito causado por el deficiente sistema de calificación al sujeto de crédito, así como también la ausencia de procesos de manejo de la cartera vencida para el

mismo segmento pueden producir efectos negativos los cuales se verá reflejados en la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

1.6.1 Interrogantes

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

En el análisis de indicadores financieros

¿Por qué se origina?

No se determinó bien la capacidad de pago del socio.

¿Dónde se origina?

En la calificación del crédito.

1.6.2 Delimitación del problema

1.6.2.1 Temporal

La presente investigación abarca período comprendido de cuatro meses a partir de la aprobación del presente plan.

1.6.2.2 Espacial

La investigación tuvo lugar La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (CCCA).

1.6.2.3 Contenido

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Financiera

Aspecto: Finanzas

1.7 Justificación

La importancia de la realización del presente trabajo radica en proporcionar un panorama global sobre el estado financiero de la cooperativa, así como también sobre aspectos que influyen económicamente. Este estudio se centra en el sistema administrativo, financiero y operativo de la entidad con el fin de comprender la gestión que realiza cada uno y su nivel significativo de aporte para la misma.

El interés de la investigación es diseñar el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito, mecanismo que permita que la morosidad disminuya partiendo desde la calificación del crédito hasta la recuperación; de manera que la rentabilidad y liquidez de la institución crezca.

La realización de la investigación es factible gracias a la información proporcionada por los directivos y personal de la institución, sirviendo como una guía para el diseño de procesos para el manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito los que permiten cubrir necesidades internas insatisfechas, así como también externas relacionadas con sus socios. El diseñar procedimientos para recuperar la cartera vencida del segmento

microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito como se plantea en la meta de la investigación es una ventaja importante y muestra la adecuada gestión del departamento de cobranzas al aplicar el diseño de procesos contribuyendo a la recuperación e incremento de la rentabilidad, sin que esta incida de manera negativa.

La investigación será de utilidad puesto que muestra el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito. Brindando una ventaja a la gestión financiera con la propuesta y dando beneficios a sus socios, esto gracias al apoyo de directivos de la institución, los cuales dan el apoyo necesario para la realización del trabajo en su afán de beneficiarse y entregar un mejor servicio a sus socios.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Desarrollar un proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito.

1.8.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la cartera vencida, segmento microcrédito del año 2015.
- Sustentar teóricamente la investigación sobre el análisis de la cartera vencida, segmento microcrédito.
- Diseñar el proceso para el manejo de cartera vencida segmento microcrédito

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Con anterioridad se indagó información sobre Investigaciones relacionadas con el tema planteado ya que son un gran aporte para la presente investigación.

En el “Reporte de Estabilidad Financiera de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador” menciona que las medidas prudenciales que se pueden utilizar para minimizar el riesgo crediticio son el uso de adecuados procedimientos de calificación así como también la oportuna toma de decisiones frente a esta problemática que afronta las instituciones financieras, la cual puede repercutir no solo en la liquidez de la institución sino también puede estar medida en los indicadores de estabilidad financiera, ya que estos indican si las operaciones de la institución son eficientes y constantes.

El proceso de cobranza de un crédito tiende a verse afectado por varios factores que retrasan el mismo y en algunos casos no se llega a cumplir con el objetivo que es recuperar parte o la totalidad de la cartera vencida, ya que la misma puede afectar no solo a la liquidez sino también a la rentabilidad y demás indicadores que miden la eficiencia financiera de una institución. La morosidad es un indicador que muestra que el proceso de calificación para el

microcrédito es una debilidad de las instituciones financieras, la falta de actualizaciones de las bases de datos de los clientes o socios, la inexistencia de procesos de cobranzas, y la ausencia de un proceso de refinanciamiento o de ayuda a los clientes o socios que no puedan cumplir con la cancelación de la obligación son factores que incrementan la morosidad y por ende la incidencia en la rentabilidad es representativa. (Peña, 2014)

En la tesis “Análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” su autor menciona que la falta de información veraz al momento de presentar las garantías necesarias, en el proceso del firma de contrato como también un requisito importante que es la información de la etapa de estudios, la forma en que se notifica al deudor si tiene cuotas vencidas así como el proceso de cobranzas y el desconocimiento de las fechas en las que se debe cancelar influyen en que la morosidad se incremente acorde la cartera va incrementándose. (Parrales, 2013)

Otro aporte es la tesis “Implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Azuay Caso: Jardín Azuayo Agencia El Valle” se menciona que uno de los procesos productivos de las cooperativas es el crédito. El cual tiene riesgos que deben ser claramente identificados, siendo indicadores para la correcta toma de decisiones las cuales permitirán el mejor manejo administrativo y el crecimiento de la misma, los procesos y políticas propuestos por las instituciones deben ser claros fomentando y mostrando confianza este es un mecanismo seguro para que la institución pueda lograr sus objetivos

propuestos y el cumplimiento de sus actividades en el ámbito en el que se desarrolla. (Zhumi, 2013)

2.2 Fundamentación legal

Para respaldo de la investigación es necesario basarse en leyes, códigos y reglamentos por lo que el presente trabajo de investigación se fundamenta en la siguiente normativa.

Se ha extraído artículos textuales los mismos que son necesarios para el desarrollo de la investigación.

- Código orgánico monetario y financiero (COMF, 2014)

Título preliminar, disposiciones comunes, Capítulo 2 De las entidades, Sección 4 De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Título II Sistema financiero nacional, Capítulo 2 Integración del sistema financiero nacional, Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario.

Título II Sistema financiero nacional, capítulo 3, Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional, Sección 6 De los activos, límites de crédito y provisiones

Título II Sistema financiero nacional, capítulo 3, Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional, Sección 5 De las operaciones

Título II sistema financiero nacional, Capítulo 3 Disposiciones comunes para el sistema financiero, Nacional, Sección 6 De los activos, límites de crédito y provisiones

Título II Sistema financiero nacional, Capítulo 6 Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 1 Disposiciones comunes, Sección 2 De las cooperativas de ahorro y crédito

- Ley orgánica de la economía popular y solidaria (LOEPS, 2014)

Título I Del Ámbito, Objeto y Principios

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito. - Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario, Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario, Capítulo III Del Registro Crediticio

- Ley general de instituciones del sistema financiero

Libro I.- normas generales para las instituciones del sistema financiero título IX.- de los activos y de los límites de crédito, Capítulo II.- calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la superintendencia de bancos y seguros, sección II.- elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación

Artículo 5.- Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos de riesgo en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

1. Cartera de créditos y contingentes (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

- Créditos comerciales (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Comerciales PYMES - Pequeñas y medianas empresas.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

- Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: corporativo, empresarial y pymes (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

En la evaluación de los sujetos de créditos comerciales se deberá considerar, sin excepción, los siguientes factores para la calificación de la cartera crediticia y contingentes, teniendo en cuenta que la evaluación de la capacidad de pago y situación financiera del deudor, es el factor principal para el efecto. El detalle de estos factores de riesgo se encuentra expuesto en el documento denominado “Especificaciones técnicas para calificación de créditos comerciales o créditos de desarrollo productivo (corporativo, empresarial y pymes)”, que se incorporan como anexo No. 4. Las

ponderaciones de los factores de riesgo que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros se emitirá a través de circular. (reformado con resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012)

Capacidad de pago y situación financiera del deudor (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011) El objetivo de la evaluación consiste en identificar la estabilidad y predictibilidad de la fuente primaria (capacidad de pago) de reembolso del crédito a través de la evaluación del flujo de caja proyectado y las razones financieras claves, del deudor y/o sus codeudores, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito, de conformidad con información financiera actualizada, documentada, de calidad y oportuna.

Factores cuantitativos mínimos a evaluar:

- Flujo de caja proyectado;
- Estado de flujo de efectivo;
- Liquidez;
- Apalancamiento;
- Rentabilidad y eficiencia;

Los indicadores financieros deberán definirse en función de umbrales, contruidos con estadísticos descriptivos de tendencia central, dispersión o de posición, tales como la media, mediana, desviación estándar, moda o percentiles, que permitan diferenciar los límites máximos y mínimos entre los que está contenido un indicador en una determinada categoría de riesgo; la estimación de dichos parámetros deberá inferirse a través de distribuciones estadísticas que presenten los indicadores de la industria al que pertenece el sujeto de crédito evaluado. Las entidades que no desarrollen estas metodologías, deberán acogerse a los umbrales que defina la Superintendencia de Bancos y Seguros, la tabla de umbrales de los indicadores financieros por cada categoría de riesgo se remitirá al sistema financiero a través de circular.

Factores cualitativos mínimos a evaluar. - El objetivo de la evaluación es identificar la capacidad de la administración de mantener en el tiempo al negocio viable, financiera y económicamente, con controles apropiados y un adecuado apoyo por parte de los accionistas:

- Competencia de la administración;
- Estructura organizacional;
- Tamaño y dependencia en el grupo económico, si fuere del caso;
- y, Composición de la estructura accionarial.

Experiencia de pago (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

- Clasificación de riesgo de los créditos comerciales (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
- Créditos de riesgo normal (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría A-1 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría A-2 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría A-3 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Créditos con riesgo potencial (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría B-1 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría B-2 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
- Créditos deficientes (Incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría C-1 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Categoría C-2 (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)
 - Créditos de dudoso recaudo

CATEGORÍA D (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

- Pérdidas

Categoría E (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

- Metodologías y/o sistemas internos de calificación de microcréditos. Revisar el Anexo 1.

Le metodología para la calificación de microcréditos tiene que ser combinada tanto cualitativamente como cuantitativa en base a las políticas de la institución, la misma debe monitorear a todos los créditos. Es importante que la metodología sea aplicada como lo indica la institución con el fin de evitar y exponer a un riesgo mayor a la cartera, así también esta metodología debe ser evaluada cada cierto tiempo para ver los resultados que este arrojando.

- (Resolución No. 043-2015-F, 2015)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió las (Resolución No. 043-2015-F, 2015) en la cual indica en el Artículo 1.- el sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito, numeral 9.

Microcrédito. - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

a. Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.

2.3 Categorías fundamentales

2.3.1 Entidad de crédito

Se entiende por entidad de crédito “una empresa cuya actividad consiste en recibir del público depósitos y otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia” (Marín Hernandez & Martínez García, 2009)

Las instituciones financieras en nuestro país tienen el papel de actuar como intermediarios financieros proporcionando productos financieros a sus clientes socios dependiendo la institución de los cuales captará depósitos o fondos que será reembolsables, así como también podrá otorgar créditos a los mismos dependiendo de la naturaleza o destino del mismo.

2.4 Definición de crédito

Es un “Contrato por el cual el acreditante pone a disposición del acreditado una cantidad fija de dinero por un tiempo determinado y de la que éste puede disponer según sus necesidades. Estos créditos causan interés” (Cué Vega, 2012, p. 58).

Los socios tienen a disposición los créditos que las instituciones del sistema financiero les ofrecen. Dándoles dinero en un plazo de tiempo determinado

luego de un estudio de calificación al sujeto de crédito. Por el dinero prestado la institución genera ganancias y recibe intereses.

2.5 Definición de cartera

“Conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista" (Werner, 2005).

La cartera es una razón de ser de las instituciones financieras ya que por medio de esta pueden otorgar préstamos y recibir ganancias. La cartera se clasifica de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa.

2.5.1 Definición de cartera vencida

(Chiriboga Rosales, 2008)

Son obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente, (Contab) registra el valor de los préstamos, así como operaciones contingentes que se encuentran en las subcuentas contingentes como: avales, fianzas, cartas de crédito. (p.42)

La cartera vencida registra los valores de los créditos, sean estos de vivienda, microcrédito, educativo, consumo y comercial que por más de 30 días al no ser cancelados dejan de generar ingresos para la institución, así como también de ganar intereses. Cuando las cuotas son transferidas a la cartera vencida las que restan por ser canceladas o vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga interés. En el caso de microcrédito es a 8 días.

2.5.2 Cartera improductiva

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

2.5.3 Criterios de calificación de cartera

Cobertura de la calificación de los microcréditos. - La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros detallados en la tabla 2.1 (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Tabla 2.1 Cobertura de la calificación de los microcréditos

Categoría	Días de Morosidad
A1	0
A2	1 – 8
A3	9 – 15
B1	16 – 30
B3	31 – 45
C1	46 – 70
C2	71 – 90
D	91 – 120
E	+120

Fuente: (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2010)

2.5.4 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores falten en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos, facturas, documentos o cuentas. (Cardozo Cuenca, 2011, p. 112).

Si una cooperativa califique las operaciones en B, C, D o en E cualquiera de los créditos de un mismo deudor, y de la misma clasificación

(Empresarial) deberá llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de esta misma clasificación otorgados a dicho deudor, salvo que demuestre a la superintendencia de economía solidaria la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría de menor riesgo, como es el caso de que el deudor cuenta con unos aportes sociales libre de toda restricción y que la entidad este cumpliendo relación de solvencia exigida según sea el caso (Cardozo Cuenca, 2006, p. 136)

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas. (Herman & Torresano, 2015)

Si un socio incurre o deja de cancelar sus obligaciones con la institución el riesgo de crédito aumenta con posibilidad de pérdidas.

2.5.5 Castigo de cartera

(Chiriboga Rosales, 2008) “Obligación adquirida, constante en el correspondiente título de crédito, cuyo plazo de exigibilidad ha permanecido en cartera vencida por un período de tres años o más y que se contabiliza en cuentas de orden” (p.41).

(Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas, 2015) “Si el valor es mayor a cero, entonces la calificación propia debe ser “E” y debe colocarse el valor de 1 (un dólar) en la casilla que corresponda a cartera vencida, dependiendo del tipo de crédito”.

2.5.6 Concepto de provisión

(Cardozo Cuenca, 2011, p. 114) Es una cuenta que sirve para valuar tanto un pasivo (pasivos estimados) como un activo (contingencia de perdidas probables) que recoge el importe de las correcciones de valor

motivadas por pérdidas de carácter reversible e créditos, en cuentas por cobrar, por una situación o conjunto de circunstancias existentes, que implican duda respecto a una posible ganancia o pérdida.

Las instituciones que son parte del sistema solidario deben constituir provisiones para la protección de sus cuentas por cobrar con cargo al estado de resultados, siempre y cuando estén establecidas las existencias de contingencias de pérdidas probables y razonablemente cuantificables, estas provisiones serán mostradas en monto y porcentaje por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

2.5.7 Provisión de cartera de crédito

Las organizaciones solidarias deberán constituir provisiones con cargo al estado de resultados.

Provisión general (Cardozo Cuenca, 2011) “las organizaciones solidarias deberán constituir como mínimo una provisión general del 1% sobre el total de la cartera de créditos bruta”.

Provisión individual “las organizaciones deberán mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos calificados en categoría de riesgo (B, C, D, E)”

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que a Junta Bancaria establezca, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, para el Sector Financiero Popular y Solidario, lo establezca. (LOEPS, 2014).

En la tabla 2.2 se especifica los porcentajes de provisión dependiendo de la calificación.

Tabla 2.2 Tabla de Porcentaje de Provisión

Calificación	Porcentaje de provisión	
	Min	Max
A1	1%	
A2	2%	
A3	3%	5%
B1	6%	9%
B2	10%	19%
C1	20%	39%
C2	40%	59%
D	60%	99%
E	100%	

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)
Elaborado por: SEPS

2.6 Indicadores financieros

Según (Jaramillo Vallejo, 2009) “los indicadores o razones financieras son relaciones entre dos o más cifras de los estados financieros, que dan como resultados índices comparables en el tiempo” (pag.33).

Adicionalmente (Finnerty & Stowe, 2008) afirman que “la razón financiera es el resultado de dividir una partida del estado financiero entre otra. Estas razones ayudan a los analistas a interpretar los estados financieros concentrándose en relaciones específicas” (pag.88).

(Bravo Valdivieso, 2009) “la razón es el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o el estado de pérdidas y ganancias” (pag.291).

Adicionalmente el análisis por razones o indicadores financieros señala puntos débiles y fuertes además de probabilidades y tendencias.

Entonces podemos decir que las razones financieras son herramientas con las cuales podemos conocer la situación financiera de una empresa, identificando más a fondo fortalezas y debilidades, ya que todas las decisiones respaldadas e información contable están apoyadas en las razones financieras.

2.6.1 Indicadores de cartera de créditos

$$\text{Cartera de crédito vencida} = \frac{\text{Cartera de créditos vencida}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\text{Cobertura de provisión general cartera de créditos} = \frac{\text{CPGC}}{\text{Total de cartera bruta}}$$

CPGC: Cobertura de provisión general de cartera

$$\text{CPICC} = \frac{\text{Total provisión individual}}{\text{Total cartera vencida}}$$

CPICC: Cobertura de provisión individual cartera de créditos

2.6.2 Indicadores de morosidad

El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como parte de la cartera total. Es uno de los indicadores más importantes ya que muestra el riesgo al que está expuesta la cartera de créditos.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Según (Chiriboga Rosales, Sistema Financiero, 2010) los indicadores de morosidad “Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total

cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio” (pag.96)

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Cartera de Crédito Bruta. - Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Cartera de Crédito Neta. - Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera Improductiva. - Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

2.6.2.1 Morosidad bruta total

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad de la cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

2.6.2.2 Morosidad cartera de microempresa

$$\text{Morosidad cartera microempresa} = \frac{\text{Cartera improductiva microempresa}}{\text{Cartera bruta microempresa}}$$

2.6.2.3 Cobertura de la cartera (Improductiva) de microempresa

$$\text{Cobertura Cartera microempresa} = \frac{\text{Provisiones Cartera microempresa}}{\text{Cartera improductiva microempresa}}$$

2.7 Microfinanzas

Según (Gulli, 2008) indica que “El termino microfinanzas se usa para hacer referencia a servicios financieros a pequeña escala en general, como servicios de crédito o ahorro”.

Entonces las microfinanzas son servicios financieros en pequeño grado con énfasis en créditos y ahorros casi siempre concedidos a socios que se dedican a actividades como son cultivo de tierra, emprendimientos, sean pequeñas empresas o microempresas donde se produce, comercializa o realiza alguna actividad tanto en áreas urbanas como rurales. Generando así ingresos para los mismos con los cuales podrán cubrir su obligación adquirida como también el pago de interés generados por el crédito concedido.

2.8 Microcrédito

(Cardozo Cuenca, 2006) “las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales jurídicas que sean microempresa o microempresarios”.

Según el estudio realizado por La (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010) definen al microcrédito como: “Crédito de pequeña cuantía concedido a personas con negocio propio, de pequeña escala, y que será devuelto principalmente con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo.”

El microcrédito es un programa para conceder créditos o préstamos a personas para proyectos que tienen la meta de generar ingresos y autoempleo. Pudiendo sostener a sus familias y cumplir con sus obligaciones externas.

Las operaciones activas de las instituciones financieras consisten en destinan o prestar recursos propios y captados a sus clientes o socios acordando con los mismos una retribución que es el interés con el fin de obtener ganancia. (Monteros, 2005) Señala “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación” (pág.15)

Es importante mencionar que solo las personas que hayan abierto una libreta de ahorro con \$26 de los cuales \$20 son para certificados de aportación pueden acceder al microcrédito en calidad de socios, los demás son considerados clientes y no pueden acceder a créditos.

2.9 Rentabilidad

(Greco, 2013) Indica “la rentabilidad es la capacidad de producir o rendir beneficio o utilidad” (pág.224).

(Bravo Valdivieso, 2009) “se denomina rentabilidad a la relación entre la utilidad y alguna variable ventas, capital, activos, etc. La que permite conocer en forma

aproximada si la gestión realizada es aceptable e términos de rendimiento financiero” (pág. 295).

La rentabilidad para una cooperativa de ahorro y crédito es el reflejo de una buena gestión como organización, el adecuado proceso de calificación al socio permite la correcta recuperación de la cartera. Generando un beneficio y ganancias permitiéndole de esta manera cumplir con sus obligaciones y así continuar operando en el sistema financiero.

2.9.1 Sostenibilidad

(Alberti, 2010) “la sostenibilidad es un marco referencial, un cúmulo de valores, un conjunto de principios, que dan lugar a un proceso abierto en pos de la perdurabilidad”

...Las cooperativas nacieron auto-sostenibles, sea por los principios y valores que las animan, sea por la vocación que las inspira, sea por los mecanismos de gobierno y de gestión. Históricamente son, y seguirán siendo, organizaciones que propenden a la sostenibilidad. Sin embargo, aún les falta visibilizar más ese enfoque tanto a nivel interno como externo. La mayor complejidad del desafío reside en que sea la sociedad, y no nosotros, quien reconozca que las cooperativas representan la sostenibilidad. (La Alianza Cooperativa Internacional, 2015)

La sostenibilidad es un tema de responsabilidad, y la responsabilidad es aquel nivel de desempeño que demostramos en el cumplimiento de las actividades para alcanzar las metas, sintiendo un compromiso moral con el mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados. (Cape Town, 2013)

La sostenibilidad es la responsabilidad que tienen las cooperativas con los socios, el buscar su bienestar, crecimiento y beneficios futuros. La Organización de las Naciones Unidas ONU está debatiendo actualmente los objetivos de sostenibilidad de las cooperativas, el primero es “posicionar

a las cooperativas como creadoras de sostenibilidad” como contribución positiva a la sociedad.

El objetivo busca tener un impacto de las cooperativas sobre el desarrollo sostenible midiendo más que allá que solo en las ganancias.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

La investigación es cuantitativa, debido a que se utiliza información numérica relacionada con el tema lo cual incluye cifras precisas, porcentajes y demás datos necesarios. (Bernal, 2006)

La investigación tiene un método inductivo – deductivo relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general. Complementándose como el enfoque cuantitativo y cualitativo.

En la investigación se logró llevar a cabo lo planteado mediante técnicas y recopilación de datos sobre el manejo de la cooperativa en el ámbito financiero específicamente la cartera vencida segmento microcrédito.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Como primer paso, se solicitó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato la autorización respectiva para desarrollar el presente trabajo de investigación partiendo por la aprobación del tema. (Método Cualitativo).

Una vez obtenida la autorización se procedió con la técnica de entrevistas al personal involucrado. En la tabla 3.1 se especifica los datos del personal entrevistado y cargo. (Método Cualitativo).

Tabla 3.1 Personal entrevistado

Jefaturas	Cargo	Nombre
Contabilidad	Jefe Financiera	Sandy Valencia
Jefatura de Créditos	Oficial de Créditos	Isabel Coro
Cobranzas	Oficial de Cobranzas	Betty Salazar
Riesgos	Oficial de Riesgos	Dolores Esparza

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Se identificó y evaluó la información financiera recopilada por la institución, así como también la recolectada en páginas de internet. (Cazares Hernández, 2009) menciona “se consulta en documentos, entendiendo por estos a todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento” (pág. 18)

La cooperativa envía el estado de situación financiera mensual a la SEPS, esta entidad unifica los reportes de todas las cooperativas del segmento 1 y publica uno en su página de internet <http://www.seps.gob.ec/>

Fechas de corte:

- 31 de enero, 28 de febrero, 31 de marzo, 30 de abril, 31 de mayo, 30 de junio, 31 de julio, 31 de agosto, 30 de septiembre, 31 octubre, 30 noviembre y 31 de diciembre de 2015.
- Enero y febrero 2016

Se aplicó la investigación bibliográfica documental, con la finalidad de sustentar la investigación. (Método Cualitativo)

(Eyssautier de la Mora, 2006) afirma que la investigación bibliográfica: “Tiene el propósito de conocer, comparar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, por lo tanto, en el presente trabajo se utilizará la documentación acorde a las variables teóricas”.

La recopilación de información se obtiene de fuentes primarias. “Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir de donde se origina la información, (...)” (Bernal C. A., 2010) que está constituida por el personal de la cooperativa.

Así también las fuentes secundarias revisados y consultadas fueron los libros reposados en bibliotecas.

Los procesos se integraron para desarrollar un proceso de manejo de la cartera vencida segmento microcrédito que sirva tanto para la Cooperativa como para los socios.

Teniendo claro el punto anterior, se determinará el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito. (Método Cualitativo).

3.3 Investigación de campo

La investigación de campo se realizó en la CCCA estudiando los hechos relacionados donde se producen los acontecimientos. Este tipo de modalidad permite al investigador tener un contacto directo con la realidad o información

con el objetivo de recopilar información precisa, clara que permita el desarrollo de la investigación.

Para la investigación fue necesario realizar entrevistas a las Jefaturas de la CCCA tanto de subgerencia operativa, contabilidad, cobranzas y riesgos, las cuales sirvieron para recopilar información se usó como instrumento la entrevista con un formato de 10 preguntas debidamente estructuradas las cuales fueron respondidas por el personal que colaboro muy abiertamente para el desarrollo de la misma.

3.4 Proceso para la recolección de datos

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos que permitan responder a los objetivos. (Bernal C. A., 2010)

1. Tener claros los objetivos propuestos en la investigación

Diagnosticar la situación actual, fundamentar bibliográficamente la investigación y desarrollar el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito.

2. Haber seleccionado la población y muestra objeto de estudio

En este caso no aplica.

3. Definir técnicas de recolección de información (entrevista y recopilación documental).

4. Recoger la información para luego procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión.

3.5 Pasos para el procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se deben seguir los siguientes pasos:

1. Obtenida la información de la población o muestra objeto de la investigación mediante la entrevista.
2. Definir los criterios para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo es decir en la recopilación documental y entrevistas.
3. Definir las herramientas estadísticas y el programa de cómputo que va a utilizarse en el procesamiento de datos en el caso de la recopilación documental y en las entrevistas se unifico criterios.
4. Imprimir los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Recopilación documental

Se ha extraído información tanto de páginas de internet así como también de reportes emitidos por la CCCA así como también publicados en la página web de la SEPS con fecha de corte al 31 de enero, 28 de febrero, 31 de marzo, 30 de abril, 31 de mayo, 30 de junio, 31 de julio, 31 de agosto, 30 de septiembre, 31 octubre, 30 noviembre, 31 de diciembre de 2015 y enero y febrero 2016 con los cuales se ha podido obtener información que ha servido para la realización del presente capítulo ayudando así al desarrollo de la investigación.

Tabla 4.1 Información sobre el microcrédito

	A quiénes se dirige	Finalidad	Tasa de Interés	Plazo
Microcrédito	Se concede a socios que trabajan por cuenta propia	Financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o venta de servicios, cuya fuente de pago sean provenientes de sus propias actividades	19,50%,	24 meses

Fuente: (CCCA Nueva Web, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

En la tabla 4.1 se da información sobre el microcrédito que se dirige a socios que trabajan por cuenta propia en producción, comercialización y ventas para el incremento del negocio o para empezar uno. Cobrando una tasa de interés fijada por el banco central y pactando el plazo en base al monto solicitado.

Tabla 4.2 Porcentajes de morosidad cartera de microcrédito

Morosidad CCCA			
Período	Porcentaje de morosidad		
	2014	2015	2016
Enero	5,89	4,00	9,33
Febrero	6,55	4,04	10,49
Marzo	5,90	4,00	-
Junio	4,82	4,39	-
Septiembre	3,98	6,37	-
Diciembre	3,33	6,94	-

Fuente: (SFPS, SEPS, 2014) (SFPS, SEPS, 2015) (SFPS, SEPS, 2016)

Elaborado por: María José Tutasig

En la tabla 4.2 se observa el comportamiento de la morosidad, mostrando incrementos a diciembre 2014 de 3,33% duplicándose en diciembre de 2015 que llegó a 6,94%. En lo que va del 2016 en el primer bimestre se mostró en 10,49% esto debido a varios factores que se detallarán y definirán con la aplicación de otro instrumento de recolección de información aplicado en la cooperativa.

Tabla 4.3 Número de socios por tipo de crédito diciembre 2014 y 2015

Tipo de crédito	Número de socios dic 2014	Porcentaje	Número de socios dic 2015	Porcentaje
Comercial prioritario	37	0,19	44	0,22
Consumo prioritario	8.995	46,97	9.223	47,14
Inmobiliario	379	1,98	398	2,03
Microcrédito	9.741	50,86	9.899	50,60
Total	19.152	100%	19.564	100%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

En la tabla 4.3 se define la cantidad de socios a diciembre 2014 con un total de 19.152, el microcrédito tiene el 50,86% del total, seguido de consumo con 46,97%, inmobiliario 1,98% y al final comercial con 0,19%. La cantidad de socios a diciembre 2015 son: en el 50,60% en microcrédito, seguido de

consumo con 47,14%, inmobiliario 2,03% y al final comercial con 0,22% sumando el 100% registrando un crecimiento en comparación con el 2014 de 2,15%.

Tabla 4.4 Calificación de socios por tipo de crédito diciembre 2014

Tipo de crédito	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL
Comercial prioritario	33	3							1	37
Consumo prioritario	7.841	537	210	26	65	30	30	26	230	8.995
Inmobiliario	332	37	9						1	379
Microcrédito	8.179	729	281	53	73	41	20	19	346	9.741
Total	16.385	1.306	500	79	138	71	50	45	578	19.152
Porcentaje	85,6%	6,8%	2,6%	0,4%	0,7%	0,4%	0,3%	0,2%	3,0%	100,0%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Otro dato recopilado en la tabla 4.4 fue sobre la calificación otorgada a los socios a diciembre de 2014, el 85,55% del total de socios se encuentra con calificación A1 es decir presentan ingresos suficientes para poder cubrir sus obligaciones o deudas. Con calificación A2 el 6,82% de los socios que tienen la misma característica de la calificación A1 excepto por pequeñas debilidades en la gestión y planificación financiera que afectan a su efectivo. El 2,61% está ubicado en la categoría A3 con las mismas características de las dos anteriores esto muestra que la mayor cantidad de socios tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones con la cooperativa ya que cuentan con ingresos suficientes.

Tabla 4.5 Calificación de socios por tipo de crédito diciembre 2015

Tipo de crédito	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL
Comercial prioritario	40	3							1	44
Consumo prioritario	7.800	624	184	57	123	105	30	52	248	9.223
Inmobiliario	398									398
Microcrédito	7.756	878	300	89	180	167	41	95	393	9.899
Total	15.994	1.505	484	146	303	272	71	147	642	19.564
Porcentaje	81,8%	7,7%	2,5%	0,7%	1,5%	1,4%	0,4%	0,8%	3,3%	100,0%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

La tabla 4.5 muestra la calificación otorgada a los socios a diciembre de 2015, la gran mayoría se encuentra con calificación A1 es decir presentan ingresos

suficientes para poder cubrir sus obligaciones o deudas, representan un 81,75% de la cantidad total de socios esta ha disminuido en comparación con diciembre 2014 que era de un 85,55% esto debido a la situación económica por la que está atravesando nuestro país. Con calificación A2 el 7,69% de los socios que tienen la misma característica de la calificación A1 excepto por pequeñas debilidades en la gestión y planificación financiera que afectan a su efectivo. El 2,47% está ubicado en la categoría A3 con las mismas características de las dos anteriores esto muestra que la mayor cantidad de socios tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones con la CCCA pese la situación económica actual se nota la diferencia con el 2014 que es mínima

Tabla 4.6 Análisis Vertical a diciembre 2014 cuentas principales de la cartera de microcrédito

Diciembre 2014			
Código	Detalle	Valor (miles de dólares)	Porcentaje
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	40.113,57	97%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	860.74	2%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	520.21	1%
Total		41.494,52	100%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Las principales cuentas que componen la cartera de microcrédito a diciembre 2014 tienen un monto total de \$41.494,52 como se puntualiza en la tabla 4.6 distribuidas en los siguientes porcentajes. El 97% corresponde a la Cartera de créditos para la microempresa por vencer es decir los créditos a ser recuperados por la institución que aún no entran en mora. El 2% está en Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses y el 1% está en la cartera de créditos vencida donde se encuentran los valores que por más de 30 días deja de ganar interés.

Tabla 4.7 Análisis Vertical a diciembre 2015 cuentas principales de la cartera de microcrédito

Diciembre 2015			
Código	Detalle	Valor (miles de dólares)	Porcentaje
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	39.520,36	93%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	2.317,97	5%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	628,75	1%
	Total	42.467,08	100%

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

Mientras que a diciembre 2015 los porcentajes varían siendo el 93% cartera microempresa por vencer, 5% que no devenga interés y el 1% manteniéndose como en año pasado la cartera vencida datos mostrados en la tabla 4.7

Tabla 4.8 Comparativo entre 2014 y 2015 análisis horizontal

Código	Detalle	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Variación Absoluta	Variación Porcentual
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	40.113,57	39.520,36	-593.21	-1.48
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	860.74	2.317,97	1.457,23	169.30
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	520.21	628.75	108.54	20.86
	Total	41,494.52	42,467.08		

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: CCCA

La tabla 4.8 precisa un comparativo entre el año 2014 y 2015 con el valor de la cartera de microcrédito año 2014 por un valor total de \$41.494,52 y para el año 2015 \$42.467,08. Compuesto por la cartera para la microempresa por vencer año 2014 \$40.113,57 y año 2015 \$39.520,36 con una variación de -\$593,21 en porcentaje el 1,48.

La Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses año 2014 por un valor total de \$860.74 y para el año 2015 \$2.317,97 con una variación de \$1.457,23.

La Cartera de créditos para la microempresa vencida año 2014 por un valor total de \$520,21 y para el año 2015 \$628,75 con una variación de \$108,52.

Del informe de activos de riesgo correspondiente al 14 de enero de 2016, se sacó la información más relevante.

a) Evolución de la cartera total por trimestres.- Del cuadro que se presenta a continuación en la tabla 4.9 se obtiene: que de un total de 19.564 operaciones de crédito registradas a diciembre 2015, el 14% corresponde a créditos nuevos, colocados en el cuarto trimestre del 2015 por un valor de \$13'382.115, comparado con el trimestre anterior se presenta un incremento de \$303.410; en número de operaciones disminuyó 684 operaciones; lo que significa que los montos promedios colocados por socio es mayor, debido a la disminución de liquidez en el mercado financiero. En cuanto al sector de mayor participación en el presente trimestre tenemos que las operaciones de Microcrédito con el 40% con un monto de \$5'397.305. Al comparar con el trimestre anterior se presenta cambios importantes es decir en el monto total colocado existe una disminución del 13%, el impacto es en el rubro de microcréditos ya que se dejó de colocar el 32%; efectos de la poca actividad económica del país.

Tabla 4.9 Resumen datos saldos de cartera por trimestre

Evolución trimestral de la cartera total						
Trimestre	No. créditos	Cartera	Provisión	Datos por trimestre		Porcentaje
				Monto	Prestamos	
Datos de cartera año 2014 (en miles de dólares)						
Marzo	18225	78,244	2,317	2,031	14,089	18%
Junio	18356	81,842	2,218	2,514	17,964	22%
Septiembre	18682	85,927	2,460	2,715	17,083	20%
Diciembre	19162	89,495	2,147	3,111	17,146	19%
Datos de cartera año 2015 (en miles de dólares)						
Marzo	19554	92,315	2,658	3,070	16,307	18%
Junio	19527	93,783	2,671	2,909	16,526	18%
Septiembre	19660	95,919	3,058	2,522	15,346	16%
Diciembre	19564	96,222	3,299	1,838	13,382	14%
Operaciones canceladas	13,079					
			1,934			
Crecimiento 4to trimestre	303		0.3%			

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

b) Parámetros de calificación de la cartera.- Utilizando los parámetros de calificación de acuerdo a la Resolución No. 130-2015-F de fecha 23-09-2015 emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera, la Cooperativa procede a aplicar el proceso de calificación considerando el tipo de crédito y los días de atraso que registra cada operación de crédito otorgada, es decir no existe ninguna variación en los porcentajes de provisiones; por lo tanto se obtiene los siguientes resultados especificados en la tabla 4.10 la misma que nos permite comparar la evolución de la cartera de crédito total, el nivel de provisiones, la cartera en riesgo y el nivel de cobertura que mantiene la Cooperativa.

Tabla 4.10 Calificación de la Cartera de microcrédito

Tipo de crédito	Período	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL
Microcrédito	2014	8.179	729	281	53	73	41	20	19	346	9.741
	2015	7.756	878	300	89	180	167	41	95	393	9.899

Elaborado por: María Jose Tutasig

Fuente: CCCA

El 83,96% tiene calificación A1 es decir su porcentaje de provisión es mínimo 1% en el año 2014, mientras que el 3,55% tiene calificación E con un 100% de provisión. En el 2015 el 78,35% de los socios tiene calificación A1 y el 3,97% le corresponde provisionar el 100%.

En la tabla 4.11 se encuentra el porcentaje de provisión que le corresponde a cada nivel de riesgo según la calificación otorgada.

Tabla 4.11 Niveles de Calificación y % de provisión

Nivel de riesgo	Grupo	%de Provisión
Riesgo Normal	A1	1
	A2	2
	A3	3
Riesgo Potencia	B1	6
	B2	10
Deficiente	C1	20
	C2	40
Dudoso Recaudo	D	60
Pérdida	E	100

Elaborado por: María Jose Tutasig

Fuente: CCCA

c) Análisis de los mayores Deudores. - En la tabla 4.12 el saldo de los 100 mayores deudores asciende a \$9.597 millones aproximados, de las cual 29 operaciones son de Microcrédito por el valor de \$586.220. Al comparar con septiembre 2015 (\$ 9.237 millones aproximados) podemos ver que existe un incremento del \$359.936, de donde se registra un decremento en los créditos

de Microcrédito por un valor de \$459.858; dando como resultado una variación total de \$359.936, y en número de operaciones decrecieron dos operaciones.

Tabla 4.12 Los Mayores deudores

Tipo de crédito	Periodo				Variaciones por líneas
	Diciembre 2015		Septiembre 2015		
	No. créditos	Monto (miles de \$)	No. créditos	Monto (miles de \$)	
Comercial	11	830	7	605	224
Consumo	57	3,378	56	2,812	565
Inmobiliario	55	4,803	61	5,263	-460
Microcrédito	28	586	29	556	30
Total	151	9,597	153	9,237	360
		10%		9.85%	

Variaciones

Monto	360
%	3.90%
No. operaciones	-2

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Tabla 4.13 Nivel de riesgo de los mayores deudores

Diciembre 2015									
Nivel de Riesgo	A1	A2	A3	B2	C1	C2	D	E	Total
Comercial Prioritario	830								830
Consumo Prioritario	3.019	351						7	3.378
Inmobiliario	3.725	766	232		80				4.803
Microcrédito	546	13		2			14	12	586
Consolidado	8.120	1.130	232	2	80	0	14	19	9.597
Porcentaje	85.0%	12.0%	2.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

En la tabla 4.13 consta que de los \$9,5 millones que corresponden a los 100 mayores deudores a diciembre 2015, el 85% tienen un nivel de riesgo de A1

con un monto de \$8,1 millones y un requerimiento de provisión del 1%, seguido el 12% por un valor de \$1.1 millones con el nivel de riesgo A2 y un requerimiento de provisión del 2%, continua con el 2% un nivel de riesgo A3 por un monto de \$231.566 y requerimiento de provisión del 3%, el 1% con nivel de riesgo de B2-C1-D-E por un valor de \$114.848 y un requerimiento de provisión del 20% al 100%.

Es decir, los 100 mayores deudores requieren un valor de provisiones de \$128.559, si comparamos con el tercer trimestre 2015 existe un decremento en nivel de provisiones por un valor de \$8.774. Sin embargo, se debe continuar con las gestiones personalizadas de este grupo de cartera para evitar posibles incrementos de provisiones, ya que esto puede ser de alto impacto el nivel de morosidad por sus montos.

Los cien mayores deudores representan el 10% del total de la cartera de créditos a diciembre 2015, participación que incrementó en 3.90 puntos al comparar con septiembre 2015 (9.85%); esto se debe porque el nivel de morosidad se ha incrementado en todo el sector.

En la tabla 4.14 se encuentra un reporte con los 10 mayores deudores a diciembre de 2015 con valores en dólares, el tipo de crédito, valor de provisión requerida y el nivel de riesgo correspondiente a cada uno.

Tabla 4.14 Los 10 Mayores deudores

No	Identificación	Apellidos y Nombres	Tipo de crédito	Oficina	Calificación de riesgo	Saldo del crédito	Provisión requerida	Garantía
1	1890135001	TEIMSA	Microcrédito	CFC	A1	225.000	2250	Títulos Valores
2	1801873389	Marín Guzmán Edwin Napoleón	Consumo Prioritario	CFC		200.689	2.007	Títulos Valores
3	1707010086	Arellano Almaca Bolívar Patricio	Consumo Prioritario	Quito Norte	A1	11.650	117	
		Arellano Almaca Bolívar Patricio	Inmobiliario	Quito Norte	A1	124.099	1.241	Hipoteca
4	0500724570	Acuña Chilingua Norma Piedad	Consumo Prioritario	Quito Norte	A1	130.000	1.300	Hipoteca
5	0500824982	Alcázar Baquero Fausto Ramiro	Consumo Prioritario	Quito Norte	A1	130.000	1.300	Títulos Valores
6	1801449362	Chango Toapanta Segundo Emiliano	Comercial Prioritario	CFC	A1	130.000	1.300	Hipoteca
7	1802353993	Pazmiño Manzano Jose Luis	Inmobiliario	Quito Norte	A1	130.000	1.300	Hipoteca
8	1891741657	PIEFLEX S. A	Microcrédito	CFC	A1	130.000	1.300	Títulos Valores
9	1801923028	Salazar Guevara Hugo Marcelo	Consumo Prioritario	CFC	A1	130.000	1.300	Títulos Valores
10	1801456540	Tenelema Garcés Maria Rosa	Comercial Prioritario	Puyo	A1	130.000	1.300	Hipoteca
Total						1.471,438	14.715	

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Los 10 Mayores Deudores. - Los 10 mayores deudores a diciembre 2015 ascienden a un valor \$1'471.438 que corresponde al 1,53% del total de la cartera, en cuanto al nivel de riesgo los 10 mayores deudores registran un nivel de riesgo normal "A1".

También se describe la estructura por oficina de la siguiente manera: la de mayor participación es de la oficina CFC con \$815.689 con el 55%, seguido de

Quito Norte con \$525.749 con el 36%, y la agencia del Puyo con un valor de \$130.000 con el 9%.

Además, se analiza el tipo de garantía y se determina que el 55% tiene respaldo con título de valores lo que implica que no existe riesgo, el 44% está cubierto con garantía real (hipotecas) y el 1% no tiene garantía.

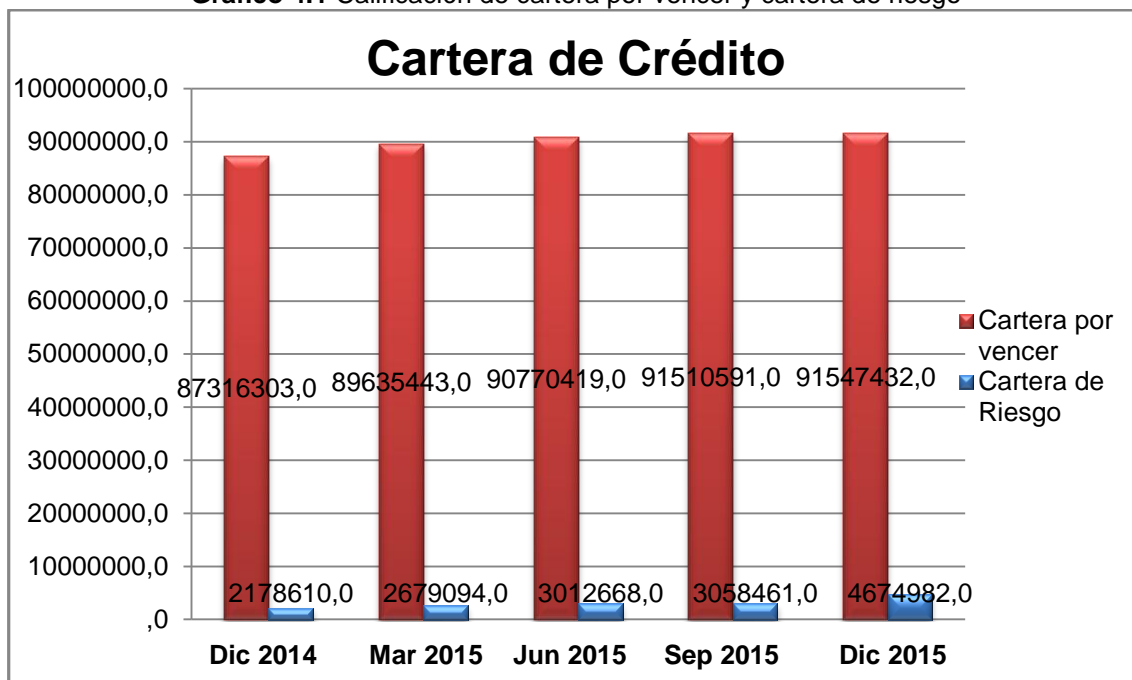
Calificación de la cartera de crédito

Resumen de Calificación de la Cartera de Crédito. - El total de provisiones requeridas a diciembre 2015 con el proceso de homologación detallado en el informe (Sistema de operaciones de cartera y contingentes igualación, 2015) asciende a \$3'299.213 dólares.

La cobertura de la Cartera en riesgo es del 70,49%, al comparar con septiembre 2015 69,38%, existe un mejoramiento de 1.19 puntos.

d) Análisis del nivel de cobertura e indicadores de morosidad frente al sistema cooperativo segmento 1 y bancario. - Al analizar el comportamiento del sistema cooperativo del segmento 1 ha incrementado del 106,55% al 110,50%, en cuanto al sistema de bancos privados también existe un crecimiento del 168,92% al 187.14%.

En el gráfico 4.1 se muestra la calificación de la cartera por estado de riesgo y cartera por vencer en periodos trimestrales durante el año 2015.

Gráfico 4.1 Calificación de cartera por vencer y cartera de riesgo

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

En el gráfico 4.1 el estado de cartera en riesgo y por vencer trimestralmente, al comparar el nivel de cartera de crédito en riesgo del mes de diciembre con septiembre 2015 existe un incremento de \$1'616.521 que representa el 53%, en cuanto a la cartera por vencer existe un crecimiento de \$36.841 que representa el 0,04%.

En la tabla 4.15 de la página siguiente se muestra el indicador de morosidad de la CCCA y los niveles de cobertura de provisiones por trimestres del año 2015 y por tipo de crédito.

Tabla 4.15 Indicadores de Morosidad de la CCCA y nivel de cobertura por trimestres del año 2015

	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
Comercial Prioritario	1,11	0,00	0,00	0,00
Consumo Prioritario	2,65	3.92	2,81	4.15
Inmobiliario	0,48	1.45	1,02	1.24
Microcrédito	4,00	6.37	4,39	6.94
Consumo Ordinario	0,00	0,00	0,00	0,00
Educativo	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	2,90	4,60	3,21	4.86

Niveles de Cobertura de Provisiones CCCA (en miles de dólares)				
Provisión constituida	2.657.	2.670	3.058	3.299
Cartera de Riesgo	2.679	3.012	4.408	4.674
Cobertura	99.19%	88.66%	69.38%	70,57%
Cartera por Vencer	89.635	90.770	91.510	91.547
	-21.594	-341.787	-1.349	-1.375

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Al efectuar una comparación de los indicadores de morosidad entre el primer y cuarto trimestre 2015 se refleja el incremento del 2,90% al 4,86% de morosidad total, mientras que en microcrédito del 4% en el primer trimestre se incrementó a 6,94%

Estas variaciones han impactado al indicador de morosidad de diciembre 2015 es cual fue de 4,86%. A la misma fecha la provisión constituida fue de \$3.2 millones con una cartera en riesgo de \$4,6 millones una cobertura del 70,57% y la cartera por vencer de \$91.5 millones aproximados.

Los resultados en el presente trimestre en cuanto al nivel de morosidad se han visto afectado por varios factores internos y externos, que han afectado al incumplimiento de las obligaciones de los socios.

En la siguiente tabla 4.16 se encuentra detallado e indicador de morosidad de Sistema cooperativo, así como del total de Bancos Privados por trimestres durante el año 2015

Tabla 4.16 Indicadores de Morosidad y Nivel de cobertura año 2015

	Sistema Cooperativo				Bancos Privados			
	Marzo	Junio	Sep	Dic	Marzo	Junio	Sep	Dic
Comercial Prioritario	11,97	2,85	3,31	3,38	1,04	1,05	1,25	1,16
Consumo Prioritario	4,55	4,37	4,37	4,46	6,53	7,02	7,58	7,02
Inmobiliario	2,42	1,69	1,90	2,29	2,05	2,24	2,28	2,17
Microcrédito	6,82	6,93	7,03	7,36	6,24	6,18	6,86	6,10
Consumo Ordinario	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,37
Educativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,10
Total	5,46	5,05	5,18	5,30	3,47	3,64	4,02	3,66

Elaborado por: María José Tutasig

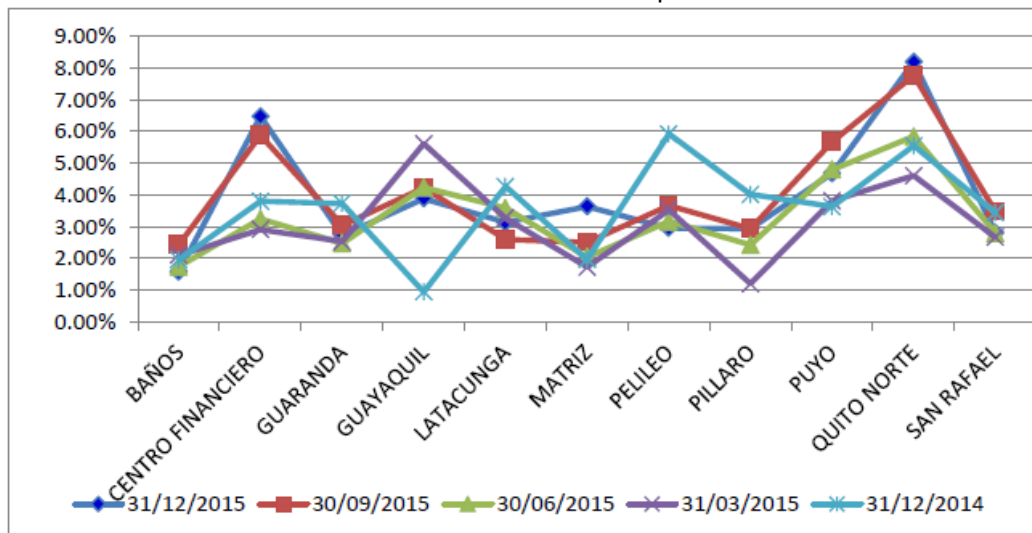
Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

De igual forma analizamos al sistema cooperativo del segmento 1 en donde se observa un pequeño decrecimiento del 5,18% al 5,30%, y el sistema de bancos privado del 4,02% al 3,66% en los dos últimos trimestres del 2015.

e) Cartera de crédito por oficinas e indicadores de morosidad al 31 de diciembre del 2015.- El índice de morosidad se ubica en el 4,86%, y al analizar por oficina como se muestra en el gráfico 4.4 el indicador de morosidad más bajo lo registra la agencia de Baños con el 1,58% y la más alta la oficina de Quito Norte con el 8,19%, si comparamos con septiembre 2015 se puede observar que la oficina de menor morosidad también era la agencia de Baños con el 2,43% y la de mayor morosidad registró también la oficina Quito Norte con el 7,77%; y si analizamos a nivel consolidado las oficinas de Matriz, CFC, Quito Norte crecieron en morosidad y las otras agencias decrecieron; por

lo que es necesario manejar mayores controles en estas agencias, ya que afectan al indicador consolidado de manera importante.

Gráfico 4.2 Indicadores de morosidad por sucursales



Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Dentro de la estructura de la cartera de crédito por oficina, se registra que la de mayor participación es la oficina Centro Financiero con el 41,5%, seguida por la Matriz con el 10,9%, luego esta Guaranda con el 6,8%, Latacunga con el 6,4%, Quito Norte con el 6,2%, San Rafael 5.8, Pillarlo 5.6, Pelileo 5%, Puyo con el 4.4, Guayaquil con el 3.8 y al final Baños con el 3,7%, si comparamos con el tercer trimestre 2015 se observa que se mantiene casi con la misma estructura sin mayor crecimiento.

Provisiones de Cartera por línea de negocio. - De acuerdo a la tabla 4.17 podemos definir que la Línea de Microcrédito tiene la mayor participación dentro del nivel de provisiones constituidas con el 58,4%, seguida de la Cartera de Consumo con el 32,4%, luego está la cartera de Vivienda con el 8,8% y por ultima la Cartera Comercial con el 0,4%.

Tabla 4.17 Provisión de Cartera por línea de negocio

Riesgo	Mar 2015	Jun 2015	Sep 2015	Dic 2015
A normal	794.193	1'065.468	896.938	792.759
	176.229	160.029	178.216	187.634
	61.885	74.85	93.919	76.685
B potencial	16.999	32.691	38.49	34.723
	53.237	53.965	105.724	106.617
C deficiente	48.37	131.18	188.311	215.466
	33.276	48.258	87.756	119.848
D dudoso recaudo	78.511	81.814	261.771	331.95
E pérdida	1'394.800	1'022.628	1'207.336	1'433.531
	2'657.500	2'670.881	3'058.461	3'299.213
Provisiones	168.85	13.381	387.58	240.752

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

En la tabla 4.18 se presenta el resumen de la cartera por tipo de riesgo en base a los resultados de calificación, los mismos que son: el saldo de créditos asignados como “A1”, “A2”, y “A3” suman \$91.2 millones aproximados que representa el 94,8% en relación al total de la cartera; los créditos con calificación “B1” y “B2” suman \$1.6 millones que representa el 1,7%; luego está la cartera “C1” y “C2” con un monto de \$1'4 millones que representa el 1,4%, y la cartera con calificación “D” y “E” suman \$1.9 millones que representa el 2,1%. Con estos resultados podemos concluir que la cartera que de mayor crecimiento la cartera deficiente, de dudoso recaudo y la de pérdida por un monto total de \$618.746 lo que ha implicado mayor requerimiento de provisiones, la cartera de mayor riesgo de recuperar es de \$1'986.782, por lo que se debe tomar medidas para disminuir el nivel de esta cartera, a través de insistir y dar seguimiento de manera extra y judicialmente.

Tabla 4.18 Resumen de la cartera de crédito por nivel de riesgo

Cartera total y provisiones

Riesgo	Categoría	Diciembre 2015			
		No. operaciones	Saldo	Prov. constituidas	% part. (saldo/total ct)
A normal	A1	15.623	79.275.942	792.759	82%
	A2	1.613	9.381.694	187.634	10%
	A3	520	2.556.172	76.685	3%
B potencial	B1	176	578.712	34.723	1%
	B2	346	1.066.166	106.617	1%
C deficiente	C1	307	1.077.329	215.466	1%
	C2	87	299.619	119.848	0%
D dudoso recaudo	D	175	553.251	331.950	1%
E pérdida	E	717	1,433.531	1,433.531	1%
Total		19.564	96.222.415	3.299.213	100%

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Al analizar la tabla 4.19 se observa los saldos de cartera en los niveles de riesgo A2-B2-C1-C2-D-E, lo que implica a la cooperativa debe tener mayor nivel de provisiones.

Se debe asignar responsables para la cartera en trámite judicial para tener mayor probabilidad de recuperación ya que más del 60% posee bienes lo que incrementa la posibilidad de recuperación; así como también se debe evitar el efecto cascada que comprende que la cartera se vaya incrementando el riesgo de manera progresiva.

Tabla 4.19 Variaciones por nivel de riesgo 2015

Riesgo	Categoría	Saldo	Prov. Constituidas	Provisiones
A normal	A1	-963.496	-104,179	-104,179
	A2	1.012.610	9,417	9,417
	A3	-345.898	-17,234	-17,234
B potencial	B1	-55.355	-3,767	-3,767
	B2	36.803	892	892
C deficiente	C1	189.359	27,155	27,155
	C2	86.224	32,091	32,091
D dudoso recaudo	D	116.966	70,180	70,180
E pérdida	E	226.196	226,196	226,196
Total		303,410	240,752	240,752

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: Informe de calificación de activos de riesgos y contingentes al 14 de enero de 2016
CCCA

Proceso de Castigos de Créditos. - Durante el cuarto trimestre 2015 se registra el proceso de castigo con aquellas operaciones que cumplieron el tiempo establecido por la normativa (180 días), por un valor de \$42.314 que corresponde a 14 operaciones.

Al 31 de diciembre 2015 registra un valor total de cartera castigada de \$789.008 con 167 operaciones.

f) Cumplimiento de Políticas de Crédito.- El cumplimiento de políticas se basa en el Manual y Reglamento de Crédito, actualizado el 26 de febrero 2015, en donde se mejora las políticas de crédito considerando además los temas que son observados por los diferentes entes de control y las nuevas normativas, las mismos que ayudan a la disminución de la probabilidad de incobrabilidad; a través de aplicar y cumplir políticas que ayudan a reforzar y a

mitigar el nivel de riesgo que representa la colocación de créditos, dentro de los principales están:

- ✓ Se procede a analizar la capacidad de pago de la unidad familiar
- ✓ Se ha verificado el cumplimiento del nivel de endeudamiento en base al valor patrimonial de la Unidad Familiar
- ✓ El plazo de la operación del crédito estará en relación al monto y al producto de crédito.
- ✓ Las garantías hipotecarias deben cubrir mínimo el 120%
- ✓ Las solicitudes de crédito de la línea de negocio de consumo y microcrédito se siguen aplicando la metodología del modelo Scoring que permite determinar el tipo de socio y su nivel de riesgo en cuanto a la probabilidad de incumplimiento.
- ✓ La cooperativa observa lo establecido en la norma referente a créditos vinculados, y se cumple tanto en niveles de endeudamiento individual, como de grupo; así como también están siendo reportados al organismo de control, considerando los nuevos niveles de comités creados en el nuevo Reglamento de Crédito y lo que determina el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- ✓ Se fija niveles de aprobación de acuerdo al monto de crédito.
- ✓ Se define el plazo y monto en base al tipo de crédito, lo más importante en base a la capacidad de pago del sujeto de crédito.
- ✓ Se perfecciona los pagos de cuotas semanales, mensuales, bimensuales, trimestrales, cuatrimestral, semestrales y anuales
- ✓ Cambios en el requerimiento de garantías en base al producto de crédito

- ✓ Se aplica el proceso de homologación de la cartera en la determinación de las provisiones.

4.2 Análisis de las entrevistas realizadas a las Jefaturas de la CCCA

Se realizaron 4 entrevistas a las jefaturas de la CCCA con el fin de obtener información analizarla como se establece en la tabla 4.18 la cual será utilizada para la elaboración del proyecto de investigación.

Objetivo:

Obtener información relevante y actual sobre la situación económica de la cooperativa en relación con la cartera vencida del segmento de microcrédito.

Tabla 4.20 Análisis de las entrevistas

<p>Análisis Global Entrevistado 1</p>	<p>La entrevista indica que el producto financiero más demandado por los socios es el microcrédito. La calificación del socio es uno de los puntos importantes, por medio de ello conocen al socio, su historial crediticio, sus deudas en el sistema financiero e ingresos personales. Una de las causas importantes mencionadas por las que un socio deja de cancelar sus cuotas es el sobreendeudamiento. En la entrevista se mencionó que el nivel de morosidad es bajo y que el mayor se encuentra en microcrédito por razones externas incluyendo la mencionada con anterioridad. Tener cartera vencida es sinónimo de problemas, si no se recupera la cartera no se puede seguir colocando y por ende se deja de generar intereses que son rentabilidad para la cooperativa frente a esto es necesario mejorar los procesos de calificación al socio y el diseño de procedimientos para el manejo de la cartera vencida orientado exclusivamente al microcrédito.</p>	<p>Análisis Global Entrevistado 2</p>	<p>La entrevista determinó que el microcrédito es uno de los productos financieros al que más acceden los socios, los evalúa mediante un proceso llamado scoring, que toma en cuenta aspectos como la capacidad, ingresos, deudas entre otras y el oficial de crédito determina si es apto o no basándose en el resultado del scoring. Actualmente el retraso en el pago de cuotas de los créditos es la disminución de hasta un 50% en las ventas, los 4 sectores más afectados por la crisis económica son: el sector inmobiliario, comercio, automotriz, producción. Otra causa es la equivocación al momento de calificar al socio. La morosidad está en un nivel medio el porcentaje está ubicado en microcrédito. La cartera vencida incide negativamente en la liquidez y rentabilidad. La cooperativa no maneja un proceso exclusivo para el microcrédito sino en general viendo así la necesidad de diseñarlo con estrategias que permitan a la cooperativa la recuperación del mismo partiendo desde el proceso de calificación.</p>
<p>Análisis Global Entrevistado 3</p>	<p>La tasa de interés competitiva es lo que determina que el microcrédito es producto más solicitado por los socios según la entrevista realizada. Se basan en el historial del mismo con el fin de disminuir el riesgo crediticio. Una causa para el no pago de los créditos es el sobreendeudamiento. Otro punto que se determinó es la morosidad con un nivel medio y en microcrédito el mayor porcentaje, afectando tanto en la liquidez como rentabilidad. Para evitar esto se debe manejar adecuadamente la información del socio, la herramienta utilizada debe ser la correcta. La institución cuenta con un proceso de manejar de cartera vencida en general para todos los tipos de crédito viendo la necesidad de orientar uno exclusivamente para el microcrédito que le será de mucho ayuda al departamento de cobranzas.</p>	<p>Análisis Global Entrevistado 4</p>	<p>El resultado de la entrevista indicó que consumo y microcrédito son los dos productos punteros en la cooperativa. Posteriormente se realiza un proceso de calificación al socio, que actualmente se han vuelto más estricto, siempre teniendo en cuenta la probabilidad del riesgo que corren por eventos externos como por ejemplo el desempleo, finalización de contratos en el sector público y su no renovación entre otros. Estas causas también son razones para que las cuotas no sean canceladas además de un bajo nivel de ventas comparado con periodos anteriores, las mismas que causan morosidad manteniéndola en un bajo. Al no recuperar cartera las provisiones aumentan disminuyendo la posibilidad de generar rentabilidad o beneficios, así como también limitándose a poder colocar.</p>

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: María José Tutasig

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Finalmente, al haber diagnosticado la situación actual de cartera vencida del segmento de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de comercio de Ambato, se pudo examinar de una manera detallada los datos pasados y presentes con los cuales se determinó falencias que se están presentando dentro de la institución. Este diagnóstico previo fue necesario ya que con ello se desarrollará el proceso de manejo de la cartera vencida de este segmento.
- La situación actual del país ha jugado un papel importante en la cooperativa, el índice de morosidad de la institución en microcrédito alcanzo un porcentaje nunca antes visto en los últimos 3 años 10.44% a febrero 2016 de acuerdo a la recopilación documental que se obtuvo, esto se debe a la baja de hasta un 50% en ventas, desempleo, sobreendeudamiento entre otros factores que están afectando a la economía de los socios. Estos fueron mencionados por personal de la institución en las entrevistas realizadas.
- Por último, una vez levantada toda la información se concluye que es factible la realización de un proceso de manejo de la cartera vencida del

segmento de microcrédito con la finalidad de prevenir, manejar y recuperar cartera vencida, disminuyendo así el índice de morosidad de este segmento que es el más alto en relación con los demás.

5.2 Recomendaciones

- En el proceso de recolección de información se identificó la necesidad de que la cooperativa revise la metodología que está utilizando en el proceso de crédito ya que existen debilidades no controladas como la falta de análisis, documentación, mal destino del crédito entre otras, especialmente en el segmento microcrédito por el alto porcentaje de morosidad y al ser el producto estrella se debe tener más control sobre el uso que se le da, esto garantiza en cierta parte que se recupere el mismo.
- Es necesario que la Cooperativa adopte acciones inmediatas respecto a los eventos de riesgo identificados, que están siendo generados por fallas en los procesos, falta de procedimientos de manejo de la cartera del segmento de microcrédito, falta de seguimiento del destino del crédito o falla del personal, por lo que es necesario la revisión de las políticas y etapas de selección de personal, la capacitación etc.
- Se debe concientizar al personal de la cooperativa sobre la importancia que tiene poseer una herramienta de procesos ya que esta tiene varias ventajas al ser aplicada, permite minimizar el riesgo, minimizar errores, permite crecer profesionalmente e institucionalmente y es un mecanismo de trabajo en equipo.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título de la Propuesta

Proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito

Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Beneficiarios

Será de gran utilidad la presente propuesta para:

- Gerente General
- Jefatura de Contabilidad
- Auditoria Interna
- Jefatura de Créditos
- Jefatura de Cobranzas
- Jefatura de Riesgos

Ubicación

Ciudad: Ambato

Dirección: Av. Víctor Hugo y los Chasquis

Tiempo de estimado para la ejecución

Inicio: junio 2016

Equipo técnico responsable

El equipo técnico responsable de la ejecución de la presente propuesta será la gerencia general, auditoria interna y jefaturas de contabilidad, créditos y cobranzas y riesgos.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Finalmente, luego de haber diagnosticado la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato se logró detectar los niveles de morosidad que a febrero 2016 llegaron a 10,44%. La situación económica del país, sobreendeudamiento, desempleo, el destino del crédito que es la no inversión en aspectos productivos de la empresa, mala aplicación del destino del crédito entre otros factores influido en que este porcentaje se eleve.

Contar con procedimientos de manejo de cartera del segmento de microcrédito es de suma importancia dentro de la cooperativa ya que es uno

de los más demandados por los socios. Esos procedimientos constituyen una guía práctica de acciones para la institución. De esta manera se podrá crear una cultura de control y seguimiento que permita un mejor manejo del microcrédito.

6.3 Justificación

La Cooperativa realiza procedimientos de manejo de la cartera vencida y de sus operaciones crediticias, pero de una manera general, aun así, estos no son totalmente satisfactorios ya que en ocasiones el incumplimiento de las cuotas se ve reflejado en el índice de morosidad del segmento específico del que se está tratando. Al existir poco apego al seguimiento metodológico por parte del personal, en si la propuesta tiene el fin de minimizar estas fallas mediante un proceso adecuado, actualizado y práctico de manejo de la cartera del segmento de microcrédito.

La propuesta permite establecer procesos de manejo de la cartera del segmento de microcrédito en los que la cooperativa va a enfocar su atención para mejorar el desarrollo de la misma, se va a generar factores metodológicos para la cartera para de esta manera mitigar errores pasados, dar soluciones a tiempo y para el adecuado proceso de toma de decisiones.

El diseño de procedimientos justifica su realización por la necesidad de contar con un proceso adecuado y de acuerdo a las mejores prácticas, en este segmento la cooperativa tiene el 45% de destino de la cartera total. El fin del diseño es cumplir con los objetivos institucionales, esperando

resultados favorables que se verán reflejados en sus índices de morosidad, así como también en su rentabilidad al finalizar el periodo contable.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

Contribuir con el proceso de manejo de la cartera del segmento de microcrédito.

6.4.2 Objetivos específicos

Proponer recomendaciones metodológicas para el proceso de crédito.

Implementar el uso de indicadores de gestión que orienten la toma de decisiones.

6.5 Análisis de factibilidad

La presente propuesta se desarrolla gracias al apoyo, predisposición del personal de la cooperativa y aprobación de la gerencia general: Se utilizará el proceso de manejo de la cartera del segmento de microcrédito pues se beneficiará en varios ámbitos los cuales permitirán un adecuado proceso de toma de decisiones con el fin de aportar en la sostenibilidad y desarrollo de la cooperativa.

- Organizacional

La propuesta logrará un seguimiento y adecuado control del microcrédito lo que permitirá tomar mejores decisiones en base a los resultados que se

obtengan, dando a la institución una herramienta de fácil aplicación acorde a la situación actual.

- Económico Financiero

Es posible por cuanto se cuenta con los recursos económicos necesarios para la puesta en marcha de estas recomendaciones, el costo es accesible y razonable tomando en cuenta los beneficios que la institución tendrá en el futuro.

6.6 Fundamentación

Una de las metas que se quiere lograr con el desarrollo de la propuesta es un proceso de manejo de la cartera del segmento de microcrédito para así obtener una herramienta de calidad que permita un adecuado manejo seguimiento y recuperación del crédito.

El estudio realizado por la (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010) titulado Guía de Principios para una Efectiva Regulación y Supervisión de las Operaciones de Microfinanzas mencionan puntos importantes a ser tomados en cuenta para la elaboración de procedimientos de manejo de la cartera de microcrédito. “El microcrédito se tramita, documenta, evalúa, aprueba, desembolsa y administra bajo unas metodologías crediticias especiales que difieren a las metodologías tradicionales de créditos corporativos o de consumo”.

Adicionalmente en el mismo documento la legislación o normativa establece que, para incursionar en el microcrédito, las instituciones como financieras deberían tener como mínimo.

- i. Un estudio de nichos del mercado a atender que sustente su participación;
- ii. Una metodología crediticia, definida como el conjunto de actividades que se deben realizar en una entidad crediticia para resolver razonablemente los problemas típicos de información, selección, incentivos y cumplimiento de contratos que surgen en la transacción micro crediticia;
- iii. Un equipo gerencial y operativo con experiencia y capacidad en la materia;
- iv. Una infraestructura tecnológica que permita el control y seguimiento diario de los créditos y de los agentes de crédito;
- v. Una declaración de cómo inserta esta actividad en sus políticas sobre riesgos integrales, de gobernabilidad, de reputación, operacionales, crediticios, y de liquidez.

De acuerdo a estudios realizados sobre el proceso de calificación del crédito manejo de cartera vencida, recuperación de cartera. Se ha podido extraer información que puede aportar al contenido de la propuesta como en el caso de una investigación realizada por (Deloitte, 2012) la cual muestra que se debe realizar cambios en el modelo de cobranzas.

...La industria financiera está utilizando nuevas técnicas, herramientas en distintos ámbitos con el fin de realizar una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. Con ello pretende identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde puede haber mayor recuperación (p.7)

Las prácticas líderes que mejoran el proceso de cobranzas en cada una de las diferentes dimensiones de un modelo operativo son:

- Segmentos/clientes
- Canales
- Productos
- Procesos
- Gente
- Medición del desempeño

Cada uno de estas dimensiones mencionadas juegan un papel importante para que el manejo de la cartera este cubierto en todas las etapas desde la concesión del crédito hasta la cancelación de la última cuota, evitando que

personas caigan en cartera vencida y qué hacer con las que están ya vencidas, mediante procesos, canales, gente etc.

En el congreso realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia (Correa, 2015) menciona:

Teniendo en cuenta las características de los deudores de microcrédito, el portafolio que comparte mayor número de deudores de microcrédito es consumo. Alrededor del 20,5% de los deudores de microcrédito, tienen créditos de consumo activos...

La cartera vencida se incrementa por que los deudores tienen operaciones activas de manera simultánea entre microcrédito y de consumos misma que se encuentran en mora. Por ello es recomendable tener en cuenta la cantidad de créditos que tienen los socios en la misma institución o en otras de tal forma que se minimice el riesgo.

Además, menciona un ejemplo práctico realizado por uno de los bancos de del Ecuador sobre como adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience mediante un detalle de medidas a ser usadas.

- Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza.
- Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas.
- Tratar quejas y reclamos oportunamente.
- Utilizar el refuerzo positivo.

Gráfico 6.1 Banco Solidario**Ejemplo en Práctica – Ecuador
Banco Solidario**

Banco Solidario en Ecuador enfatizó la importancia en la educación sobre el buen pago a través de sus plataformas de atención usando material impreso sobre los beneficios en el pago puntual así como los deberes de los garantes antes del desembolso del crédito. Otra actividad pro activa fue el desarrollo de sistema de premiación para clientes puntuales realizando sorteos “fuerza solidaria” y recordación del pago oportuno a través del call center interno del Banco y el asesor de crédito.

Fuente: (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010)

Bajo todos los estudios anteriormente mencionados se incorporó a la propuesta las mejores prácticas metodológicas con el fin de presentar un proceso de manejo eficiente que contribuya a la institución de una manera positiva.

6.7 Metodología. Modelo operativo

El modelo operativo consiste en cuatro fases que son las siguientes:

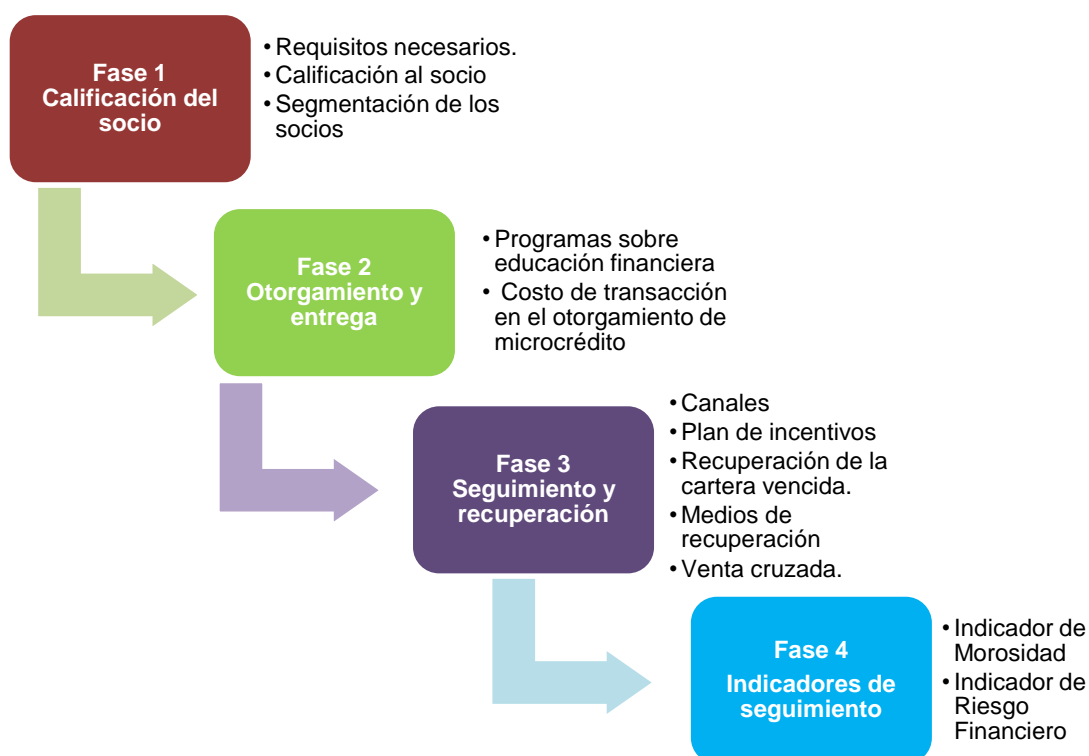
1. Calificación del socio
2. Otorgamiento y entrega
3. Seguimiento y recuperación
4. Indicadores de seguimiento

6.7.1 Monitoreo de la cartera de microcrédito

El monitoreo de la cartera de microcrédito tiene el objetivo de identificar por medio de recolección, análisis de la información, calificación al socio, otorgamiento y recuperación las posibles situaciones que afecten a esta cartera.

Este proceso se lo debe realizar en todas las fases del crédito antes, durante y después de que el socio acceda al préstamo. También se puede aplicar indicadores que serán planteados como uno de los objetivos específicos de la propuesta.

Gráfico 6.2 Fases del microcrédito



Elaborado por: María José Tutasig

6.8 Fase 1 Calificación del socio

- Se va a reforzar la calificación del socio, mediante la petición de más documentación que respalde su historial financiero.
- Se procurará escoger mejor el nicho de mercado al cual se va a dirigir la cartera de microcrédito.
- Tener en claro a quien se dirige el microcrédito: sector de producción, comercialización, ventas y para que finalidad, crecimiento del negocio y emprender
- Se tendrá un equipo humano capacitado en las microfinanzas además de proporcionar capacitación adicional permanente.
- Se debe contar con la tecnología y recursos necesarios para el control seguimiento diario de cada uno de los créditos y demás aspectos como son morosidad, liquidez entro otros.

Luego de tener en claro los puntos anteriores el proceso continúa de la siguiente manera:

- El socio o persona se acerca a la cooperativa con el fin de obtener información sobre los créditos.
- De acuerdo a las especificaciones de la misma se le orienta de la mejor manera sobre cuál es el tipo de crédito al que desea acceder de acuerdo con el destino que se le va dar al préstamo y las especificaciones que da el socio sobre cuál es el objetivo para solicitar un crédito.

- Se le indica los requisitos y pasos, mismos que también se encuentran especificados en la página de la cooperativa <http://www.ccca.fin.ec/>

**Requisitos
necesarios**

Luego de proporcionarle la información se procede a solicitar los siguientes requisitos detallados en la tabla 6.1, datos que fueron tomados de la cooperativa, así como de documentos que sobre metodología para otorgar microcréditos.

Estos requisitos son necesarios ya que de esta manera se tendrá una visión global del estado de situación financiera y personal del socio, así como de otros aspectos importantes a ser tomados en cuenta para conceder un microcrédito.

Tabla 6.1 Documentos necesarios para la concesión del microcrédito

Información personal del socio y unidad familiar	Datos del solicitante	Fotografía, Solicitud de crédito y verificación domiciliaria.	Datos del cónyuge o codeudor	Bienes de la unidad familiar y residencia
		Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación del último proceso electoral.		Datos familiares como son: gastos familiares e ingresos fuera del negocio.
		Copia o documento que justifique la planilla de servicio básico dentro de los últimos tres meses.		Justificativos de estado patrimonial tales como: pago de predio, copia de matrícula de vehículo, escrituras, títulos de propiedad, si aplica.
Datos de la microempresa	Actividad, localización, antigüedad, número de empleados			
	Características de la comercialización/producción			
	Condiciones de venta			
	Niveles de producción			
	Condiciones de compra			
	Costo de personal			
	Justificativos de actividad económica, copia del RUC o RISE y tres últimas declaraciones de IVA.			
Situación Financiera	Elaboración del balance general y estimación del patrimonio familiar			
	Calculo de ingresos y egresos mensuales y estimados del saldo disponible por la unidad familiar, si aplica.			
	Consulta a la central de riesgos o buro de crédito sobre el historial del socio y cónyuge, si aplica			
	RENOVACIÓN. - La Fidelización o renovación de un Microcrédito se realizará una vez cancelado el 40% del monto original.			

Elaborado por: María José Tutasig

Fuente: CCCA y algunos aspectos adaptados de (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010)

Previa la recolección de todos los requisitos mencionados con anterioridad en carpeta el siguiente paso se detalla en la tabla 6.2 que está a continuación.

Calificación al socio

Tabla 6.2 Calificación del socio

	Metodología Actual	Propuesta
Front de crédito	El primer filtro recibe al socio y analiza su información en el scoring EQUIFAX. Tiene como meta receptor 7 carpetas diarias de socios.	<p>Aparte de recibir carpetas diarias deberá ocuparse de buscar dentro de la cooperativa a los socios que tengas empresas o quieran emprender una y que, de acuerdo a su historial interno, movimientos en sus cuentas, ahorro o pólizas a plazo fijo puedan acceder a créditos.</p> <p>El scoring busca estandarizar respuestas, es meramente informativo ya que la decisión la toma el personal humano, muchas veces arroja resultados negativos negando el crédito, pero también puede equivocarse por ello es una respuesta informativa. Ya que lo que busca el scoring es asegurar el cumplimiento de principios de riesgo.</p> <p>Se propone utilizar el scoring como un proceso informativo y realizar un flujo de caja para conocer la capacidad de pago y nivel de endeudamiento que el negocio del socio puede mantener. Mediante esta metodología se elimina el uso de scoring ya que con este no se logra conocer de forma correcta la operatividad de cada negocio.</p> <p>Se propone subir su meta diaria de 7 carpetas a 10 recibidas en base a las metas d cumplimiento del personal.</p>
Oficial de crédito	Analiza la información emitida por el filtro anterior minuciosamente y es el encargado de realizar las evaluaciones diarias en el domicilio con una meta de 5 diarias.	<p>Se encargará de acuerdo a las buenas prácticas de analizar la información entregada, confirmando la veracidad de la misma para ello se destinará otra persona capacitada para realizar las evaluaciones a los socios en su domicilio y también en su empresa y sucursales en el caso de tenerlas sea dentro del perímetro urbano o rural para levantar información de los bienes que posee el socio. Además, se realizará un balance de situación del negocio y estado de resultados.</p> <p>Pudiendo elevar sus metas a 7 evaluaciones con el fin de cumplir mensualmente con los \$500.000 es un valor de crecimiento de la cartera que se debe colocar cada mes.</p>

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

El scoring evalúa aspectos del socio tales como la capacidad de pago, las deudas en el sistema financiero y si fueron canceladas al día. Además, los factores que influyen en el score son el historial de pagos detallando el número de atrasos mayores a 60 días, número de operaciones históricas, vigentes entre otros aspectos. Otro factor es el saldo de deuda actual del socio, en la misma consta el saldo por vencer, saldo vencido, saldo que no devenga interés, saldo en demanda judicial y saldo en castigo, este score proporciona un puntaje y comentarios sobre si el socio es apto o no para el crédito es un instrumento informativo para la cooperativa. Para mayor detalle revisar el anexo 3.

Con toda la información recopilada entregada por los socios, el flujo de caja para conocer la capacidad de pago y nivel de endeudamiento que el negocio del socio puede mantener el oficial de crédito analiza y verifica con el objetivo de ver si el crédito va a ser dado bajo las condiciones que establece la institución, o si el socio cumplió con los requerimientos mismos que le asignaron una calificación alta, media o baja de riesgo crediticio.

Se debe privilegiar el monitoreo en socios cuya calificación sea media o alta, la cantidad de créditos que tiene en el sistema financiero para poder actualizar información y poder determinar causas posibles para que pueda incumplir con la cooperativa.

6.8.1 Segmentos/socios

Segmentación de los socios

El perfil de socios que se va a atender son:

- Socios que trabajan por cuenta propia.
- Socios con actividades en el sector de producción, comercialización y ventas.
- La finalidad del microcrédito es complementar el negocio y emprender uno.

El microcrédito no se destina para socios cuya finalidad sea un crédito para vivienda, educación, consumo personal entre otros. Las prácticas sobre microcrédito mencionan que el microcrédito debe orientarse a la generación de pequeñas empresas que tengan claros sus objetivos, el mercado donde se van a desarrollar. Con metas bien planteadas y objetivos a largo plazo.

Se segmenta de acuerdo al monto solicitado en:

- Microcrédito minorista
- Microcrédito acumulación simple
- Microcrédito acumulación ampliada.

6.9 Fase 2 Otorgamiento y entrega

6.9.1 Plan sobre educación a los socios

Banco D-MIRO en su misión de Cambiar Vidas presenta su Programa de Educación Financiera en la cual entrega información importante por medio de videos en youtube.com con temática como es:

- Presupuesto familiar
- Administración del crédito
- Sobreendeudamiento
- Ahorro.

Jardín Azuayo cuenta con un programa titulado “La Educope” utilizada como estrategia para aplicar su quinto principio que es: Educación, formación e información. Que es un principio que destaca la Alianza Cooperativa el cual consta de módulos educativos por unidades, en línea accesibles sobre temas de interés. Así como también noticias sobre talleres de educación cooperativa.

**Programa
sobre
educación
financiera**

Por ello se propone educar a clientes y socios de la cooperativa como una medida importante para reducir las tasas de morosidad y ampliar el conocimiento del socio mediante charlas con temática actual y de interés

como se detalla en la tabla 6.3.

Gráfico 6.3 Plan de charlas sobre educación a los socios

Fuente: Jardín Azuayo y Banco D-MIRO
Elaborado por: María José Tutasig

Esto se puede realizar con el personal de la cooperativa o un experto en el sector con charlas mensuales oportunas que serán de gran beneficio para ambas partes, son metodologías recomendadas por el BID.

Otra propuesta es que la CCCA haga este tipo de videos educativos sobre temas importantes como son: la administración del crédito, presupuesto familiar, prevención de endeudamiento, y el ahorro y los publique en la página web de la cooperativa y también se los proyecte en la cooperativa y agencias.

Así como también un programa de educación cooperativa en folletos que estarán disponibles físicamente para los socios, así como también en la página web.

Luego de finalizada la fase uno previa aprobación de los requisitos se procede al otorgamiento y entrega del microcrédito valor que se lo desembolsa de la

siguiente manera de acuerdo al tipo de microcrédito y monto solicitado. El miso se detalla en la tabla 6.3 de la siguiente hoja.

Costo de transacción en el otorgamiento de microcrédito

Tabla 6.3 Plazo de otorgamiento de microcrédito

Tipo de Microcrédito	Rango	Costo de transacción	Propuesta
Microcrédito Minorista	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a \$1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada	Al día siguiente	Reducir la cantidad de copias de documentos personales, se podrán usar escaneados. Ya que siempre deben constar copias de documentos personales por los procesos de auditoria. En lo posible el socio tendrá que solicitar cantidades mínimas de visita a la institución desde que empieza el proceso.
Microcrédito de acumulación simple	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a \$ 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada	Depende del monto (debe esperar hasta tener el cupo disponible).	
Microcrédito de acumulación ampliada	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a \$10,000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.		Por la cantidad se puede disponer del valor el mismo día con el fin de optimizar tiempos. Hasta máximo 48 horas después de haber firmado las partes. Si e acumulación ampliada dependerá del monto.

Fuente: CCCA

Elaborado por: María José Tutasig

6.10 Fase 3 Seguimiento y recuperación

Esta fase propone mecanismos de seguimiento al socio para la cancelación puntual de las cuotas, así como para la recuperación de la cartera.

Una vez clasificados los socios dependiendo de las características individuales obtenidas se puede definir una estrategia para la recuperación del crédito tomando en cuenta canales a utilizarse y procesos.

Es importante tener en cuenta un segmento para los clientes que no estén en cartera vencida de microcrédito, pero que pueden tener una alta probabilidad de no cumplir con su pago con ellos se aplica recomendaciones como son:

- Refinanciación de la deuda siempre y cuando el socio tenga cancelada 40% del monto original, tomado de la cooperativa.
- Reducción del monto de crédito.

La reducción se realiza en condiciones de incumplimiento de pago del crédito vigente. Tomando en cuenta que el microcrédito busca la ampliación de la empresa este sería un factor negativo que llevaría a que ya no se otorgue el crédito al socio.

- Aumentar la comunicación con el socio por medio de canales previniendo así que los clientes formen parte de la cartera vencida.
- Recolectada la información y ya analizada y monitoreada se pueden ejecutar acciones que ayuden a prevenir y recuperar la cartera de microcrédito, los días que se anticipara a los socios dependerá de la calificación que se le dé podrá ir de entre 3 a 5 días este tipo de actividad tiene que estar acorde con el departamento de Call center encargado de las notificaciones a los clientes, siempre guiados bajo la

base de datos con toda la información requerida los recordatorios generan un vínculo con el socio.

- Este proceso de manejo de la cartera debe ser supervisado en las distintas sucursales con visitas al azar a socios que estén en mora e indagar sobre su calificación a los servicios de la cooperativa.

6.10.1 Canales

Canales

Actualmente existen canales de comunicación con los socios que eran vía telefónica o visitas personales, pero con los avances tecnológicos permite que la institución pueda llegar de una manera más directa al socio no solo por Teléfonos Inteligentes considerando que en Ecuador la cobertura es amplia y las personas utilizan teléfonos para comunicarse. Sino también mensajes de texto, mensajes de voz, sitios web, correo electrónico.

No cabe duda que el ofrecer distintas opciones para atender a los socios aumenta el contacto con el mismo se lo adapta como parte de la cooperativa, a las necesidades particulares siendo e contacto exitoso.

En la tabla 6.4 se muestra los canales utilizados por la cooperativa y la propuesta de mejoramiento con su explicación cada una.

Tabla 6.4 Descripción del proceso de prevención

Instrumento	Metodología utilizada	Propuesta
Mensaje de texto	Esto se lo realizara 5 días antes de la cancelación de la cuota a los socios que son reincidentes y 4 días después a los que están en mora hasta que se acerquen a cancelar. Se parte con esta metodología como primera acción para recuperar la cartera de microcrédito por vencer	Sea o no reincidente se debe enviar mensajes a todos los socios con 5 días de anticipación como una manera de recordar la fecha próxima de pago. Si el socio está en mora los mensajes deben ser enviados hasta el 10 día después de eso de procederá a usar otro tipo de notificación como visita a la empresa si es reincidente o al domicilio.
Correo de notificación	No se envía correos electrónicos.	Contar con una base de datos de correos electrónicos de los socios ya que actualmente es el medio de comunicación de empresas con la persona para él envió de facturas y demás. La cooperativa enviara correos electrónicos a los socios 3 días antes de la cancelación de la cuota del crédito sea o no reincidente. Así también si el socio está en mora los correos se enviarán a partir del primer día de mora hasta que se acerque a cancelar. Se deberá actualizar los correos de los socios anualmente o sino pedirles que si realizan algún cambio lo notifiquen a la cooperativa.
Llamada telefónica	Esta acción es la que tiene un vínculo directo con el socio y se la realiza a partir del 2 día de mora o retraso si el socio no responde a partir del 6 día se notificara a los garantes.	El responsable de esta acción debe ser una persona preparada para comunicarse con distintos tipos de socios, teniendo toda la información a la mano. Se debe realizar la llamada a partir del 3 día y seguir con la metodología utilizada de llamar a partir del 6 día a los garantes.
WhatsApp	Solo se envía WhatsApp a los socios por ocasiones especiales como son cumpleaños.	Se debe enviar mensajes por este medio ya que como se mencionó la mayor parte de la población usa un teléfono inteligente y cuenta con esta aplicación gratuita que necesita conexión a internet o un plan de datos para poder recibir. Se enviará 3 días antes como prevención. Es una aplicación gratuita.
Coop Móvil	No cuenta con la misma ya que el ISISOFT estaba en prueba.	Crear una aplicación de descarga gratuita desde la página de la cooperativa o play store. Con el fin de ligarse más a los socios, brindarles más servicios como son transferencias, consulta de saldo, revisión de movimientos, revisión de las tablas de amortización de su microcrédito entro otros, esto hace que la presencia de la institución este más ligada a la vida del socio por la comodidad que se le da y por lo práctico que resulta.
Proceso judicial	Esta visita se la realiza antes de empezar el proceso judicial como último paso para recuperar la cartera vencida, es un proceso más formal.	Se enviará notificaciones al socio, así como también a los garantes ya que estas servirán como respaldo en caso de que se siga a una acción legal.

Fuente: (Deloitte, 2012) (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010)

Elaborado por: María José Tutasig

6.10.2 Plan de incentivos

Parte al momento que el socio recibe información para la otorgación de su microcrédito; debe estar basado en un plan de incentivos al mismo que debe ser informado por parte del oficial de crédito, este debe ser explicado detalladamente bajo las condiciones una de ellas y la más importante es el pago puntual de las cuotas. Otro punto debe ser las condiciones para socios con créditos vigentes y aquellos que han caído en mora con el fin de darles una motivación a cumplir con lo pactado en el tiempo justo.

La cooperativa actualmente no cuenta con un plan de incentivos para los socios según las prácticas en un estudio del BID es importante contar con un plan de incentivos ya que esto permite motivar al socio y darle expectativas de crecimiento a futuro. Ya que su responsabilidad y esfuerzo se verá premiada de diversas maneras

1. Plan de incentivos por pronto pago

Si el socio es puntual en el pago de su cuota está dentro de la categoría A1 con cero días de mora, por lo cual la cooperativa lo premia con la opción de acceder a ciertos incentivos si es frecuente su cumplimiento, bajo las condiciones previamente establecidas y explicadas.

En la tabla 6.5 se detalla los incentivos con las características de cada uno.

Plan de Incentivos

Tabla 6.5 Incentivos por pronto pago

<p>Primer Incentivo: Agilidad en la renovación o concesión de una nueva operación.</p>	<p>Los socios que quieran acceder a este primer incentivo deben tener en cuenta que debieron estar bajo la primera calificación es decir A1 que significa 0 días de mora desde la primera cuota hasta la fecha final. Este incentivo tiene una excepción para socios que por retraso estuvieron hasta 8 o 15 días de mora calificación A2 y A3 respectivamente solo por una ocasión. Si el reporte del oficial es favorable y cumple con lo establecido el socio automáticamente podrá tener el derecho de acceso a este incentivo. La agilidad del crédito de 24 horas también depende de la rapidez con que el socio entregue la documentación requerida por la institución.</p>
<p>Segundo Incentivo: Refinanciación por pronto pago.</p>	<p>Renovación. - La Fidelización o renovación de un Microcrédito se realizará una vez cancelado el 40% del monto original. Metodología usada. Se propone Previo análisis de la situación del socio y bajo un seguimiento de su historial realizado por el oficial de crédito definirá e informara a los socios que pueden acceder a este incentivo. El socio es bueno puede acceder a un crédito emergente el cual sería a un mayor tiempo, con el cual podrá cubrir su deuda actual y evitar refinanciar o reestructurar.</p>
<p>Tercer incentivo</p>	<p>Si el socio es cumplido se obviará encaje dependiendo del monto, o también se puede mejorar la tasa de interés.</p>
<p>Cuarto Incentivo: Meses de gracia</p>	<p>Si el socio es cumplido y su calificación es buena podrá acceder al cuarto incentivo es decir el primer y segundo mes serán de gracia, empezara a cancelar las cuotas de su microcrédito a partir del tercer mes.</p>
<p>Quinto Incentivo: Al ahorro</p>	<p>La cooperativa realiza rifas por cierto valor depositado en la cuenta del socio con la entrega de un número de boletos. Se propone que si es socio posee ahorros de \$1.000 por un cierto periodo de tiempo este sirva como garantía para poderle otorgar un crédito. Además, si es socio maneja un buen promedio de saldos en su cuenta, así como su puntualidad en pagos es buena se puede obviar el solicitarle garantía dependiendo del monto.</p>

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo y (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo, 2010)

Elaborado por: María José Tutasig

Nota: si la fecha de pago de las cuotas es fin de semana o feriados y el socio se acerca a cancelar puntualmente también será puntos a favor ya que la CCCA atiende en horario ininterrumpido.

6.10.3 Recuperación de cartera vencida

Si el socio empieza a retrasarse en la cancelación de las cuotas debe acercarse a la institución y explicar los motivos del retraso esto se debe a factores identificados en la investigación. Bajas ventas, sobreendeudamiento, equivocación del personal al momento de la calificación entre otras, se procede a revisar su historial con el fin de buscar soluciones que permitan recuperar ese microcrédito.

Recuperación de la cartera vencida

1. Visitas a la microempresa

Las visitas por parte del personal de la cooperativa al lugar donde se encuentra la microempresa son importantes ya que se podrá constatar directamente la actividad que realiza y si el destino del crédito está contribuyendo a que la empresa genere más. Caso contrario si no se invirtió en la misma se mal destino el crédito por ende las razones del retraso en las cuotas salen a la vista.

La visita como instrumento de recuperación para los socios que no hayan recibido o les hayan prestado la atención debida a todas las maneras de

notificación mencionadas con anterioridad, este proceso busca obtener y recuperar cartea de una manera ágil y rápida, así como también establecer condiciones de pago para las cuotas posteriores.

La persona encargada es la parte de cobranzas quien debe tener un esquema de visitas programadas con tiempos, fechas, direcciones donde se llevarán a cabo información que deberá ser emitida por el sistema. Las visitas deben realizarse tanto en el domicilio como en el lugar donde se encuentre ubicada la empresa.

Aspectos a ser tomados en cuenta para las visitas a los socios:

- Primero hacerle ver al socio que es una parte importante de la cooperativa.
- Tener toda la información del microcrédito, condiciones, monto, plazos, cuotas y a que se destinaba el crédito.
- Tomar en cuenta los argumentos dados por el socio.
- Analizar conjuntamente la situación económica actual del socio, así como de la empresa respaldada con documentos etc.
- En lo posible tratar que el socio cancele las cuotas vencidas e la visita que se le realiza. Caso contrario encontrar posibles soluciones que beneficien a ambas partes.
- Si se establece otra fecha para la visita en la cual el socio demuestre que tuvo caída en ventas u otras causas pero que se comprometa cancelar la obligación contraída.

- Se debe tener muy en cuenta la actitud y comportamiento que los socios muestren frente a las isitas recibidas por el personal de la institución.
- Se debe dejar constancia todos los puntos tratados en la visita en un documento el mismo que servirá como respaldo para saber cuál fue el resultado al que se llegó.
- Establecer que si no se llega a un acuerdo la institución continuara con el proceso judicial correspondiente como último recurso para recuperar su cartera vencida.

6.10.4 Medios de recuperación

El socio podrá cancelar sus cuotas por vencer, así como las que están en mora como se muestra en la tabla 6.6.

Medios de Recuperación

Tabla 6.6 Medios de recuperación de la cartera

Medios Utilizados	Medios Propuestos
Deposito en efectivo o cheque	Transferencia on-line desde la web. Registrándose con usuario y contraseña.
Transferencias	Transferencia por medio de Coop móvil.
Débito automático desde la cuenta de ahorros	Transferencias Interbancarias entre instituciones financieras.

Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo

Elaborado por: María José Tutasig

6.10.5 Venta cruzada

El objetivo es no perder al cliente sino hacer que el acceda a todos los beneficios de la cooperativa, así como a los seguros de salud por \$2.99 al mes.

Seguro exequial con una indemnización de \$2.000 como seguro de vida, seguro de desgravamen que ampara a los socios (deudores principales) cuyas obligaciones estén pendientes de pago a la fecha de su fallecimiento.

Venta cruzada

Si el socio realiza microcréditos periódicamente y demuestra que tiene la capacidad y cumple con la cooperativa en los pagos puntuales al finalizar el último crédito se le puede dar la opción de cambiar su tipo de crédito, es decir de microcrédito minorista, a acumulación simple y ampliada, con más cantidad de dinero dependiendo de la capacidad de pago.

6.11 Fase 4 Indicadores de seguimiento

Los indicadores de seguimiento son medidas que van a permitir evaluar aspectos como la morosidad y riesgo en la cooperativa y los resultados de los procesos que se realizan. A través de estos se va a poder tomar decisiones e mejora continua:

Se sugiere que se monitoree semanalmente cada lunes en la reunión realizada con el gerente general. Aparte mensualmente se reunirá un comité de mora, para realizar el seguimiento de indicadores con el fin de evaluar y tomar medidas.

Indicadores de seguimiento

Los indicadores de seguimiento brindan un aporte positivo a la cooperativa porque por medio de esto se identifica cuantitativamente los resultados de la gestión y metodología en créditos. Mide el nivel de cumplimiento de metas de los

empleados y está ligada a la filosofía de las Cooperativas de ahorro y crédito de inclusión, alto desempeño, trabajo en equipo y vocación de servicio.

En la tabla 6.7 se detallan las fórmulas de cálculo de los índices de morosidad en varios aspectos como son por género, perímetro y sector.

Tabla 6.7 Índice de morosidad por género, perímetro y sectores

Indicadores de Morosidad	
<i>Indice de Morosidad = $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$</i>	
Por Género	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida de Hombres}}{\text{Saldo de la Cartera total de Hombres}}$</i>
	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida de Mujeres}}{\text{Saldo de la Cartera total de Mujeres}}$</i>
Perímetro	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida del perímetro Urbano}}{\text{Saldo de la Cartera total del perímetro Urbano}}$</i>
	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida del perímetro Rural}}{\text{Saldo de la Cartera total del perímetro Rural}}$</i>
Sector	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida del sector de producción}}{\text{Saldo de la Cartera total del sector de producción}}$</i>
	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida del sector de comercialización}}{\text{Saldo de la Cartera total del sector de comercialización}}$</i>
	<i>$IMOR = \frac{\text{Saldo de la Cartera vencida del sector de ventas}}{\text{Saldo de la Cartera total del sector de ventas}}$</i>

Elaborado por: María José Tutasig

A continuación, se muestra los indicadores de riesgo en varios aspectos como son por género, perímetro y sector.

Tabla 6.8 Índice de morosidad por género, perímetro y sectores

Indicadores de Riesgo Financiero	
<i>Indice de Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo}}{\text{Ahorro bruto}}$</i>	
Por Género	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo de hombres}}{\text{Ahorro bruto de hombres}}$</i>
	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo de mujeres}}{\text{Ahorro bruto de mujeres}}$</i>
Perímetro	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo del perímetro Urbano}}{\text{Ahorro bruto del perímetro Urbano}}$</i>
	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo del perímetro Rural}}{\text{Ahorro bruto del perímetro Rural}}$</i>
Sector	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo del sec. de producción}}{\text{Ahorro bruto del sec. de producción}}$</i>
	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo del sec. de comercial}}{\text{Ahorro bruto del sec. comercial}}$</i>
	<i>Riesgo Financiero = $\frac{\text{Deudas a medio y largo plazo del sec. de ventas}}{\text{Ahorro bruto del sec. de ventas}}$</i>

Elaborado por: María José Tutasig

6.12 Administración

La propuesta es administrada por un equipo responsable es decir el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Gerente General

- Dr. Ramiro Portero

Subgerente Operativa

- Dr. Doris Solís

Jefe Financiera

- Dr. Sandy Valencia

Jefatura de Cobranzas

- Ing. Betty Salazar

Jefatura de Crédito

- Isabel Coro

La propuesta puede ser evaluada mediante un plan de análisis o monitoreo para ver si la misma se está cumpliendo, dado que se pueden ver cambios que aporten a la cooperativa con la posibilidad de tomar decisiones oportunas para mantener o mejorar la propuesta de acuerdo a diversas condiciones.

6.13 Previsión de la evaluación

La propuesta “Proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito” fueron validados por expertos en el sector según lo detalla la tabla 6.9 para mayores detalles revisar Anexo 4.

Tabla 6.9 Validadores

Validadores	Institución	Cargo	Comentarios/ Sugerencias
Sandy Valencia	CCCA	Jefe Financiero	Cumplir a cabalidad con las fases 1,2 y 3 así como también los indicadores de seguimiento está segmentado de manera correcta. La propuesta es factible.
Isabel Coro	CCCA	Jefe de créditos	Las fases 1,2 y 3 de la propuesta, así como los indicadores de seguimiento son correctos, es factible y aplicable
Carlos Charvet	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario	Analista de Riesgos	Se sugirió cambios en expresiones y detalles de un canal de seguimiento y recuperación. Revisar anexo 3.

Fuente: Cuadro de validación de la propuesta

Elaborado por: María José Tutasig

BIBLIOGRAFÍA

- Alberti, R. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. España: Netbiblo.
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas y Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *Guía de principios para una Efectiva Regulación y Supervisión de las Operaciones de Microfinanzas*.
- Banco Central del Ecuador. (2016, 04 7). Obtenido de http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). (L. G. Figueroa, Ed.) México, México: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educacion.
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *Contabilidad General* (Novena ed., Vol. 9). Quito, Pichincha, Ecuador: Nuevodia.
- Cape Town. (2013, 12 13). *Cooperative News*. Retrieved 05 09, 2016, Obtenido de <http://www.thenews.coop/>
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Colombia: ECOE.
- Cardozo Cuenca, H. (2011). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Cazares Hernández, L. (2009). *Técnicas actuales de investigación documental*. México: Trillas.

CCCA Nueva Web. (2016, 03 10). Obtenido de <http://www.ccca.fin.ec/index.php/cooperativa-3/creditos/microcreditos>

Censos, I. N. (2015). *Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo*. Indicadores Laborales .

Chiriboga Rosales, L. A. (2008). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universitaria.

Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador: Publigrafías Jokama.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014, Septiembre 12). *Código Orgánico Monetario y Financiero*, 105. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Inteligencia Jurídica.

Correa, G. H. (2015). El Rol de las Microfinanzas para el Postconflicto. *Perspectivas de la Cartera de Crédito*, (p. 31). Cali.

Cué Vega, A. (2012). *Diccionario de Finanzas*. México: Trillas.

DAS, S. d. (2015, 03 18). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=477&vp_tip=2

Deloitte. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de la cartera en el sector financiero a partir de la crisis, Puntos de vista sobre las prácticas*

para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras.
México.

Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS. (2015, 12 31). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>

Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS. (2016, 0 12). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>

Dirección Nacional de Estadísticas, Estudios de la Economía Popular y Solidaria y Sistema Financiero Popular y solidario, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015, 09 25). *Boletín Financiero Comparativo*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletin-financiero>

Equipo Técnico de Análisis del Censo de Población y Vivienda. (2010, 12 31). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>

Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Thomson.

- Financiera, J. d. (2015). *Resolución No. 043-2015-F*. Quito.
- Financiera, L. J. (2016). *Resolución No. 044-2015-F*. Resolución, Quito.
- Finnerty, J., & Stowe, J. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera*. México, Distrito Federal, México: Prentice-Hall.
- Greco, O. (2013). *Diccionario preciso de Economía*. Buenos Aires, Argentina: Valleta Ediciones.
- Group, O. (2000). *Oceano Uno color Diccionario Enciclopédico*. Oceano Group.
- Gulli, H. (2008). *Microfinanzas y Pobreza*. Washington, Estados Unidos: ISBN.
- Herman, E., & Torresano, D. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Estudio, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Quito.
- IICA. (2010). *El Análisis Total de los Registros de las Cooperativas*. San Jose.
- Intendencia de Estadísticas, E. y. (2012). *Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- Intendencia de Estadísticas, E. y. (2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas. (2015). Sistema de Operaciones de Cartera y Manual de usuario de estructuras de información, Quito.

Jaramillo Vallejo, F. (2009). *¿Cómo hacer análisis financiero?* (L. J. Buitrago, Ed.) Bogotá, Colombia: Alfaomega.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015, 02 13). *RESOLUCION No. 038-2015-F*. Obtenido de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 043-2015-F*. Resoluciones 043-2015-F, Quito.

La Alianza Cooperativa Internacional. (2015). Obtenido de http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/7._sostenibilidad_maria_eugenia_perez.pdf

(2010). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito.

Mallo, C., & Pulido, A. (2009). *Contabilidad Financiera un enfoque actual*. (C. d. Fuente, Ed.) España: CopyRigth.

Marín Hernández, S., & Martínez García, F. (2009). *Contabilidad Bancaria, Financiera, de Gestión y Auditoría*. Madrid: Piramides.

Monteros, E. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra, Ecuador: Universitaria.

Morosidad y Sobreendeudamiento en el Sector Microfinanciero. (2010, 12 09).

Obtenido de

http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=477&vp_tip=2

Naranjo, O. A. (2012). *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.*

Obtenido

de

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/2012/AT6_2012.pdf

Naranjo, O. A. (2014, 12 10). *Superintendencia de Bancos y Seguros del*

Ecuador.

Obtenido

de

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/2012/AT6_2012.pdf

Padro, E. J. (2016, 03 15). Las 4 etapas del ciclo económico y la banca. *Nuevo*

Newsletter de la Asociación de Bancos.

Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.* Quito.

Pedreño, E. (2010). *Contabilidad: Iniciación, práctica.* Madrid, España: Lex Nova.

Peña, A. (2014). *Reporte de Estabilidad Financiera d la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.* Quito: El Telégrafo.

Portero, M. (2014). *Memoria Anual CCCA*. Memoria Anual, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, Ambato.

SEPS. (2014, 07 05). *Reporte*. Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Cuaderno%20I%20arreglado.pdf/ee4451b9-ee2b-4660-870c-9d5b5dde12f0>

SFPS, D. N. (2013, 12 3). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticasboletines-mensuales-de-segmento-1>

SFPS, D. N. (2014, 12 12). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticasboletines-mensuales-de-segmento-1>

SFPS, D. N. (2015, 12 4). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticasboletines-mensuales-de-segmento-1>

SFPS, D. N. (2016, 02 28). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>

Subgerencia de Programación y Regulación y Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica. (2015, 12 31). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BolletinTasasInteres/ect201512.pdf>

Subgerencia de Programación y Regulación, Dirección de Síntesis Macroeconómica. (2016, 02 01). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BolletinTasasInteres/ect201602.pdf>

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2015). *RESOLUCIÓN NO. JB-2012-2217*. SBS, Quito.

Werner, R. (2005). *Banca Cental y cambios estructurales en Japón y Europa*. Tokio: Soshisha.

Zhumi, N. (2013). *Implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Azuay. Caso: Jardín Azuayo Agencia El Valle*. Quito.

ANEXOS

Anexo 1 Normas para las instituciones del sistema financiero

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CRÉDITO

CAPITULO II.- CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

SECCIÓN II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACIÓN.

MICROCRÉDITOS (incluido con resolución No JB-2002-457 de 10 de junio del 2002 y sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011) Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero. (sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011 y con resolución No. JB-2014-3049 de 27 de agosto del 2014) En las operaciones clasificadas como microcréditos, no se podrán incluir operaciones de crédito de vivienda otorgadas a los microempresarios, las cuales deberán registrarse como créditos de vivienda. (incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011) Con el objeto de asegurar una adecuada segmentación de las operaciones y la aplicación de las tasas de interés, las instituciones del sistema financiero serán responsables de verificar la razonabilidad de los montos requeridos en las operaciones de microcrédito, conforme la clasificación determinada por el Banco Central del Ecuador. En el proceso de administración del microcrédito se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, incluida en su tecnología crediticia, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de los ingresos relacionados con su actividad. Las operaciones que se otorguen a los microempresarios a través de tarjetas de crédito se considerarán microcréditos. Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante. La información financiera del deudor será levantada por la institución prestamista con base en su propia metodología de evaluación del deudor. Las garantías pagadas por las entidades pertenecientes al sistema de garantía crediticia y registradas en la cuenta 1609 "Garantías pagadas pendientes de recuperación", por las fianzas otorgadas a los microempresarios o micro empresas, dentro del contexto legal referente al artículo 106 del "Reglamento a la Estructura e Institucionalidad de Desarrollo Productivo, de la Inversión y de los Mecanismos e Instrumentos de Fomento Productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones", contenido en el Decreto Ejecutivo No. 757, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 450 de 17 de mayo de 2011, se calificarán y constituirán provisiones utilizando los parámetros de morosidad previstos para los microcréditos. (Incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011) Los microcréditos serán calificados en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas. REPÚBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 440

1.4.1. COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS. - La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros: (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011).

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 -30
B - 2	31 -45
C - 1	46 -70
C - 2	71 -90
D	91 -120
E	+ 120

1.4.2. **TECNOLOGÍA CREDITICIA.** - Las instituciones del sistema financiero que operen con microcréditos deberán mantener la información que establezca su propia tecnología crediticia, la que debe considerar como mínimo lo siguiente:

1.4.2.1. Carpetas de crédito para cada prestatario o grupo de prestatarios, conteniendo la información requerida en los manuales de crédito de la propia institución y/o en los programas de crédito definidos por el Estado, para el caso de los microcréditos otorgados por las instituciones financieras públicas; (sustituido con resolución No. JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011) 1.4.2.2. Manuales de crédito que definan la tecnología crediticia y el detalle de la documentación requerida para la correcta aplicación de la misma, que contemplen:

1.4.2.2.1. Descripción de la estructura organizacional del área de crédito y sus procedimientos de control interno de la actividad crediticia, incluyendo el manual de funciones del personal y los procesos de crédito establecidos por cada producto;

1.4.2.2.2. Identificación de los prestatarios y de los responsables de la aprobación de sus créditos;

1.4.2.2.3. Detalle de la documentación que los responsables de la aprobación de los créditos deben analizar antes de otorgar la aprobación respectiva, entre la que deben constar los criterios de elegibilidad de los prestatarios, el análisis del destino del crédito, monto, plazo, tasa de interés y garantías del crédito, en función de las características del prestatario; (sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

1.4.2.2.4. Detalle de la documentación que debe ser generada por la institución del sistema financiero para evidenciar la administración y seguimiento de los créditos, así como la documentación requerida para evidenciar la existencia y aplicación de mecanismos de control interno; y,

1.4.2.2.5. Detalle de la información que debe ser generada por la institución del sistema financiero para evidenciar las gestiones de cobro, tanto por la vía administrativa como por la vía judicial.

1.4.2.3. Información específica para cada microcrédito, que incluya:

1.4.2.3.1. Copia del documento de aprobación de la operación, en el que deberá constar el monto, plazo, forma de pago, garantías, si éstas se requieren, así como los nombres y las firmas de quienes la aprobaron; 1.4.2.3.2. Copia del contrato, pagaré u otros documentos, de ser el caso, que respaldan los microcréditos otorgados; y, (sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

1.4.2.3.3. En caso de que se requieran garantías reales y registrables, copia de los contratos, pagarés y otros documentos que las respalden, tales como títulos de propiedad, pagos de

impuestos, certificado de gravámenes y constancia de su inscripción en el Registro de la Propiedad o Mercantil, según corresponda; y, copia de las pólizas de seguros contratadas, las cuales deben encontrarse vigentes y endosadas a favor de la institución del sistema financiero prestamista. Adicionalmente, se incluirá copia del avalúo de los bienes inmuebles recibidos en garantía, efectuado por peritos previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros y/o por el organismo competente, para el caso de los microcréditos otorgados por las instituciones financieras públicas. (sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

1.4.2.4. Se entenderá por microcrédito debidamente garantizado, aquel que sea concedido con garantías reales, sean éstas hipotecarias o prendarias, que posibiliten a la institución prestamista una fuente alternativa de repago. Las prendas ordinarias comerciales consideradas garantías prendarias, al tenor de lo dispuesto en los artículos 569 y siguientes de la sección I “De la prenda comercial ordinaria” del Código de Comercio, no requieren ser registradas. Para ejecutar este tipo de garantías, la institución deberá cumplir con las formalidades establecidas en el citado Código. Los microcréditos que se concedan sin garantías hipotecarias o prendarias registrables pueden ser respaldados por garantes personales o por bienes del negocio propio y/o familiar, declarados por el prestatario. En este último caso, los respectivos contratos deben detallar las características de los bienes, el valor declarado, su ubicación, la aceptación del deudor como depositario y la aceptación de ser entregados en garantía de crédito.

1.4.3. METODOLOGÍAS Y/O SISTEMAS INTERNOS DE CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITOS.- En la evaluación crediticia de los deudores existentes y de los potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de los microcréditos, las instituciones del sistema financiero podrán utilizar metodologías o sistemas internos tales como los previstos en el numeral 7.1 del artículo 7, del capítulo II “De la administración del riesgo de crédito”, del título X “De la gestión y administración de riesgos”, de este libro; en función del perfil de los clientes, naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada y su estrategia de negocio. Estas metodologías o sistemas internos, deberán ser conocidas y aprobadas por el directorio u organismo que haga sus veces y evaluadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para tener un efectivo seguimiento y control del riesgo de crédito, las instituciones del sistema financiero podrán utilizar metodologías y/o sistemas internos propios en la calificación de sus microcréditos, como lo prevé el numeral 7.2 del artículo 7, del citado capítulo II “De la administración del riesgo de crédito”. Estas metodologías o sistemas, deberán ser conocidas y aprobadas por el directorio u organismo que haga sus veces, evaluadas y validadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros previo a su vigencia. (Numeral incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

ARTÍCULO 7.- Las metodologías implantadas deben considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad; deben permitir monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente a fin de garantizar la idoneidad de la misma, al igual que la relevancia de las variables utilizadas. La administración del portafolio de crédito incluye las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control, para lo cual es necesario que las entidades establezcan:

7.1 Criterios, metodologías y sistemas internos de evaluación crediticia para la selección y otorgamiento de los créditos, que se ajusten al perfil de riesgo de la entidad, los que deben ser consistentes con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada; y, estar basados en el análisis de los estados financieros, flujos de caja del proyecto, calidad de la gerencia, entre otros, para los clientes de los que se dispone de suficiente información financiera (créditos comerciales); y, en sistemas de evaluación crediticia, por ejemplo: “credit scoring” para créditos a la microempresa y a las personas naturales (créditos de consumo y créditos para la vivienda);

7.2 Un sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de los diferentes portafolios, lo que implica un proceso continuo de calificación de los sujetos y operaciones coherente con el proceso de otorgamiento, que incluya un esquema para realizar el seguimiento del nivel de riesgo de cada sujeto y operación, sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, título IX. Adicionalmente, el control del riesgo incorpora la adopción de medidas para mitigar los riesgos, cuando se identifican debilidades potenciales o reales en un cliente, tales como: reducción o transferencia de exposición, nuevas garantías, entre otras;

7.3 Metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de los portafolios de inversión y de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida. Para el cálculo de estos componentes se deberá disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que deberá contener elementos suficientes para el cálculo de los aspectos señalados en este numeral; y,

7.4 Un sistema de información basado en reportes objetivos, con información suficiente para satisfacer las necesidades de la institución, apoyar los procesos de toma de decisiones de la administración del riesgo de crédito y asegurar una revisión oportuna de las posiciones de riesgo y de las excepciones. La información debe ser permanente, oportuna y consistente; y, ser distribuida a los niveles administrativos correspondientes para asegurar que se tomen acciones correctivas.

Anexo 2 Formato de la entrevista



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO DE LA ENTREVISTA A LAS JEFATURAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

La presente información será utilizada para la elaboración del proyecto de investigación. Por favor contestar con la mayor sinceridad posible. Adicionalmente indicamos que la presente entrevista será utilizada únicamente para fines netamente académicos.

Objetivo:

Obtener información relevante y actual sobre la situación económica de la cooperativa en relación con la cartera vencida del segmento de microcrédito.

Entrevista

Nombre:

Jefatura:

1. **¿Cuál considera que es el tipo de crédito al que más acceden los socios de la cooperativa?**

Consumo () Comercial () Inmobiliario () Microcrédito ()

¿Por qué?

.....

2. **¿Considera adecuado el proceso de calificación del socio previo a la obtención de un crédito? Si – No ¿Por qué?**

.....

3. **¿Cuáles considera que son las causas por las cuales un socio deja de cancelar las cuotas de su crédito?**

.....

.....

4. **¿Cree que el porcentaje de morosidad de la cooperativa es? ¿En qué línea de crédito se encuentra el mayor?**

Alto () Medio () Bajo ()

Consumo () Comercial () Inmobiliario () Microcrédito ()

5. **¿Considera que la cartera vencida de los socios repercute en?**

Niveles de liquidez ()

Poca rentabilidad ()

Nada ()

Otra ()
¿Por qué?

.....

6. **¿Considera que para evitar el problema anteriormente mencionado se debe mejorar los procesos de calificación? Si – No Explique**

.....

7. **¿Cuenta la cooperativa con un proceso exclusivo orientado al manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito?**

Si () No () ¿Por qué?

.....

8. **¿Cómo califica el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en la cooperativa?**

Eficiente () Deficiente () ¿Por qué?

.....

9. **¿Cree que se puede mejorar el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito?**

.....

10. **¿Considera que un eficiente proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito tendría una incidencia positiva en la rentabilidad de la cooperativa?**

.....

Sugerencias:


Comentarios:.....

Firma.....


Anexo 3 Ejemplo de Scoring

Credit Report Reporte Modelo Origenación CCA- Cédula de Identidad... <https://www.equifax.com.ec/RiesgosCooperativas/Reporte.aspx>

NUEVA CONSULTA IMPRESION IMPRESION RESUMIDA ANTERIOR SIGUIENTE SALIR



Reporte Modelo Origenación CCA



EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA
 USUARIO TALDREZTS
 FECHA: 05-mayo-2016
 HORA: 8:07:21

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA
 Cédula de Identidad: **1802865152** Nombre: **SANCHEZ BENITEZ MANUEL MERIAS**

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 03 de mayo 2016 - Periodo: abril 2013 - marzo 2016.)
1802865152 **NO es una persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS**

DIRECCIONES

Parroquia	Ciudad	Direccion	Tipo Dirección	Teléfono	Tipo Teléfono
ATOCHA FRODA	AMBATO	YA NO VIVE EN ESTA DIRECCION		2748189	TEL

DECISIÓN (Información actualizada al 05 - mayo - 2016 - Central de Riesgo con Fecha de Corte: marzo 2016)

Analista 

SEGMENTACIÓN
AAA

SCORE

SCORE MAX: 999
Puntaje al 05-mayo-2016

Una persona con un score entre 916 y 999 tiene una probabilidad de 5,00% de incurrir en morosidad en COOP. DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO
 Importante: El 100% de Las Personas En COOP. DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO Tienen Un Score Menor Que El De La Persona Consultada

RESULTADO

Credit Report Reporte Modelo Origenación CCA- Cédula de Identidad... <https://www.equifax.com.ec/RiesgosCooperativas/Reporte.aspx>

TIPO CLIENTE:	Asegurado
TIPO CRÉDITO:	Consumo
SEGMENTACIÓN FINAL:	AAA
SCORE TITULAR:	938
SCORE CONYUGE:	0
INGRESOS:	775,00
GASTOS GENERALES:	416,76
GASTO FINANCIERO INTERNO:	186,59
GASTO FINANCIERO EXTERNO:	0,00
VALOR ACTIVOS:	0
MONTO SOLICITADO:	15000
MONTO APROBADO:	3107
PLAZO:	48
TASA DE INTERES:	14,70%
CUOTA MENSUAL:	86

*El Cliente no posee la Capacidad de Pago para el Monto Solicitado

RESULTADO POLÍTICAS

Descripcion	Valor	Estado
Prior Vencido Actual Titular Todos Los Sistemas	NO VENCIDO	AAA
Prior Vencido Historico Titular Todos Los Sistemas (12 Meses Anteriores)	NO VENCIDO	AAA
Prior Vencido Actual Conyuge Todos Los Sistemas	SIN DATO	AAA
Prior Vencido Historico Conyuge Todos Los Sistemas (12 Meses Anteriores)	SIN DATO	AAA
Revisión Patrimonial	Patrimonio * 2 = Monto Credito	Analista
Score Origenación CCA Consumo Titular	938	AAA
Score Origenación CCA Consumo Conyuge (Nieto - Orden)	Sin Score	AAA

FACTORES QUE INFLUYEN EN SU SCORE

Considera unicamente deuda directa en el Sistema Crediticio Ecuatoriano

- (-) Influencia Negativa
- (+) Influencia Positiva

HISTORIAL DE PAGOS

(-) Numero De Atrasos Mayor A 60 Dias:	0
(+) Numero De Operaciones Historicas:	2
(+) Numero De Operaciones Vigentes:	1
(-) Numero De Operaciones Vencidas:	0
(-) Numero De Operaciones Que No Devengua Intereses:	0
(-) Numero De Operaciones Vencidas Mayores A 90 Dias:	0

SALDO DE DEUDA ACTUAL

(+) Saldo Por Vencer:	1407,25
(-) Saldo Vencido:	0,00
(-) Saldo Que No Devengua Intereses:	0,00
(-) Saldo En Demanda Judicial:	0,00
(-) Saldo En Contigo:	0,00

CARACTERÍSTICAS DE RIESGO

Score Titular	Score Conyuge	Capacidad de Pago
938	0	86,00

IDENTIFICACIÓN CONSOLIDADA ACTUAL

Fecha de Corte	Segmento	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Calificación Propia	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Dias Vencido

NUEVA CONSULTA IMPRESION IMPRESION RESUMIDA ANTERIOR SIGUIENTE SALIR



EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA
 USUARIO : TALOPEZ75
 FECHA : 05-mayo-2016
 HORA : 8:29:40

Reporte Modelo Comportamiento CCA



IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad: 1802254076 Nombre: ANDRANGO NARVAEZ CRISTOBAL ROLANDO

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 03 de mayo 2016 - Periodo: abril 2013 - marzo 2016.)

1802254076 Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS

DIRECCIONES

Parroquia	Ciudad	Direccion	Tipo Direccion	Teléfono	Tipo Teléfono
HUACHE LORETO	AMBATO	CDLA. SAN ANTONIO AV. GUIS GUIS 13 55 Y CAÑARIS		032411649	TEL

DECISIÓN (Información actualizada al 05 - mayo - 2016 - Central de Riesgo con Fecha de Corte: marzo 2016)

Rechazado



SCORE

SCORE MAX: 999
 Puntaje al 05-mayo-2016

Una persona con un score entre 23 y 354 tiene una probabilidad de 25,80% de incurrir en morosidad en COOP. DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO

Importante: El 10% De Las Personas En COOP. DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO Tienen Un Score Menor Que El De La Persona Consultada

RESULTADO

TIPO CLIENTE:	Aasaliado
TIPO CRÉDITO:	Consumo
SEGMENTACIÓN FINAL:	Rechazado

SCORE TITULAR:	66
SCORE CONYUGE:	189
INGRESOS:	3000,00
GASTOS GENERALES:	244,08
GASTO FINANCIERO INTERNO:	392,37
GASTO FINANCIERO EXTERNO:	2353,33
VALOR ACTIVOS:	0
MONTO SOLICITADO:	10000
MONTO APROBADO:	0
PLAZO:	0
TASA DE INTERES:	0,00%
CUOTA MENSUAL:	0

RESULTADO POLÍTICAS

Descripcion	Valor	Estado
Peor Vencido Actual Titular Todos Los Sistemas	DEMANDA JUDICIAL	Rechazado
Peor Vencido Histórico Titular Todos Los Sistemas (12 Meses Anteriores)	DEMANDA JUDICIAL	Rechazado
Peor Vencido Actual Cónyuge Todos Los Sistemas	NO VENCIDO	AAA
Peor Vencido Histórico Cónyuge Todos Los Sistemas (12 Meses Anteriores)	1 A 60 DIAS	AAA
Revisión Patrimonio	Patrimonio * 2 < Monto Crédito	Analista
Score Comportamiento CCA Titular	66	Rechazado
Score Orignación CCA Consumo Cónyuge (Nota, Orden)	189	Analista

FACTORES QUE INFLUYEN EN SU SCORE

Considera únicamente deuda directa en el Sistema Crediticio Ecuatoriano

- (-) Influencia Negativa
- (+) Influencia Positiva

HISTORIAL DE PAGOS

(-) Número De Atrasos Mayor A 60 Dias:	5
(+) Número De Operaciones Históricas:	27
(+) Número De Operaciones Vigentes:	15
(-) Número De Operaciones Vencidas:	9
(-) Número De Operaciones Que No Devenga Intereses:	7
(-) Número De Operaciones Vencidas Mayores A 90 Dias:	4

SALDO DE DEUDA ACTUAL

(+) Saldo Por Vencer:	2150,03
(-) Saldo Vencido:	3,00
(-) Saldo Que No Devenga Intereses:	0,00
(-) Saldo En Demanda Judicial:	4334,16
(-) Saldo En Castigo:	18366,25

CARACTERÍSTICAS DE RIESGO

Score Titular	Score Cónyuge	Capacidad de Pago
66	189	0,00

IDENTIFICACIÓN CONSOLIDADA ACTUAL

Fecha de Corte	Segmento	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Calificación Propia	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Dias Vencido
31/03/2016	SFNR	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO M. TIERRA Tel: 032833377 0524234370	CODEUDOR	Microcredito		1811,70	0,00	0,00	0,00	0,00	1611,70	0

Fecha	Segmento	Institución	Tipo	Tipo	Peor	M. Valor	M. Fecha	M. Plazo	M. Fecha	Último	Operaciones	
Reportado	Financiera	Riesgo	Riesgo	Crédito	Calificación Propia Histórica	Vencido	Vencido	Vencido	Vencido	Vencido		
31/03/2016	SFNR	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	TITULAR	Microcrédito		1545,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1545,00	0
31/03/2016	SICOM	CONECCEL (PORTA) - Telef	TITULAR	Consumo		18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0
31/03/2016	SICOM	CONECCEL (PORTA) - Telef	TITULAR	Consumo		62,00	0,00	0,00	0,00	0,00	62,00	0
31/03/2016	SICOM	CONECCEL (PORTA) - Telef	TITULAR	Consumo		57,00	0,00	0,00	0,00	0,00	57,00	0
31/03/2016	SICOM	CONECCEL (PORTA) - Telef	TITULAR	Consumo		18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0
31/03/2016	SBS	PACIFICO	TITULAR	Consumo		11805,58	0,00	0,00	0,00	0,00	11805,58	
31/03/2016	SBS	PICHINCHA	TITULAR	Consumo		0,00	0,00	2,00	4334,10	9097,78	2,00	Cartera Castigada
31/03/2016	SBS	MUTUALISTA PICHINCHA	TITULAR	Consumo		1011,72	0,00	0,00	0,00	0,00	1011,72	
31/03/2016	SBS	DNERS CLUB	TITULAR	Consumo		0,00	0,00	1,00	0,00	6268,49	1,00	Cartera Castigada
29/02/2016	SBS	COOP CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	TITULAR	Microcrédito		580,57	0,00	0,00	0,00	0,00	580,57	
29/02/2016	SBS	COOP CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	TITULAR	Consumo		5306,32	0,00	0,00	0,00	0,00	5306,32	
Total:						22015,89	0,00	3,00	4334,10	18366,26	22018,89	

INFORMACIÓN CONSOLIDADA HISTÓRICA

Último Corte Reportado	Segmento	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Peor Calificación Propia Histórica	M. Valor Vencido	M. Fecha Vencido	M. Plazo Vencido	M. Fecha Vencido	Último Vencido	Operaciones
01/11/2013	SICOM	CNT EP Telef 023731700	TITULAR	Consumo		20,00	01/11/2013	De 0 A 1 Mes	01/11/2013	01/11/2013	Cerrada
31/03/2016	SBS	DNERS CLUB	TITULAR	Consumo		9269,49	31/03/2016	Cartera Castigada	31/03/2016	31/03/2016	Abierta
31/03/2016	SBS	PICHINCHA	TITULAR	Consumo		8669,32	31/03/2016	Cartera Castigada	31/03/2016	31/03/2016	Abierta
31/03/2016	SBS	PICHINCHA	TITULAR	Consumo		4764,60	31/03/2016	Cartera Castigada	31/03/2016	31/03/2016	Abierta
31/10/2014	SBS	PACIFICO	TITULAR	Consumo		227,30	31/10/2014	De 0 A 1 Mes	31/10/2014	31/10/2014	Abierta
30/09/2014	SBS	PACIFICARD	TITULAR	Consumo		204,51	30/11/2013	De 0 A 1 Mes	30/09/2014	30/09/2014	Cerrada
31/05/2014	SBS	COOP CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	TITULAR	Microcrédito		750,00	30/11/2013	De 2 A 3 Meses	31/05/2014	31/05/2014	Cerrada
30/04/2014	SBS	COOP CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	TITULAR	Microcrédito		886,31	28/02/2014	De 6 A 9 Meses	30/04/2014	30/04/2014	Cerrada
31/10/2013	SBS	MUTUALISTA PICHINCHA	TITULAR	Consumo		155,16	30/06/2013	De 1 A 2 Meses	31/10/2013	31/10/2013	Abierta
30/04/2013	SBS	PICHINCHA	TITULAR	Consumo		669,27	30/04/2013	De 1 A 2 Meses	30/04/2013		Cerrada

NÚMERO DE ENTIDADES QUE LE HAN CONSULTADO

Entidad que Consultó	May 2016	Abr 2016	Mar 2016	Feb 2016	Ene 2016	Dic 2015	Nov 2015	Oct 2015	Sep 2015	Ago 2015	Jul 2015	Jun 2015
COOP. DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA.											X	X
COOP. DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA		X		X						X		
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP			X									

Comentario / Observaciones



Ingresar No Comentar

ASESOR: TATIANA ELIZABETH LOPEZ MEJIA

La empresa-institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran tener la autorización expresa para consultar o acceder a esta información de riesgos crediticios del titular de la información crediticia. Así mismo declaran conocer y aceptar que por mandato de la Ley de Burós de Información Crediticia, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es exclusivamente su responsabilidad y solo para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna. Recordamos que la pena por la utilización indebida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culposa, su difusión o alteración, es la prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a setenta y siete dólares, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil pecuniario.

Anexo 4 Previsión de la evaluación

Modelo Operativo	Factores	Comentario	Sugerencia
FASE 1	Requisitos necesarios	Correcto.	
	Calificación al socio		
	Segmentación de los socios		
FASE 2	Programa sobre educación financiera	Correcto.	
	Costo de transacción en el otorgamiento del microcrédito		
FASE 3	Canales	Correcto.	
	Plan de incentivos		
	Recuperación de la cartera vencida		
	Medios de recuperación		
	Venta cruzada		
Indicadores de seguimiento		Comentario	Sugerencia
Morosidad	Por género (Masculino - Femenino)	Correcto	
	Por perímetro (Urbano - Rural)		
	Por sector (Producción, comercialización y ventas)		
Riesgo Financiero	Por género (Masculino - Femenino)	Correcto.	
	Por perímetro (Urbano - Rural)		
	Por sector (Producción, comercialización y ventas)		

Cree Ud. que esta propuesta es:

Factible

Aplicable

ISABEL CORO
CREDITOS COCA



Modelo Operativo	Factores	Comentario	Sugerencia
FASE 1	Requisitos necesarios	La primera fase 1 es correcta es la fase donde se conoce el socio.	Los requisitos deben ser cumplidos a cabalidad por los socios
	Calificación al socio		
	Segmentación de los socios		
FASE 2	Programa sobre educación financiera	La fase 2 contempla la capacitación a los socios sobre la responsabilidad de sus finanzas.	Es muy buena la educación para los socios sobre temas financieros incentivar también a la...
	Costo de transacción en el otorgamiento del microcrédito		
FASE 3	Canales	Es necesario en una fase 3 establecer cuales serían los canales de recuperación de créditos e incentivos de pago.	Cubrir el mayor número de canales para llegar a los socios que mantienen créditos y dar las facilidades de pago.
	Plan de incentivos		
	Recuperación de la cartera vencida		
	Medios de recuperación		
	Venta cruzada		
Indicadores de seguimiento		Comentario	Sugerencia
Morosidad	Por género (Masculino - Femenino)	El Indicador de Morosidad mide el nivel de recuperación de la cartera de créditos y es necesario la segmentación para análisis	Es correcta la segmentación sugerida para el análisis.
	Por perímetro (Urbano - Rural)		
	Por sector (Producción, comercialización y ventas)		
Riesgo Financiero	Por género (Masculino - Femenino)	De igual manera el Riesgo Financiero que se presenta para la Institución es necesario medirlo por segmentos para atacar aquel con mayor riesgo.	Los Indicadores de Morosidad y Riesgo Financiero deben contar con los mismos parámetros lo cual está correcto.
	Por perímetro (Urbano - Rural)		
	Por sector (Producción, comercialización y ventas)		

Cree Ud. que esta propuesta es:

Factible

Aplicable

Sandy Valencia


SANDY VALENCIA
JEFE FINANCIERA CCCA



Modelo Operativo	Factores	Comentario	Sugerencia
FASE 1	Requisitos necesarios	Cambiar la palabra incremento por crecimiento, Cambiar empezar por emprender Cambiar incremento por complementar. Utilizar buro de crédito para conocer la experiencia crediticia del socio y voluntad de pago. En base a que se piensa receptor más carpetas	Realizar un flujo de caja para conocer la capacidad de pago y nivel de endeudamiento que el negocio del socio puede mantener. Mediante esta metodología se elimina el uso del scoring crediticio ya que con este método no se logra conocer de forma correcta la operatividad de cada negocio. Además el oficial de crédito debe realizar una visita al negocio y levantar información de los bienes que posee el socio. Realizar un balance de situación del negocio y estado de resultados del negocio.
	Calificación al socio		
	Segmentación de los socios		
FASE 2	Programa sobre educación financiera	Identificar si es sucursales o agencias ya que el nombre depende del número de personas que trabajen en la misma Los documentos no se pueden reducir ya que deben constar siempre en la carpeta de cada socio ya que en una auditoría les pueden revisar los documentos Cambiar la palabra acudir por solicitar Los montos solicitados se deben aprobar en base a la capacidad de pago de cada socio y no simplemente solicitando las cantidades mínimas Los costos transaccionales son unificados para todas las instituciones financieras reducirlos podría incurrir en competencia desleal	El dinero debe acreditarse el momento que el socio firma el pagaré junto con sus garantes en caso de ser quirografario, el tiempo que puede reducirse depende de cada credito ya que el socio debe completar todos los documentos solicitados luego dependiendo de las políticas de cada institución existe un comité que aprueba las operaciones entonces dependería el tiempo de cada cuánto se reúna este comité
	Costo de transacción en el otorgamiento del microcrédito		
FASE 3	Canales	Considerar los costos de desarrollar una aplicación móvil, y costos del envío de mensajes, correo electrónico vs la recuperación de cartera es decir si estás medidas si están funcionando y sino implementar de ser posible y factible la recuperación en campo. Cambiar la palabra Banca ya que es de una cooperativa. Primer incentivo: Cambiar agilidad en la concesión de un crédito por agilidad en la renovación o concesión de una nueva operación Segundo incentivo: Definir en primer lugar si la institución otorga refinanciación o reestructuración, según esto revisar si el socio puede acceder a esto. Cuarto incentivo: No se puede dar descuentos por pago de cuotas así sea puntual, el negocio de las instituciones financieras es captar dinero para dar créditos y ganar los intereses, si hace descuentos está perdiendo	un crédito emergente el cual sería a un mayor tiempo con el cual podría cubrir su deuda actual y evitar refinanciar o reestructurar. Tercer incentivo: no se puede dar facilidades de pago, en caso de ser buen socio se puede obviar pedirle encaje o mejorar la tasa de interés Cuarto incentivo: El incentivo podría ser dar 1 o 2 meses de gracia es decir que el socio empiece a pagar desde el 3 mes la primera cuota. Quinto incentivo: Al ahorro Si el socio maneja la cuenta con un buen promedio de saldos, y es puntual en sus pagos para un próximo crédito se podría obviar el solicitarle garantía dependiendo del monto. Medios de recuperación : Débito directo de la cuenta, Pago por ventanilla Transferencias electrónicas entre instituciones financieras
	Plan de incentivos		
	Recuperación de la cartera vencida		
	Medios de recuperación		
	Venta cruzada		
Indicadores de seguimiento		Comentario	Sugerencia
Morosidad y Riesgo Financiero	Por género (Masculino - Femenino)	Efectividad al momento de realizar las llamadas de cobranzas	
	Por perimetro (Urbano - Rural)	Indicadores de morosidad dependiendo el segmento 1-5 días 6-15 días 16-30 días	
	Por sector (Producción, comercialización y ventas)	Sectores económicos que más incurren en pagos atrasados	

Cree Ud. que esta propuesta es:

- Factible
- Aplicable



ECON. CARLOS CHARVET
ANALISTA DE RIESGOS (COOP. EL SAGRARIO)