



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO INTEGRADOR

ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022.

Proyecto de integrador presentado previo a la obtención del Título de Licenciados en
Contabilidad y Auditoría

Autores:

Manzano Toaquiza Edgar Willian
Quishpe Calapiña Carmen Liliana

Tutora:

Ing. M.s.C Razo Ascazubi Clara de las
Mercedes

Latacunga - Ecuador

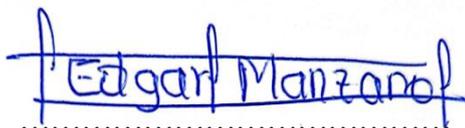
Agosto, 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Manzano Toaquiza Edgar Willian y Quishpe Calapiña Carmen Liliana. Declaramos ser autores del presente proyecto de integrador con el tema: **“ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022.”**, siendo M.s.C. Raza Ascazubi Clara de las Mercedes tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente proyecto integrador serán en nuestra exclusiva responsabilidad.

Autores:



.....
Manzano Toaquiza Edgar Willian
C.I. 0550241202
AUTOR I



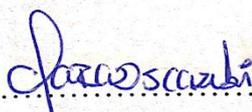
.....
Quishpe Calapiña Carmen Liliana
C.I. 1850921998
AUTORA II

AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO INTEGRADOR

En calidad de Tutor del Trabajo Integrador sobre el título:

“ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022”. Manzano Toaquiza Edgar Willian, Quishpe Calapiña Carmen Liliana, egresados de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe integrador cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto del 2023.



.....
Ing. M.s.C Razo Ascazubi Clara de las Mercedes

C.I. 050276531-6

TUTORA

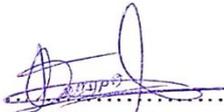
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

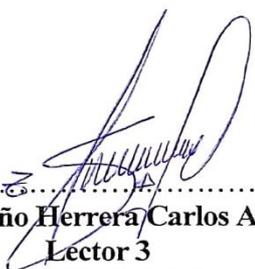
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por cuanto, el o los postulantes: Manzano Toaquiza Edgar Willian, Quishpe Calapiña Carmen Liliana con el título de Proyecto Integrador: **“ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022.”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los métodos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto. Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Agosto 2023

Para constancia firman:


.....
Dra. López Fraga Patricia Geraldina
Lector 1 (Presidente)
C.I. 050220785-5


.....
Dra. Panchi Mayo Viviana Pastora
Lector 2
C.I. 050221731-8


.....
Eco. Parreño Herrera Carlos Alberto
Lector 3
C.I. 050168638-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco enormemente a Dios por darme la vida y salud y la sabiduría y mis padres y mis hermanos quienes están y estarán siempre a mi lado, me han brindado su amor y apoyo incondicional, durante toda mi etapa estudiantil, de esta manera me han dado la esperanza y fortaleza para lograr mi meta.

Gracias a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por dar esa oportunidad y brindar la formación académico y profesional con transparencia, ética y buenos valores y principios para ejercer mis funciones.

Además, agradezco a los docentes por el conocimiento que han impartido en clase y sus experiencias, durante el trayecto estudiantil en especial a mi tutora la Mgs. Clara Razo por guiar y compartir sus conocimientos para el desarrollo de este proyecto integrador.

Y por último agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la agencia Latacunga, por dar la apertura para la realización del proyecto integrador.

EDGAR MANZANO.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios quien ha sido mi guía y me ha dado la fortaleza para seguir alanté, por permitirme vivir y disfrutar de cada día, gracias a mis padres Jorge Q. y María C. y mis hermanos por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera, así también a los docentes que brindaron sus conocimientos científicos y prácticos, mi agradecimiento en especial a mi tutora Ing. Clara Razo, quien con su capacidad y conocimiento me apoyo y me oriento a través de cada una de las etapas de este proyecto integrador.

CARMEN QUISHPE.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi padre querido quién fue en su vida José Agustín Manzano Valiente, quien mi inculco los valores y principios a no rendirme y también ser un guerrero, gracias papito querido siempre estarás en mi corazón, te amo papa.

A mi compañera Elsa, por darme su fortaleza e inspiración por creer siempre en mí y decirme a diario que si podía lograrlo este logro también es tuyo, te amo.

A mi querida madre Laura que con su ejemplo nos demostró que todo se puede alcanzar con esfuerzo y responsabilidad, gracias por estar siempre junto a mí y siempre ocuparas un lugar tan especial dentro de mi corazón.

A todos mis hermanos/as por ser esas personas que me ayudaron a no rendirme a seguir adelante con mi estudio, con quienes compartimos muchas experiencias, alegrías y tristezas, pero siempre con el objetivo de seguir luchando.

EDGAR MANZANO.

DEDICATORIA

Mi proyecto integrado lo dedico con mucho amor y gratitud a mis amados padres que con su sacrificio y esfuerzo me han sabido formarme con buenos valores e inculcarme responsabilidades, lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles de la vida.

A mis hermanos y sobrinos quienes con sus palabras de aliento y su compañía siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

Por lo que representan para mí y por desempeñar un papel importante en nuestra encantadora y unida familia.

CARMEN QUISHPE.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022.

AUTORES:

Manzano Toaquiza Edgar Willian
Quishpe Calapiña Carmen Liliana

RESUMEN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social del Ecuador, en el campo de la intermediación financiera. Sin embargo, al estar involucradas en actividades las expone a diversos riesgos que pueden afectar su estabilidad y sostenibilidad en el mercado. Es necesario investigar sobre el índice de morosidad y su impacto en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga en el periodo 2022. Para lo cual fue necesario plantearse un objetivo que guió la investigación para analizar el índice de morosidad de la cartera de microcrédito con la finalidad de evaluar el riesgo crediticio. El proyecto integrador se orientó bajo un enfoque cuantitativo debido a que se obtuvo datos numéricos proporcionados por la institución, mediante la modalidad de investigación de campo, bibliográficos, documental que permitió obtener datos de primera fuente de carácter descriptivo y exploratorio. La población estuvo compuesta de 7 directivos de la institución financiera, a quienes se le aplicó la entrevista a fin de analizar la morosidad, siendo estos los instrumentos que se utilizaron para la recolección la información. En los resultados obtenidos presento que la morosidad del segmento de microcrédito tuvo variaciones de mes a mes, mostrando el porcentaje anual de 5,98%, de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encuentra dentro del nivel aceptable. Además, se determinó las causas de este como la reducción de ingresos por el COVID 19, sobreendeudamiento, quiebra de negocio, cambios en el mercado, competencia, falta de educación financiera, ausencia de asesoramiento o los problemas internos como la inadecuada colocación, lo que permitió establecer una propuesta integrada por estrategias para fortalecer el proceso de cobro y recuperación de la cartera permitiendo disminuir la morosidad y riesgo de crédito, precisos para la toma de decisiones acertadas y el uso optimizado de los recursos, culminando en el crecimiento económico para la institución financiera.

Palabras Claves: Índice, Morosidad, Microcréditos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: “ANALYSIS OF THE MICROCREDIT DELINQUENCY RATE IN THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. LATACUNGA AGENCY AND ITS IMPACT ON THE FINANCIAL RESULTS FOR THE YEAR 2022”.

AUTHORS:

Manzano Toaquiza Edgar Willian
Quishpe Calapiña Carmen Liliana

ABSTRACT

Credit Unions play a fundamental role in the economic and social development of Ecuador in the field of financial intermediation. However, being involved in these activities exposes them to various risks that can affect their stability and sustainability in the market. It is necessary to investigate the delinquency rate and its impact on the financial results of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Latacunga agency in the period 2022. Which it was necessary to set an objective that guided the research to analyze the delinquency rate of the microcredit portfolio in order to assess the credit risk. The integrative project was oriented under a quantitative approach because numerical data provided by the institution was obtained through field research, bibliographic, and documentary that allowed to obtain first source data of descriptive and exploratory character. The population consisted of 7 managers of the financial institution, to whom the interview was applied in order to analyze delinquency, these being the instruments used to collect the information. The results obtained show that the delinquency rate of the microcredit segment varied from month to month, showing an annual percentage of 5.98%, which according to the Superintendence of Popular and Solidarity Economy is within the acceptable level. In addition, the causes of this were determined as the reduction of income by COVID-19, over-indebtedness, business bankruptcy, changes in the market, competition, lack of financial education, lack of counseling or internal problems such as inadequate placement, which allowed establishing an integrated proposal for strategies to strengthen the process of collection and recovery of the portfolio allowing to reduce delinquency and credit risk, accurate for making the right decisions and the optimized use of resources, culminating in economic growth for the financial institution.

Keywords: Index, Delinquency, Microcredit.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma del proyecto de investigación cuyo título versa: “**ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA AGENCIA LATACUNGA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022.**” Presentado por: **Manzano Toaquiza Edgar Willian y Quishpe Calapiña Carmen Liliana**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Atentamente,

Latacunga, Agosto del 2023



firmado electrónicamente por:
BLANCA GLADYS
SANCHEZ AVILA



MSc. Blanca Gladys Sánchez A.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:210027537-5

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO INTEGRADOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE	xii
ÍDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2

2.1	Objetivos	2
2.2	Planteamiento del problema del Proyecto Integrador	2
2.3	Alcance	8
2.4	Limitaciones y/o restricciones	9
2.5	Descripción de competencias/destrezas a desarrollar.	9
2.6	Descripción de las asignaturas involucradas.	10
2.7	Descripción de los productos entregables por asignatura y etapa.	12
3.	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	13
4.	PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES	14
4.1	Planeación y definición de las actividades	14
4.2.	Cronograma de actividades	15
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	16
5.1	Nacimiento del cooperativismo en el Ecuador	16
5.2	Instituciones financieras	17
5.3	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	18
5.4	Cooperativas de Ahorro y Crédito	18
5.5	Clasificación de las cooperativas	18
5.6	Créditos	20
5.7	Clasificación SEPS de crédito	23
5.8	Concepto de microcrédito	24

5.9 Indicador Financiero: Morosidad.....	26
5.10 Gestión del Riesgo de crédito.....	29
5.11 Cobertura de la calificación de los microcréditos	30
5.12 Provisiones en los créditos	30
5.13 Cartera de crédito	32
5.14 Cartera de riesgo.....	34
5.15 Cliente moroso	34
5.16 Riesgo de crédito	35
5.17 Cobranza.....	35
5.18 Recuperación de cartera	36
6. MARCO METODOLÓGICO.....	37
6.1. Enfoque de Investigación	37
6.2. Tipo de Investigación	38
6.3. Diseño de Investigación	39
6.4. Método de Investigación	40
6.5. Técnicas e instrumentos de Investigación.....	41
6.6. Población y muestra	42
7. ANÁLISIS DE DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
7.1 Cartera de microcrédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	44

8. PROPUESTA.....	52
8.1. Título de la propuesta.....	52
8.2 Objetivo de la propuesta.....	52
8.3 Introducción	52
8.4 Justificación de la propuesta.....	53
8.5 Desarrollo	54
8.6 Estrategias	54
9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS).....	64
9.1. Impacto Técnico	64
9.2. Impacto Social.....	65
9.3. Impacto Económico.....	65
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
10.1 Conclusiones	65
10.2 Recomendaciones.....	66
11. BIBLIOGRAFÍA	67
12. ANEXOS	71
Anexo 1. Datos del Docente Tutor.....	71
Anexo 2. Datos del Estudiante Quishpe Carmen	72
Anexo 3. Datos del Estudiante Manzano Edgar.....	73

Anexo 4. Entrevista al Jefe de Agencia.....	74
Anexo 5. Entrevista a los Analistas de Crédito	77
Anexo 6. Entrevista a los Asesores de Crédito	85
Anexo 7. Cartera de microcréditos de la COAC Ambato Ltda., Agencia Latacunga	102
Anexo 8. Visita de Campo Institución financiera Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato Ltda. (Agencia Latacunga).....	104

ÍDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de los productos entregados por asignaturas y etapa	12
Tabla 2. Planeación y definición de actividades	14
Tabla 3. Cronograma de actividades	15
Tabla 4. Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	19
Tabla 5. Procesos para la otorgación del crédito.....	22
Tabla 6. Días de morosidad de microcréditos	30
Tabla 7. Porcentaje de provisión	31
Tabla 8. Personal y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	42
Tabla 9. Productos de créditos COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022	42
Tabla 10. Cartera de créditos otorgados durante el periodo 2022.....	43
Tabla 11. Índice de morosidad total de la Cooperativa Ambato Ltda. 2022	44
Tabla 12. Cartera de Microcrédito por meses periodo 2022.....	46

Tabla 13. Morosidad de la cartera microcrédito	47
Tabla 14. Cobertura de la cartera total de microcrédito.....	48
Tabla 15. Porcentajes de morosidad por meses de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022.....	49

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cartera de créditos otorgados anual 2022	44
Ilustración 2. Indicador de morosidad microcrédito total Ambato Ltda., agencia Latacunga y morosidad recomendada por la SEPS.....	47
Ilustración 3. Cobertura de la cartera de microcrédito.....	48
Ilustración 4. Índice de morosidad por meses de la Cooperativa Ambato Ltda.	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Datos del Docente Tutor.....	71
Anexo 2. Datos del Estudiante Quishpe Carmen.....	72
Anexo 3. Datos del Estudiante Manzano Edgar.....	73
Anexo 4. Entrevista al Jefe de Agencia	74
Anexo 5. Entrevista a los Analistas de Crédito.....	77
Anexo 6. Entrevista a los Asesores de Crédito	85
Anexo 7. Cartera de microcréditos de la COAC Ambato Ltda., Agencia Latacunga	102
Anexo 8. Visita de Campo Institución financiera Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato Ltda. (Agencia Latacunga).....	104

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Análisis del índice de morosidad del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga y su impacto en los resultados financieros del año 2022.

Fecha de inicio: Abril 2022- Agosto 2022

Fecha de finalización: Abril 2023- Agosto 2023

Lugar de ejecución

Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Agencia Latacunga COAC Ambato Ltda.

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia

Contabilidad y Auditoría

Equipo de trabajo

- Ing. Razo Ascazubi Clara de los Mercedes
- Manzano Toaquiza Edgar Willian, Quishpe Calapiña Carmen Liliana

Área de Conocimiento

Contabilidad de IFS y EPS

Línea de investigación de facultad

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones

Sub líneas de investigación de la carrera

Estudio en el área contable, financiero y auditoría

Asignaturas vinculadas

Contabilidad, Auditoría, Finanzas, Contabilidad de IFS y EPS

Cliente(s)

Clientes interno se encuentran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., que es el principal cliente y beneficiarios del presente proyecto y los clientes externos son los socios que posee la cooperativa.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

- Analizar el índice de morosidad de la cartera de microcrédito para la evaluación del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga en la Provincia de Cotopaxi en el periodo 2022.

2.1.2 Objetivos específicos

- Indagar bases teóricas epistémicas sobre los índices de morosidad de la cartera de microcrédito para el sustento del presente proyecto integrador.
- Aplicar el índice de morosidad en la cartera de microcrédito mediante el método cuantitativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022, con la finalidad de medir el impacto en el total de la cartera vencida.
- Proponer estrategias financieras para disminuir el índice de morosidad de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga.

2.2 Planteamiento del problema del Proyecto Integrador

2.2.1 Descripción del problema

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene sus primeras manifestaciones en Europa en el siglo XIX en el año 1850 los pioneros Franz Hermann

Schulze Delitzsch y Friedrich Wilhelm Raiffeisen fomentaron la creación de las primeras Cooperativas de Ahorro y Crédito en Alemania con la finalidad de apoyar a las personas que carecían de acceso a los servicios financiero y darles la posibilidad de obtener créditos utilizando sus propios ahorros acumulados. Así es como el cooperativismo se extendió en Norteamérica con la finalidad de ofrecer a los consumidores una herramienta sencilla y efectiva para mejorar su situación financiera.

Con el pasar del tiempo las cooperativas en América Latina se han visto en un entorno de mercado cambiante y competitivo han prestado más atención al desarrollado de estrategias y búsqueda de nuevas herramientas crediticias para la mayor promoción de créditos y el análisis de créditos. Es fundamental comprender la necesidad de contar con un eficiente análisis del índice de morosidad que está relacionado con el riesgo crediticio. Ahora bien, antes de otorgar créditos las cooperativas de ahorro y crédito deben reforzar los esquemas, tener un adecuado análisis crediticio y los criterios de calificación del socio, ya que juega un papel importante para crear estrategias funcionales que permitan la recuperación efectiva y rápida de la cartera para poder reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito.

En el Ecuador el cooperativismo inicio en las ciudades de Quito y Guayaquil en donde se establecieron las primeras entidades de carácter económico y social, surgiendo inicialmente el concepto de cooperación en nuestro país con el objetivo de contribuir al bienestar de sus asociados. En los años sesenta y setenta se empezaron a regular las constituciones de cooperativas, lo que llevo a la creación de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en 1963 fue un acontecimiento importante, en

1937 se aprobó la primera Ley de Cooperativas del país, lo que proporcionó un marco legal para el funcionamiento y desarrollo de las instituciones financieras del país.

Posteriormente, la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fue creada en el año 2012 como el organismo encargado de supervisar y controlar el cumplimiento del mandato legal por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector financiero popular y solidario, en donde realiza supervisiones preventivas y correctivas (Estrella, 2021).

El rol de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi es importante, ya que agrupan a la colectividad o algunos sectores vulnerables que han estado fuera del sistema financiero, en efecto son portadores de la fuerza económica con influencia social, ya que financian proyectos de emprendimiento, salud, educación y necesidades básicas de sus socios, cuya finalidad es dar cumplimiento a sus objetivos implementando diversas herramientas financieras, administrativas y de gestión siendo el principal indicador de desarrollo.

En el Cantón Latacunga está ubicada la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., que es una institución financiera constituida en la ciudad de Ambato, el 10 de enero de 2003, mediante un proceso organizativo, social, económico con el objetivo de remediar necesidades de crédito del Ecuador, a través de acuerdo Ministerial No. 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica, en el año 2011 se adquiere el edificio propio en el centro de la ciudad de Latacunga. Hoy en día, tiene una larga trayectoria de 19 años y

pertenece al segmento uno cuya cobertura geográfica de 14 oficinas ubicadas en diferentes provincias del Ecuador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ofrece productos y servicios financieros especialmente en microcrédito, que pueden considerarse una de las principales fuentes y estímulos financieros para apoyar a las pequeñas empresas o iniciativas personales en un mercado que es bien altamente competitivo ofrece muchas oportunidades a las personas con iniciativa que desean poner en marcha pequeños negocios destinados a satisfacer las necesidades básicas de la población y a apoyar industrias como el turismo y la producción de prendas de vestir o artesanales.

Sin embargo al otorgar microcréditos la institución se ve afectada por la falta de capacidad de pago o el retraso en la cancelación de las obligaciones financieras adquiridos por sus socios esto representa el índice de morosidad de una cartera de créditos y su relación con la cartera que se encuentra en mora, tal situación puede causar problemas en la gestión financiera que obliga a institución a incrementar sus recursos económicos por concepto de provisión de cartera, situación que puede provocar disminuciones en los ingresos que afectan el rendimiento y frena las posibilidades de ampliar los horizontes de los servicios financieros prestados.

Cabe resaltar, que la gestión de cobranza es primordial porque garantiza la estabilidad de la institución financiera al mismo tiempo implementa mecanismos de prevención de morosidad necesarias para la recuperación de cartera. En cuanto a las falencias en el análisis del riesgo crediticio constituye la disminución de la liquidez por gastos operativos en el seguimiento de pagos atrasados, es decir la recuperación

de cartera, acción que demanda de tiempo, recursos y personal que podría dirigirse a otras actividades tales como el incremento de los servicios brindados por la institución.

Por esta razón, el propósito de este proyecto integrador es analizar el índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su incidencia en los resultados financieros que constituye uno de los principales indicadores para medir el riesgo de la cartera crediticia con relación a la morosidad, por consiguiente el incremento o la disminución de sus provisiones destinado para la cartera de dudoso recaudo cuya incidencia se ve reflejado en la rentabilidad de la institución financiera, de ahí la importancia de su adecuado manejo y control, para lo cual diremos que este proyecto se enfocará en la investigación bibliográfica, el análisis y la aplicación del indicador financiero.

2.2.2. Formulación del problema

¿Cómo la morosidad de la cartera de microcrédito incide en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga?

2.2.3. Justificación del proyecto integrador

El presente proyecto integrador tiene como propósito determinar y analizar el índice de morosidad de la cartera de microcrédito puesto que se ve expuesta la entidad financiera, en la otorgación de créditos, en el cual define los pagos de la deuda con el propósito de mejorar la recuperación del capital prestado y obtener una rentabilidad financiera beneficiosa, para esto se debe realizar una adecuada gestión de la actividad crediticia tanto en el proceso de colocación y como en la recuperación del capital prestado, es un componente que evidentemente influye al indicador de morosidad de

la cartera de microcrédito, esto es crucial para la gestión del riesgo y reducir el indicador de morosidad.

El índice de morosidad es un indicador crucial, ya que se la conoce como crédito no cancelado que podrían generar pérdidas de liquidez, problemas de solvencia, impacto en la rentabilidad o el cierre de la institución financiera en el sector cooperativo para la disminución de la cartera morosa es fundamental implementar medidas o estrategias efectivas que fortalezcan el proceso de cobro y recuperación, lo que tendrá un impacto positivo en rentabilidad financiera a largo plazo.

Al desarrollar esta investigación permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tener una visión clara y objetiva de su situación actual en cuanto al índice de morosidad de la cartera de microcréditos, de la misma forma medir en que porcentaje de morosidad se encuentra la cooperativa y proponer alternativas o estrategias para mejorar la gestión financiera y la rentabilidad.

Convertirse en una entidad confiable es una meta importante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., al contar con una mejor evaluación y control del riesgo del índice de morosidad en su cartera de microcréditos, la institución financiera podrá generar confianza tanto entre sus socios y empleados. Esto tendrá un impacto positivo en su reputación y en su capacidad para atraer nuevos socios. La investigación que se propone será de gran valor para la entidad financiera, ya que proporcionará una herramienta efectiva para reducir el nivel de riesgo por la falta de pago del microcrédito, esto proporcionará soluciones a las problemáticas existentes en la agencia Latacunga.

Por lo cual, reducir el índice de morosidad de la cartera de microcréditos le permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., gestionar de mejor forma el otorgamiento de los créditos a los socios solicitantes, conjuntamente permitirá establecer políticas crediticias que ayuden a la reducción de la cartera vencida con el propósito de mantener una excelente liquidez que dependerá de la gestión de los plazos y montos de dichos créditos.

Podemos agregar, al optimizar los recursos y resultados de los servicios financieros la institución financiera puede aumentar su rentabilidad y lograr una posición más sólida en el mercado, es decir para generar rentabilidad deben trabajar de forma eficiente y fluida, sobre todo la gestión del microcrédito y el riesgo crediticio se deberá mostrarse conforme a las políticas de la entidad financiera.

Estudiar las variables del índice de morosidad con relación al riesgo crediticio de la cartera de microcréditos, es posible porque se toma en consideración la información que es emitida en boletines mensuales por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, asimismo se cuenta con el apoyo del jefe de agencia y departamentos de créditos de la Cooperativa en la sucursal de la ciudad de Latacunga que presta su apoyo para la realización de este proyecto integrador

2.3 Alcance

El proyecto integrador se desarrollará en el periodo abril- agosto 2023 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mediante la aplicación del indicador financiero con la intención determinar la variabilidad de los índices de morosidad de la cartera de microcrédito para lograr y controlar su aumento o disminución de manera

eficiente, con respecto a la recuperación de los créditos concedidos en función al monto de la deuda, plazo, tasas de interés y garantías de los socios.

2.4 Limitaciones y/o restricciones

Dentro de las limitaciones que presenta el proyecto integrador, tenemos las siguientes:

- Esta la falta de accesibilidad a la base de datos o informaciones requerida por el grupo de trabajo dentro de la cooperativa.
- La falta de documentos e información requerida por el grupo de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- La falta de fe de los empleados de la entidad financiera puede ocasionar la interrupción del proyecto integrador.

2.5 Descripción de competencias/destrezas a desarrollar.

Las competencias primordiales son:

1. La técnica de análisis y observación de la información financiera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., facilitara para la realización del proyecto integrador, son la que comprobara el desarrollo exitoso y se podrá aplicar el indicador financiero necesarios para la gestión de la actividad crediticia en relación a la morosidad, que se realizara mediante las diferentes asignaturas recibidas a lo largo de la preparación estudiantil son las siguientes; la contabilidad, finanzas y contabilidad de IFS y EPS.
2. El trabajo en equipo se lo manejara a través del análisis de los acontecimientos psicosociales que los clientes y la institución financiera ha experimentado

durante el periodo 2022, en donde se evidenciara el incremento o la disminución del índice de morosidad en la cartera de microcrédito precisos para la minimización de los riesgos en cuanto a la otorgación de créditos concedidos por la entidad financiera.

2.6 Descripción de las asignaturas involucradas.

Asignaturas que fueron impartidas a lo largo de la preparación estudiantil como son:

Primer semestre - Contabilidad I. Permite el estudio de las siguientes temáticas, conceptos de contabilidad, normas y principios, movimientos económicos y financieros, ciclo contable, estados financieros, aplicación de los nuevos marcos técnicos normativos, la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiero y las Normas Internacionales de Información Financiero y normas contables vigentes.

Segundo semestre – Introducción a la investigación científica. Identifica elementos que ayuden a conocer, desarrollar las técnicas y herramientas de investigación en base a los problemas más comunes, así como la estructura que debe contener el proyecto realizado en la empresa.

Segundo semestre – Informática básica. Manejo de los paquetes de office, cuyas funciones permite procesar de manera apropiada la información obtenida necesaria para la elaboración de todo el proyecto.

Tercer semestre – Informática basado a la contabilidad. Contribuye a suministrar las operaciones contables de manera rápida e inmediata, asistencia a procesar

documentos que generar informes contables y para la presentación de los estados financieros.

Tercer semestre – Finanzas. Ayuda en la administración financiera, mercados e intermediarios financieros de liquides y endeudamiento de la rentabilidad y actividad.

Cuarto semestre – Contabilidad de IFS y EPS. Permite evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social, económica y financiera, a través de las necesidades y prioridades propias de cada organización.

Séptimo semestre – Talleres de competencias profesionales. Es la etapa inicial que permite conocer y desarrollar la ejecución de la modalidad de proyecto integrador que consiste en identificar, analizar y resolver un problema que contribuye al desarrollo de las competencias profesionales, por medio de las evidencias.

2.7 Descripción de los productos entregables por asignatura y etapa.

El proyecto se enfocará en el análisis del índice de morosidad microcrédito

Tabla 1

Descripción de los productos entregados por asignaturas y etapa

ASIGNATURAS METODOLÓGICAS			PRODUCTO FINAL
ASIGNATURA	ETAPA	PRODUCTO	
Introducción a la investigación científica Talleres de Competencias Profesionales	Etapa I – Titulación I	Identificación del problema, desarrollo de objetivos, propuesta, fundamentación científica y técnica	
Asignaturas Técnicas			Análisis del índice de morosidad del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga y su impacto en los resultados financieros.
Contabilidad I	Etapa II – Titulación II	Comprender, analizar los movimientos económicos y financieros de la entidad.	
Finanzas	Etapa II – Titulación II	Aplicación del procedimiento, cálculos mediante el indicador financiero.	
Contabilidad IFS y EPS	Etapa II – Titulación II	Manejar fundamentos estadísticos para el análisis de hechos contables generados por las instituciones del sector financiero y SEPS.	

Nota. Descripción del producto entregados por asignaturas

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los principales beneficiarios directos del proyecto integrador del análisis del índice de morosidad de cartera de microcrédito serán los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.

Podemos agregar que puede existir beneficiarios externos o indirectos como otras instituciones financieras, los empleados de la cooperativa y los estudiantes que necesitan información en base a cualquier consulta bibliográfica.

4. PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1 Planeación y definición de las actividades

Tabla 2

Planeación y definición de actividades

Objetivos Específicos	¿Que se hará?	¿Como?	¿Cuándo?	¿Donde?	¿Para qué?
Indagar bases teóricas epistémicas sobre los índices de morosidad de la cartera de microcrédito para el sustento del presente proyecto integrador.	Se investigará los temas en relación del tema expuesto en el presente proyecto mediante la búsqueda de información en libros, artículos científicos y sitios web.	Indagando sitios bibliográficos sobre índice de morosidad de microcrédito	Periodo académico abril-Agosto 2022	En la biblioteca UTC o biblioteca virtuales (Redalyc, artículos científicos, repositorios, Google académico).	Para obtener el marco teórico con los temas y conceptos para obtención del conocimiento y así poder desarrollar el presente proyecto integrador.
Aplicar el índice de morosidad en la cartera de microcrédito mediante el método cuantitativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022, con la finalidad de medir el impacto en el total de la cartera vencida.	Se determinarán las preguntas necesarias para la aplicación de las entrevistas en la Cooperativa para la obtención de información necesarias.	Analizando cada una de las actividades que se realiza en departamentos de créditos para así observar las falencias existentes.	Periodo académico abril-Agosto 2023	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., en agencia Latacunga.	Para obtener el marco metodológico de la investigación que aporte a la realización de los respectivos resultados del presente proyecto integrador.
Proponer estrategias financieras para minimizar el índice de morosidad de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga	Bajo las normativas SEPS y de las políticas actuales de la cooperativa	Detallando cada una de las normativas vigentes de la información obtenida de las visitas que se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Periodo académico abril-Agosto 2023	En la biblioteca UTC. Microsoft	Para obtener la propuesta del índice de morosidad en cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Nota. Actividades y resultados a desarrollar en cada objetivo planteado.

4.2. Cronograma de actividades

Tabla 3

Cronograma de actividades

Mes / Semana	Abril 2022 – Agosto 2023																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta del proyecto integrador	■																			
Información General	■																			
Planteamiento del problema	■																			
Descripción de las competencias vinculadas, etapas y productos		■																		
Fundamentación científica técnica			■																	
Planeación y definición de las actividades.			■																	
Finalización del Anexo 1				■																
Estructura del trabajo final de titulación Anexo 2					■															
Resumen de proyecto (Beneficiarios)						■														
Metodología								■												
Análisis y discusión de los resultados									■											
Propuesta e Impactos (técnicos, sociales y económicos)										■										
Conclusiones, Recomendaciones y Bibliografía											■									
Anexos												■								
Finalización del trabajo de titulación													■							
Pre-defensa														■						
Corrección de trabajo de titulación para la defensa															■	■				
Presentación de documentos, empastados-trámites de graduación.																		■	■	

Nota. Cronograma de actividades a desarrollar en el proyecto integrador

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1 Nacimiento del cooperativismo en el Ecuador

Una cooperativa es una sociedad autónoma de individuos que se han incorporado libremente para hacer frente a sus necesidades e intereses económicos, sociales y culturales a través de una empresa cuya propiedad es conjunta y democrática controlada, dicha inserción económica y financiera debe ser ejecutado por varias instituciones financieras de la economía social y solidaria como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por ello, el sistema financiero es un mecanismo de distribución de los recursos en el conjunto de la economía de una nación cuyo crecimiento socioeconómico se ve perjudicado cuando las instituciones financieras privadas o estatales no realizan suficientemente esta labor, es decir, no democratizan los servicios financieros, incluido el crédito.

En el Ecuador el cooperativismo tiene una larga historia y se ha consolidado como una opción importante, legítima y práctica para favorecer las situaciones de vida de la sociedad, surgimiento en el siglo XIX, específicamente en las ciudades de Quito y Guayaquil entre los años 1879-1900. Marcó el inicio del sistema de cooperativas de ahorro y crédito, cuyo propósito eran mejorar el bienestar de sus miembros, establecer una caja de ahorros para proporcionar crédito a los miembros y sus familias, y pagar los desastres domésticos, con el paso del tiempo en el año 1910 se fundaron varios grupos cooperativas.

Se aprobó la primera ley de cooperativas del país los estatutos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en 1937 en el cual se regula la constitución de las cooperativas, que son sociedades que tiene como objetivo social satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de terceros, ejecutando acciones propias de una entidad financiera.

El propósito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es ser el marcador principal del crecimiento cooperativo a escala local e internacional, además de estos tres generales, se podrían establecer objetivos como la copropiedad, que implica la pertenencia del socio a la institución, y el compromiso, que el beneficiario desarrolla a través de un apropiado préstamos recibidos y sentido de bienestar de esto también demuestra la importancia y requisito para una buena regulación y supervisión.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito lograron conservar un alto nivel de área geográfica que permite tener un conocimiento profundo de los socios y las circunstancias de los múltiples sectores productivos. También pudieron aprovechar la liquidez de la región e invertirla en entidades rentables. (Jácome, 2021)

5.2 Instituciones financieras

Según Moran, Peña y Soledispa (2021) las instituciones financieras se encargan de asignar eficazmente sus recursos a través de sus agentes económicos locales, lo que favorece el crecimiento económico y el desarrollo social.

Por esta razón, las instituciones financieras posibilitan el flujo de dinero por toda la economía, permitiendo a las empresas, entre otras cosas, realizar pagos, depósitos, adquisiciones y transferencias electrónicas se puede señalar que las

instituciones financieras suministrar y ampliar servicios financieros en lugares, especialmente zonas rurales, donde el volumen de negocio, otros factores que afectan al volumen de negocio u otras restricciones impiden la existencia de instituciones bancarias tradicionales.

5.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Es el órgano técnico de vigilancia e inspección de las instituciones que conforman la Economía Popular y Solidaria del Ecuador. Su mandato incluye promover la sostenibilidad y el buen funcionamiento de estas instituciones para la protección de sus socios. Este organismo supervisa y controla los procesos de disolución, liquidación y extinción de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. (La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

5.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se fundaron como instituciones sin ánimo de lucro para beneficiar a sus socios. De igual forma que los bancos, las cooperativas de crédito brindan una extensa gama de servicios financieros, incluida la aceptación de depósitos y la concesión de préstamos, tiene como objetivo social brindar bienestar a sus socios que colaboran un vínculo común denominado membresía.

5.5 Clasificación de las cooperativas

De acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria (2020) en el artículo 35 las cooperativas se clasifican por su actividad económica, pueden encuadrarse en alguna de las siguientes agrupaciones, según las definiciones dadas en el Reglamento

General de esta Ley: producción, ahorro y préstamo, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas. Asimismo, por la actividad de los socios puede haber trabajo vinculado proveedores o usuarios, la utilización de sus servicios o bienes. Las cooperativas mixtas según el artículo 38 están constituidas entre los individuos y el Estado o gobiernos autónomos descentralizados, dedicadas a la fabricación o explotación de bienes o servicios públicos por medio de la gestión y administración común o concesionada.

5.5.1 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La segmentación inicial de las cooperativas coexistió en los años 2013 - 2014 y la nueva segmentación se presenta a partir del año 2015 hasta la actualidad conforme al monto de sus activos de las instituciones financieras acorde a cada segmento de conformidad a las necesidades, a continuación, se presenta la segmentación actualizada de las entidades del Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

Tabla 4

Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Nota. Clasificación por segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito SEPS.

5.6 Créditos

Los orígenes del crédito se remontan a las culturas prehistóricas, que según la tradición, utilizaban el trueque como forma de intercambio de valores, ya que sus sistemas económicos eran menos complicados, lo cual fue un avance social y desarrollo a través del comercio que tuvo invio en el siglo XVIII en la antigua Grecia y Roma, se practicaba el préstamo de dinero a cambio de un interés acordado, con el tiempo el desarrollo del comercio y la necesidad de facilitar las transacciones llevaron al surgimiento de los primeros bancos comerciales en Europa que posteriormente se vio reflejado a nivel mundial hasta hoy en día.

Con la ayuda de varias organizaciones, el sistema cooperativo de ahorro y crédito ha demostrado que puede evolucionar de forma continua y constante, creando ventajas significativas sobre otras cooperativas de crédito, obteniendo ventajas significativas sobre otros actores financieros del sector de la micro financiación con la ayuda de otras organizaciones, reforzando su posición como proveedores, uno de los actores financieros más importantes en la práctica de la micro financiación, es que refuerza su función como proveedor de dinero a pequeña escala y como facilitador del desarrollo local y como agentes del crecimiento regional, su clientela amplia, conocen a su competencia, a sus socios y compromiso de los socios con sus clientes, orgullo y devoción de los socios por la cooperativa. (Machuca, 2019)

5.6.1 Importancia del crédito

Es crucial porque permite obtener liquidez en un momento determinado para realizar compras, pagos u otro tipo de inversiones, potenciando las situaciones que

podrían utilizarse para alcanzar objetivos o proporcionar ayuda durante una situación dificultoso o en caso de un incidente inesperado. Además, debe utilizarse de forma responsable y disponer de liquidez suficiente en la institución para garantizar el cobro en caso de que el deudor no pueda efectuar los pagos requeridos.

5.6.2 Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es importante y su utilización tiene los siguientes beneficios:

- Mayor producción de productos y servicios, lo que se traduce en una reducción de los costes por unidad.
- Permite flexibilizar la oferta y la demanda.
- Aumento del consumo porque permite a algunos grupos socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es un agente productivo además de un medio de comercio.
- Aumenta la productividad del capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Aumento de las oportunidades de empleo mediante la creación de nuevas empresas y el crecimiento de las actuales.
- Fomenta el uso de todos los servicios y la compra de bienes con plazos de pago más amplios
- Se desarrolla el volumen de negocio.
- El crecimiento de las cantidades vendidas beneficia indirectamente al avance tecnológico.

- La expansión de los mercados y la apertura de otros nuevos.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Eleva el nivel de la gestión empresarial.
- Facilita la transferencia de dinero.

Ayudan a mejorar el nivel o normas de gestión los negocios. (Del Valle, 2008)

5.6.3 Desventaja de crédito

El mayor inconveniente del importe del crédito son los periodos cortos de amortización, las multas recargos o interés que incrementan la carga financiera incluso la demora en los plazos provocan consecuencias en la central de riesgos e historia crediticio también los bienes de los socios pueden ser embargados.

Tabla 5

Procesos para la otorgación del crédito

Procesos para la concesión del crédito	
Solicitud de crédito	El solicitante completa información personal, financiera y laboral y el monto de crédito solicitado, los ingresos, los gastos los activo y las deudas existentes.
Revisión del buró de crédito	Revisa el historial crediticio del solicitante como Equifax y función judicial que permite evaluar los pagos atrasados o incumplimientos.
Evaluación de cumplimiento de requisitos	La institución financiera establece ciertos requisitos para otorga un crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de pago: en función de sus ingresos y gastos actuales- • Relación deuda-ingreso: se calcula proporción entre las deudas existentes.

- **Historial crediticio:** se considera el historial de pagos pasados, incluyendo la puntualidad de los pagos, de deuda en mora o juicios

Decisión de crédito	Con base en la información recopilada durante la solicitud y la revisión del buró de crédito, la institución financiera toma de decisión sobre la aprobación o negación del crédito.
----------------------------	--

Ejecución del crédito	Si el crédito es aprobado, se procede a la ejecución de este.
------------------------------	---

En caso Negación del crédito de que el solicitante no cumpla con el perfil crediticio o los requisitos establecidos, la institución financiera puede negar el crédito.

Nota. Proceso para la otorgación de créditos

5.7 Clasificación SEPS de crédito

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador los créditos se clasifican en:

- Créditos comerciales. Comercial corporativo, comercial empresarial y comercial PYMES.
- Créditos de consumo. Crédito de consumo.
- Créditos de vivienda. Crédito de vivienda.
- Microcrédito. Microcrédito acumulación ampliada, microcrédito acumulación simple y microcrédito minoritas.
- Créditos de desarrollo. Crédito de desarrollo productivo, educativo, vivienda e inversión pública.

5.8 Concepto de microcrédito

Gil (2020) indica que es un tipo de préstamos pequeños, que se conceden a personas con escasos medios financieros, es decir, que no disponen de garantías suficientes para acceder al sistema bancario, pero sí de la capacidad de crear su propia empresa; a estas personas también se las conoce como "empresarios pobres". Los beneficiarios deben poner en marcha pequeñas empresas con los recursos financieros que han adquirido hasta el momento, creando autoempleo.

5.8.1 Objetivo de los microcréditos

Es promover la cooperación social e independencia económica, igualmente busca ayudar a las personas con menos recursos de forma significativa con cada pequeño préstamo, ya que permite mejorar los ingresos. Así mismo, las instituciones tienen como compromiso de progresar y mejorar en un futuro los ingresos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) define como microcrédito:

- **Microcrédito.** Es un tipo de préstamo otorgado a personas naturales o jurídicas que tienen un nivel de ventas anuales igual o inferior a USD 100.000, estos créditos se conceder a un grupo de personas con garantía solidaria, está dirigida a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala. La característica clave, es que la fuente principal de pago proviene de las ventas o ingresos generados por las actividades anteriormente mencionadas, lo cual es verificada por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

5.8.2 Sub-segmentos de microcrédito:

Son categorías o segmentaciones utilizadas en el ámbito del sistema financiero para clasificar los préstamos de acuerdo con el saldo adeudado por los solicitantes a la entidad financiera, cada categoría tiene un rango específico de saldos de deuda.

- a. **Microcrédito minorista.** Se refiere a operaciones de crédito otorgadas a solicitantes cuyo saldo adeudado sea menor o igual a USD 1,000, incluyendo el monto de la operación solicitada. Es decir, aquellos socios que tienen un nivel de endeudamiento más bajo y solicitan un préstamo que, sumado a sus deudas actuales, no supere este.
- b. **Microcrédito de acumulación simple.** Se aplica a operaciones de crédito otorgadas a solicitantes cuyo saldo adeudado en microcréditos sea superior a USD 5,000 y hasta USD 20,000, incluyendo el monto de la operación solicitada. En este caso, los socios tienen un nivel de endeudamiento un poco más alto, pero aún se encuentran dentro de un rango que se considera manejable.
- c. **Microcrédito de acumulación ampliada.** Esta categoría abarca operaciones de crédito otorgadas a solicitantes sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada. Aquí, los clientes tienen un nivel de endeudamiento más elevado en microcréditos, lo que podría conllevar un mayor riesgo para la entidad financiera.

La segmentación de los microcréditos en estas categorías permite a las instituciones financieras gestionar y evaluar el riesgo asociado a los diferentes niveles

de endeudamiento de los socios. También puede influir en las tasas de interés, los plazos de pago y los límites de crédito que se ofrecen a los solicitantes, adaptándose a las necesidades y capacidad de pago de cada segmento.

Es importante que tanto las entidades financieras como los solicitantes de microcréditos sean conscientes de estas categorías para tomar decisiones financieras informadas y adecuadas a su situación crediticia. Asimismo, esto ayuda a promover una gestión responsable del crédito y a fomentar un uso responsable y sostenible de los recursos financieros disponibles.

5.9 Indicador Financiero: Morosidad.

5.9.1 Morosidad

El índice de morosidad se calcula para la proporción del total de créditos morosos sobre el total de la cartera bruta, así como para cada línea de negocio.

La morosidad puede tener efectos en cadena paradójicos que pueden perjudicar gravemente la capacidad de una institución para seguir funcionando financieramente. Es importante señalar que, si las empresas en su conjunto prestaran más atención a sus cuentas por cobrar, efectos de las suspensiones de cuentas por cobrar serían menos graves y la situación financiera de la institución sería mejor no sólo durante las recesiones.

Según Guillén (2001) indica que la morosidad es un indicador crucial que puede dar señales de posibles problemas o crisis financieras, indica que los problemas en la rentabilidad empeoran si no se toma en cuenta la creciente cartera de préstamos

morosos de la institución financiera, que reduce los beneficios o utilidades. El aumento significativo de la morosidad dificulta la rentabilidad y liquidez, produciendo potencialmente pérdidas y déficit de provisiones.

En este sentido, una entidad financiera puede divisar disminuir su rentabilidad a medida que aumenta el porcentaje de préstamos con interés impagados si su cartera de préstamos empieza a deteriorarse, la morosidad crediticia es un indicador crucial de la crisis financiera. Además, los problemas de la rentabilidad se agravan si no se toma en cuenta el aumento de la cartera de préstamos morosos provocando la disminución de los beneficios puede inducir problemas de rentabilidad, liquidez e incluso pérdidas que van deteriorando la cartera de créditos afectando las ganancias por el incremento de créditos con intereses no cobrados.

5.9.2 Causas de la morosidad

- Mala colocación de créditos
- Fracaso de negocios de los socios
- Condiciones Socioeconómicas; el desempleo
- Olvido de la obligación de pago
- Calamidad domestica
- El mercado y a la actividad comercial

Las causas de la morosidad son diversas como la flexibilidad de las políticas de crédito, capacidad de reembolso insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, rescisión incorrecta del préstamo y deudas excesivas del socio, lo que

conlleva una de las problemáticas en las instituciones financieras acreedoras que generan morosidad y un aumento de las provisiones para préstamos impagados.

De igual manera, la morosidad se puede medir en valores cuantitativos se realiza por medio del índice de morosidad financiera, estos son algunos de los criterios de vulnerabilidad de la cartera de créditos por condiciones socioeconómicas que es un factor de riesgo crediticio. (Castillo, 2020)

5.9.3 Índice de morosidad Financiera

Es la cartera de créditos que se encuentran vencidas sobre el total de créditos. Este indicador es más aplicado y ayuda a medir el riesgo de la cartera crediticia, se denomina vencida cuando el principal e interés no ha sido cancelado en los términos estipulados inicialmente.

En donde la morosidad se genera por el incumplimiento del pago de la deuda que fue contraída por el socio que recibió el crédito otorgado por una institución financiera, esto suele generarse por la falta de liquidez del socio para cumplir con la obligación contraída, por esta razón la institución financiera debe aplicar estrategias de cobro y el interés respectivo para que no represente una pérdida y riesgo.

Andrade y Muñoz (2006) indican que “el índice de morosidad es el cociente entre la sumatoria del saldo de todos los créditos en mora que hayan superado los 30 días, más el valor de los préstamos refinanciados” (p.2). La morosidad es el cociente entre la sumatoria del saldo de todos los créditos en mora, que superen los 30 días, adicionalmente el valor del préstamo.

No obstante, puede tener efectos en cadena paradójicos que pueden perjudicar gravemente la capacidad de una institución para seguir funcionando financieramente. Es importante señalar que las entidades que prestan más atención a sus cuentas por cobrar, los efectos serían menos graves y la situación financiera de la institución sería mejor no sólo durante las recesiones económicas.

5.10 Gestión del Riesgo de crédito

Es un proceso que mantiene el riesgo de crédito dentro los parámetros aceptables, establece políticas parámetros y la aplicación de herramientas que ayuden a mantener a la entidad centrada en sus objetivos de rentabilidad, instituyendo una adecuada gestión de las operaciones y mantenimiento del capital, por lo cual el objetivo es alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido. Es por eso, que el consejo de administración y los responsables deberán diseñar un proceso eficiente de gestión del riesgo excelente, en función del tamaño y complejidad de sus operaciones y servicios.

Los indicadores que permiten monitorear el riesgo de crédito constan los de morosidad, misma que es supervisada mediante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se determina debido a la suma de la cartera que no devenga interés sobre la cartera neta total. Además, se debe considerar la gestión del riesgo crediticio por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad, la gestión debe basarse en políticas, actividades, estrategias para administrar adecuadamente la cartera de crédito y analizar la cartera de quienes solicitan crédito.

Para prevenir la posibilidad de peligro de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad financiera. Es fundamental establecer medidas de control que permitan detectar fallas en el sistema de administración del riesgo crediticio, ya que de esta manera podrán considerar soluciones rápidas y prevenir circunstancias que puedan tener un impacto en los resultados de la entidad. (Mogollón, 2016)

5.11 Cobertura de la calificación de los microcréditos

A continuación, se presenta la tabla de categorías y días de morosidad:

Tabla 6

Días de morosidad de microcréditos

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	
A-1	0	
A-2	1	15
A-3	16	30
B-1	31	45
B-2	46	60
C-1	61	75
C-2	76	90
D	91	120
E	+120	

Nota. Tabla de categorías y días de morosidad de acuerdo con la Junta de Política y Regulación Financiera Resolución Nro-JPRF-F-2022-03

5.12 Provisiones en los créditos

Son aquellas reservas económicas que sirven para cubrir pérdidas incluidas por el riesgo de crédito, cuentan con dos componentes, entre ellos se encuentra la pérdida esperada, estos están en función de las impuntualidades o mora de pagos por parte de los socios, y corresponde a la proporción de los créditos que no se recupera en el

evento. El otro se denomina la pérdida incurrida para créditos en incumplimiento en función de las liquidaciones de garantías y acciones de cobranzas.

“El riesgo de crédito es uno de los factores que siempre incluyen como parte de la función de rentabilidad, sin embargo, el indicador que casi siempre se usa es la razón de provisiones para riesgos respecto al total de préstamos, quizá debido a que se trata de una variable de medición homogénea” (Chavarín Rodríguez, 2015, p. 76)

5.12.1 Porcentajes de provisión

Calificaciones de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los Sectores Financiero Público y Privado que están bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Tabla 7

Porcentaje de provisión

PORCENTAJE DE PROVISIÓN		
CATEGORÍAS	MIN	MAX
A-1	1,00%	1,99%
A-2	2,00%	2,99%
A-3	3,00%	5,99%
B-1	6,00%	9,99%
B-2	10,00%	19,99%
C-1	20,00%	39,99%
C-2	40,00%	59,99%
D	60,00%	99,99%
E	100,00%	

Nota. Porcentaje de provisión. La Junta de Política y Regulación Financiera Resolución-Nro-JPRF-2022-030

5.13 Cartera de crédito

Lozano (2019) lo define como el conjunto documental que describe las actividades operacionales financieras dispuesta a terceros, en donde el tenedor de dicho documento debe validar las obligaciones que se estipulan en cada contenido, representada por títulos de créditos y generadora principal de la ganancia de una empresa. Es el archivo documental en el que se encuentran las actividades financieras conjuntamente con las normas, el financiamiento otorgado a terceros, los vencimientos entre otros, de esta manera se reservan los derechos y obligaciones.

Indicador de Cartera Atrasada

Es la proporción del total de préstamos sobre las deudas vencidas y reclamadas judicialmente. El indicador de cartera de alto riesgo es una ratio de calidad de activos más severo, el indicador de cartera de alto riesgo incluye en el numerador los préstamos vencidos, en proceso de cobro, refinanciados y reestructurados. El denominador es el mismo, el total de préstamos.

La fórmula del índice de morosidad, según la SEPS (2017) es:

$$IM = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

El índice de morosidad, expresado en porcentaje, muestra la proporción de la cartera en mora con respecto al total de la cartera bruta, un alto indica que una mayor parte de la cartera de créditos está en mora, lo cual puede ser una señal de problemas en la recuperación de los préstamos y una posible señal de dificultades financieras para la entidad. Por otro lado, un bajo índice representa una situación más favorable, donde

una menor proporción de la cartera está en mora, lo que indica que la entidad está logrando una mejor gestión en la recuperación de los créditos otorgados

Determina el porcentaje de la cartera en mora frente al total cartera. Los ratios se calculan para el total de la cartera improductiva para la cartera bruta total. Conjuntamente, si el indicador es mayor representa que las instituciones están teniendo dificultades en la recuperación de la cartera si es más baja es excelente.

5.13.1 Definición de las Carteras de Crédito

- **Cartera improductiva bruta.** Son aquellos créditos que se encuentran en mora o impago en un momento determinado, esta cartera incluye tanto la cartera vencida como los créditos que están en proceso de mora.
- **Cartera bruta.** Se refiere al saldo total de la cartera de crédito en un momento específico, sin deducir la provisión para créditos incobrables.
- **Cartera por vencer.** Son aquellos créditos cuya fecha de vencimiento aún no ha llegado o habiéndolo hecho. Es decir, la cartera por vencer incluye los préstamos que están vigentes y que todavía no han alcanzado el plazo establecido para el pago.
- **Cartera vencida.** La cartera vencida es un indicador crítico para las instituciones financieras, ya que representa los créditos que presentan un mayor riesgo de impago, esto han superado el plazo establecido.
- **Cartera que no devenga intereses.** Esta categoría hace referencia a todo el saldo restante del crédito cuyas cuotas han pasado a vencido, lo que puede afectar su rentabilidad y flujo de ingresos.

Es esencial que las instituciones financieras, monitoreen de cerca cada una de estas categorías de cartera para evaluar adecuadamente el riesgo crediticio y tomar medidas oportunas para reducir la morosidad y proteger la salud financiera de la entidad. La gestión efectiva de la cartera de créditos es fundamental para mantener una operación sólida y sostenible en el tiempo.

5.14 Cartera de riesgo

Se evidencian los riesgos reales asociados a la morosidad teniendo en cuenta el importe total de un préstamo, en algunas entidades financieras lo reconocen como el riesgo crediticio, después que se aconteció determinados días iniciando desde el pago vencido para ver si la morosidad está mejorando o en deterioro.

$$\text{Cartera en riesgo} = \frac{\text{Saldo pendiente}}{\text{Cartera pendiente incluye montos vencidos}}$$

$$\text{Riesgo crediticio(cartera en mora)} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

5.15 Cliente moroso

Mide las fluctuaciones en el volumen de préstamos dividiendo el número de clientes morosos por el número total de socios. Esto ayuda a calcular los cambios en el volumen de préstamos en el que se considera los préstamos más grandes tienen más probabilidades de tener problemas con los clientes morosos en relación con la cartera en riesgo o el porcentaje de morosidad, cuyo problema son más elevados.

$$\text{Cliente moroso} = \frac{\text{Número de prestatarios morosos}}{\text{Número total de presratarios}}$$

5.16 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito influye en el entorno económico y jurídico del prestatario, así como la situación general de la nación, la evaluación de este procedimiento inicia en la transparencia y estudio exhaustiva de las concesiones de crédito utilizando múltiples criterios de riesgo, eficiencia, valores esperados, impactos, reacciones, probabilidades de ocurrencia, tiempo y establecimiento de prioridades, etc.

Se define como el posible hecho de que el deudor con obligación financiera no cancele la suma del capital e interese que anteriormente acordaron. El sistema financiero controla los riesgos de crédito basándose en la identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos inherentes, en efecto a los perfiles de riesgo y niveles de exposición puede permitir el mecanismo de cobertura para delimitar el grado de control y seguridad de los recursos.

Se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado por no cumplir las obligaciones contraídas por los socios. Es decir, cuando los clientes no pagan sus compromisos, esto puede manifestarse de diversas maneras como el incumpliendo de pago, pago por abonos o la escasez de oportunidad, para controlar y mitigar el riesgo las se implementa una serie de estrategias o prácticas. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017)

5.17 Cobranza

Es el proceso de cobro de la deuda de créditos más los intereses por la otorgación del crédito para que este proceso sea afectivo es necesario el contacto comunicacional y tipo de negocio, estas dos características influyen contribuyen de

forma importante en la información suministrada, el mismo que será manejado de manera rápida para la gestión administrativa y financiera.

Este proceso se lo realiza por las visitas directas, como llamadas telefónicas y de forma legal. En esta actividad se debe establecer estrategias que se utilizan para la cobranza en el que se determine el nivel de cumplimiento que se realice a en los pagos del crédito.

Además de la existencia del derecho figurados por las cuentas o documentos por cobrar, consecuentes al ingreso de dinero o documentos fuentes como el cheque u órdenes de pago que representen el monto financiero.

Se requiere con ello la importancia de la gestión de cobranzas en donde se indican o se implantan el proceso de cobranza que puede varía según el socio, es así que el pagare es un medio de similar importancia para lograr los fines de cobro.

5.18 Recuperación de cartera

Es la serie de medidas adoptadas para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda, incluida la evaluación, seguimiento y administración de los pagos vencidos, con el objetivo de evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar.

En otras palabras, son las acciones para aplicar y la coordinación de los recursos a utilizar esto nos ayudará a definir o estandarizar proceso, medirlos y controlarlos cuyas estrategias de recuperación de cartera permitirá apalancar la cobranza y hacerla efectiva.

5.19 Análisis financiero

El análisis financiero puede ser realizado tanto interna como externamente, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades, viabilidades, rendimientos, proyecciones, desempeño y liquidez de una empresa (Calle & Morocho, 2019)

6. MARCO METODOLÓGICO

El proyecto integrador se aplicará métodos que permitirán recolectar y analizar la información necesaria acerca del índice de morosidad de la cartera de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga dicha información proporcionara resultados respecto a la recuperación financiera en la morosidad del microcrédito.

6.1. Enfoque de Investigación

6.1.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se refiere a la medición de la realidad objetiva acerca del estudio de causa y efecto, a través de la medición numérica y estadística para llevar a cabo la interpretación de los datos obtenidos de la problemática es decir la medición numérica, técnicas formales y la utilización de la estadística necesarios para la precisión de los factores de comportamiento de la población.

Esta investigación asumirá el enfoque cuantitativo para obtener información que facilitará examinar datos numéricos de la cartera de microcrédito y resultados obtenidos del indicador, así mismo ayudará a determinar la relación existente entre las variables que conforma el problema del análisis del índice de morosidad.

6.2. Tipo de Investigación

6.2.1. Exploratorio

La investigación exploratoria es un tipo de investigación en particular trata de proporcionar una visión general para aproximarse al objetivo. Este tipo de investigación suele realizarse cuando no existen trabajos previos, lo que hace que el objeto de estudio sea único, no hay mucha información accesible en la que basarse.

Es por ello, que la investigación exploratoria permitirá obtener un conocimiento general de forma clara y exacta, por medio del análisis cuantitativo del indicador financiero y su relación con la cartera morosa de microcréditos y su impacto en los estados financieros de la institución financiera.

6.2.2. Descriptiva

Su finalidad es aclarar un hecho, apoyar una afirmación o comprobar una hipótesis, sirve para explicar la realidad estudiada, un componente de ella, sus elementos, clases y categorías o las relaciones que pueden crearse entre varios objetos. Se considera que es el proceso de expresar verbalmente los rasgos de los fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas, circunstancias o entre otras.

La investigación descriptiva se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga mediante entrevistas al personal de la institución financiera, en el proceso de concesión de microcréditos necesarios para comprender las causas y efectos de la morosidad, así como el impacto que provoca en el nivel de riesgo, cuyos resultados se determina en el nivel de provisiones requeridos

para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad, esto contablemente se ve reflejado en los resultados financieros.

6.3. Diseño de Investigación

6.3.1. Campo

El diseño de investigación de campo favorecerá en la obtención de información directamente del sujeto de estudio o de la situación en el cual acontecen los hechos, exactos para el sustento del presente proyecto integrador.

Para recopilar información de las causa y efectos del incremento o la disminución del índice de morosidad de la cartera de microcréditos, para la obtención de resultados se aplicará una entrevista que ayudara a recabar datos relacionados al indicador y cuáles fueron las estrategias aplicadas. Con la aplicación de cálculo a través de la formula del indicador de morosidad se puede identificar las variables crediticias; cartera improductiva microcrédito y cartera bruta microcréditos, esto permite asegurar la recuperación eficiente y eficaz.

6.3.2. Bibliográfica o documental

En el estudio bibliográfico o documental se emplearán fuentes primarias y secundarias, sirve como apoyo para la búsqueda de información, por medio de fuentes bibliográficas, se dividen en fuentes primarias y secundarias; estas últimas incluyen publicaciones periódicas conservados en bibliotecas.

Se basa en función a la normativa vigente emitidas por de la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera en consideración: Resolución N.º 127-2015. Art

1.- Se establece un aporte voluntario del monto de crédito, Resolución N.º 129-2015-f norma de gestión de crédito Aporte al Estado 0.5%. Suplemento Registro Oficial N.º 11. Sección 9 Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19 Resolución N.º 603-2020-f, fijación de tasas de interés y segmentos de créditos Resolución comité de negocios: RCNG-39-2021, son normas de carácter general en las materias propias de su competencia.

6.4. Método de Investigación

6.4.1. Método Deductivo

El método de investigación permite establecer las características de una realidad concreta que se está estudiando por derivación o llegar al resultado a partir de las cualidades o afirmaciones contenidas en proposiciones científicas generales o leyes científicas generales previamente formuladas.

La investigación será posible obtener una comprensión básica de los hechos y vincularlos a los procedimientos normativos y reglamentos que dirigen las operaciones internas de créditos y cobranzas de la institución financiera.

6.4.2. Método Analítico

El método analítico es una técnica de investigación que se desprende del método científico y se emplea en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la creación de teorías para abordarlos.

El método analítico es importante porque realizara un análisis integral con el fin de conocer el comportamiento de otorgamiento y nivel de morosidad de la cartera

de microcréditos, de la misma manera se consideró como referencia en Manual de Crédito y Cobranza contiene aspectos generales que regula la actividad crediticia. Por lo cual, se centra en la aplicación del indicador de morosidad para comprender el porcentaje de la cartera en riesgo de mora, además es una forma de medir la eficiencia del otorgamiento y cobro de la cartera.

6.5. Técnicas e instrumentos de Investigación

6.5.1. Observación Directa

El grado de representación de la información se determinó utilizando criterios basados en la observación directa a las diversas variables que intervienen en la producción de un conjunto de procedimientos y estrategias actualizados sobre el crédito y cobranza en la cooperativa.

6.5.2. Entrevista

Mediante el uso de esta técnica se adquirirán conocimientos verbales de forma clara y directa, lo que permitirá comprender cómo se formaron y llevaron a cabo actividades crediticias. Además, es una guía de preguntas que tiene estructura de cuestionario de forma sencilla necesarias para la comprensión previa.

Se aplicará la técnica de la entrevista, se observa los aspectos generales en función al Manual de Crédito que regulan la actividad crediticia, las operaciones que constituyen crédito, los requisitos para la tramitación del crédito, plazos, tasas de interés y otras normas generales de crédito, las cuales son aplicables de manera general con el manejo de crédito en la Cooperativa.

6.6. Población y muestra

Para la población se consideró al personal y socios de la institución financiera.

Tabla 8

Personal y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

N°	PERSONAS	
1	Jefe de Agencia	1
2	Analistas de Crédito	2
3	Asesores de Crédito	4
4	Socios	15000
TOTAL		15007

Nota. Personal y socios de la COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

La muestra es un grupo determinado de una población en estudio en general, por esta razón no es necesaria la determinación para este estudio, debido a que se trabajará con la totalidad de la población, es decir, se llevó a cabo en la Cooperativa Ambato Ltda., agencia Latacunga en donde se encuentra el total de socios y monto de los segmentos de crédito concedidos los cuales se detalla a continuación:

Tabla 9

Productos de créditos COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022

Socios y productos crediticios		
Enero a Diciembre del 2022		
Productos	N.º Socios	\$ Montos créditos otorgados
Crédito Inmobiliario	1	40.756,18
Crédito de consumo	882	10.190.229,89
Microcréditos	1622	16.047.096,48
TOTAL	2504	26.278.082,55

Nota. Tomado de COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga ofrece al público tres productos como: crédito inmobiliario, consumo y microcrédito, teniendo un total de 2504 productos crediticios, de las cuales 1622 pertenece a los socios de microcrédito.

7. ANÁLISIS DE DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de datos del indicador de morosidad de la cartera de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga a través de métodos y enfoques de investigación. Esta información propone estrategias para la disminución de la morosidad. Además, se aplicaron técnicas como las entrevistas dirigidas al personal de la institución financiera para recopilar información que permitió determinar las causas de la variación de este.

Tabla 10

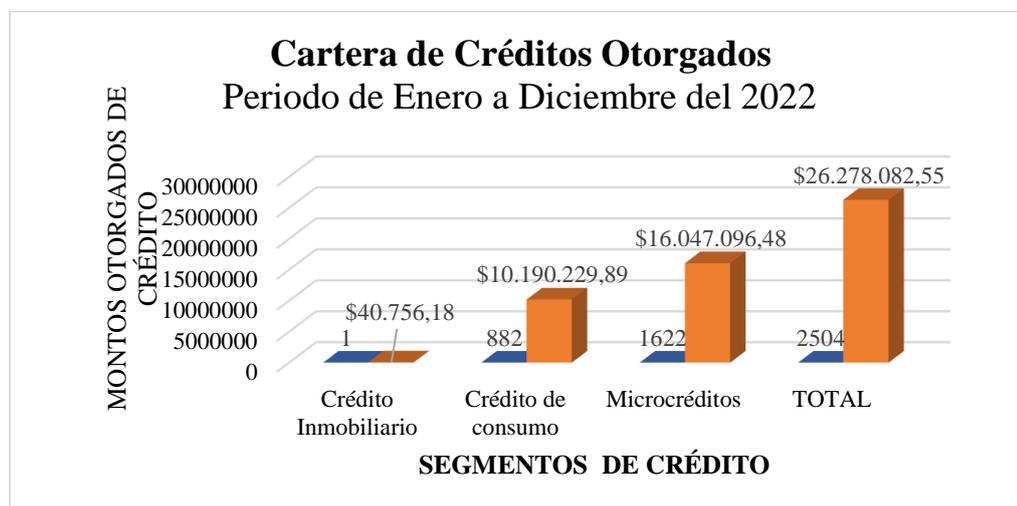
Cartera de créditos otorgados durante el periodo 2022

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.		
Cartera de créditos otorgados		
Enero a Diciembre del 2022		
Productos	N.º Socios	\$ Montos créditos otorgados
Crédito Inmobiliario	1	40.756,18
Crédito de consumo	882	10.190.229,89
Microcréditos	1622	16.047.096,48
TOTAL	2504	26.278.082,55

Nota. COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022

Ilustración 1

Cartera de créditos otorgados anual 2022



Nota. COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022

En la ilustración 1, se puede observar los créditos otorgados durante el año 2022; se concedieron un total de 2504 los cuales corresponde el 1 para créditos inmobiliario, 881 destinados a consumo y 1622 en microcréditos. De los créditos otorgados por la institución financiera en este año como objeto de análisis se presenta la siguiente cartera de microcrédito total.

7.1 Cartera de microcrédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 11

Índice de morosidad total de la Cooperativa Ambato Ltda. 2022

CUENTA	2022
CART. MICROCRÉDITO P. VENCER	105,232,887.42
DE 1 A 30 DÍAS	3,517,704.11
DE 31 A 90 DÍAS	5,818,957.05
DE 91 A 180 DÍAS	8,437,380.08
DE 181 A 360 DÍAS	15,934,308.71

MÁS DE 360 DÍAS	71,524,537.47
CART. MICROCRÉDITO Q. NO	5,642,167.96
DEVENGA INTERESES	
DE 1 A 30 DÍAS	570,026.10
DE 31 A 90 DÍAS	296,302.10
DE 91 A 180 DÍAS	985,972.45
DE 181 A 360 DÍAS	946,990.61
MÁS DE 360 DÍAS	2,842,876.70
CART. MICROCRÉDITO VENCIDA	1,448,785.28
DE 1 A 30 DÍAS	0.00
DE 31 A 90 DÍAS	151,857.09
DE 91 A 180 DÍAS	223,189.68
DE 181 A 360 DÍAS	93,750.46
MÁS DE 360 DÍAS	979,988.05
T. CART. IMPRODUCTIVA	7,090,953.24
TOTAL CARTERA BRUTA	112,323,840.66
.PROVISIONES	-11,888,999.88
TOTAL CARTERA NETA	100,434,840.78

Nota. Cartera de Microcrédito de la COAC Ambato Ltda., periodo 2022

De los resultados obtenidos se puede apreciar en lo referente a la cartera de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga mostrando un valor total cartera de microcréditos por vencer de 105,232,887.42, cartera de microcrédito que no devenga intereses fue de 5,642,167.96 en cambio cartera microcrédito vencida asumiendo un valor de 1,448,785.28 con total de cartera improductiva de 7,090,953.24 y total cartera bruta de 112,323,840.66 durante el periodo 2022 la cooperativa necesita asegurarse en mantener un equilibrio entre otorgar préstamos para fomentar el desarrollo y controlar los riesgos para mantener su salud financiera.

Tabla 12

Cartera de Microcrédito por meses periodo 2022

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.												
Morosidad Cartera de Microcrédito												
Periodo del 31 de Enero al 31 de Diciembre 2022												
CUENTA	31-ene-22	28-feb-22	31-mar-22	30-abr-22	31-may-22	30-jun-22	31-jul-22	31-ago-22	30-sep-22	31-oct-22	30-nov-22	31-dic-22
CART. MICROC. P. VENC.	105,232,887.42	109,079,451.94	113,527,761.45	117,502,186.04	122,224,249.21	121,800,434.56	123,840,394.53	127,709,121.06	132,040,096.19	134,767,340.16	136,489,920.59	137,067,668.28
DE 1 A 30 DÍAS	3,517,704.11	3,572,507.23	3,511,397.28	3,487,545.58	3,635,454.15	3,952,346.44	3,777,127.70	3,798,483.40	3,912,123.79	4,016,261.96	4,073,371.91	4,054,887.99
DE 31 A 90 DÍAS	5,818,957.05	5,668,142.66	5,661,696.01	5,915,269.93	5,940,607.60	5,990,153.98	6,138,998.33	6,187,338.85	6,447,025.87	6,470,262.53	7,174,120.93	7,407,391.20
DE 91 A 180 DÍAS	8,437,380.08	8,659,446.32	8,897,838.12	9,063,776.26	9,341,661.31	9,386,912.13	9,473,149.61	9,722,098.49	10,386,354.32	10,587,112.02	10,251,531.58	10,342,782.34
DE 181 A 360 DÍAS	15,934,308.71	16,767,429.58	17,570,889.68	17,833,770.65	18,668,277.53	18,455,545.13	18,996,199.63	19,537,572.64	19,518,592.79	20,170,875.91	20,291,742.37	20,813,172.33
MÁS DE 360 DÍAS	71,524,537.47	74,411,926.15	77,885,940.36	81,201,823.62	84,638,248.62	84,015,476.88	85,454,919.26	88,463,627.68	91,775,999.42	93,522,827.74	94,699,153.80	94,449,434.42
CART. MICROC. Q. N. DEV. INTERESES	5,642,167.96	6,375,316.63	5,590,377.20	5,746,404.45	5,998,719.85	4,231,983.73	7,384,420.02	6,019,843.33	6,293,357.73	6,610,380.35	5,882,619.80	5,847,383.89
DE 1 A 30 DÍAS	570,026.10	960,260.10	985,093.49	958,996.10	992,678.89	114,550.86	970,516.47	560,640.90	989,795.56	987,345.22	508,800.22	510,700.71
DE 31 A 90 DÍAS	296,302.10	962,276.20	457,048.89	293,913.04	280,395.64	224,373.66	630,015.82	599,866.76	898,891.51	980,137.05	920,722.13	612,479.72
DE 91 A 180 DÍAS	985,972.45	801,328.64	500,703.83	580,851.11	630,590.25	160,494.81	860,057.64	697,598.58	546,884.31	889,229.82	417,362.65	521,208.22
DE 181 A 360 DÍAS	946,990.61	921,347.67	817,466.44	756,913.35	989,810.29	279,176.47	960,907.25	882,197.01	882,980.35	811,476.27	832,106.83	811,896.58
MÁS DE 360 DÍAS	2,842,876.70	2,730,104.02	2,830,064.55	3,155,730.85	3,105,244.78	3,453,387.93	3,962,922.84	3,279,540.08	2,974,806.00	2,942,191.99	3,203,627.97	3,391,098.66
CART. MICROC. VENCIDA	1,448,785.28	1,486,588.61	1,542,687.14	1,602,194.98	1,651,743.32	1,572,943.89	1,719,286.91	1,792,121.60	1,801,555.34	2,288,937.91	3,143,456.02	2,366,588.19
DE 1 A 30 DÍAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
DE 31 A 90 DÍAS	151,857.09	149,306.82	136,253.76	181,710.50	152,880.06	120,259.14	182,225.47	171,987.03	158,935.26	685,634.25	975,639.80	369,600.54
DE 91 A 180 DÍAS	223,189.68	201,834.77	220,478.14	209,473.10	259,662.15	200,752.94	270,255.64	271,552.00	268,271.57	232,565.09	260,862.67	274,791.53
DE 181 A 360 DÍAS	93,750.46	100,096.00	97,189.63	105,060.73	99,361.81	64,087.33	119,745.69	113,693.38	117,623.15	116,383.34	616,508.23	416,577.72
MÁS DE 360 DÍAS	979,988.05	1,035,351.02	1,088,765.61	1,105,950.65	1,139,839.30	1,187,844.48	1,147,060.11	1,234,889.19	1,256,725.36	1,254,355.23	1,290,445.32	1,305,618.40
T. CART. IMPRODUCTIVA TOTAL CARTERA BRUTA	7,090,953.24	7,861,905.24	7,133,064.34	7,348,599.43	7,650,463.17	5,804,927.62	9,103,706.93	7,811,964.93	8,094,913.07	8,899,318.26	9,026,075.82	8,213,972.08
PROVISIONES TOTAL CARTERA NETA	-11,888,999.88	-12,221,198.85	-12,451,640.59	-12,844,045.36	-13,223,347.99	-13,761,112.12	-14,143,714.71	-14,656,640.98	-14,838,607.22	-14,804,538.22	-14,995,654.80	-15,686,924.89
TOTAL CARTERA NETA	100,434,840.78	104,720,158.33	108,209,185.20	112,006,740.11	116,651,364.39	113,844,250.06	118,800,386.75	120,864,445.01	125,296,402.04	128,862,120.20	130,520,341.61	129,594,715.47

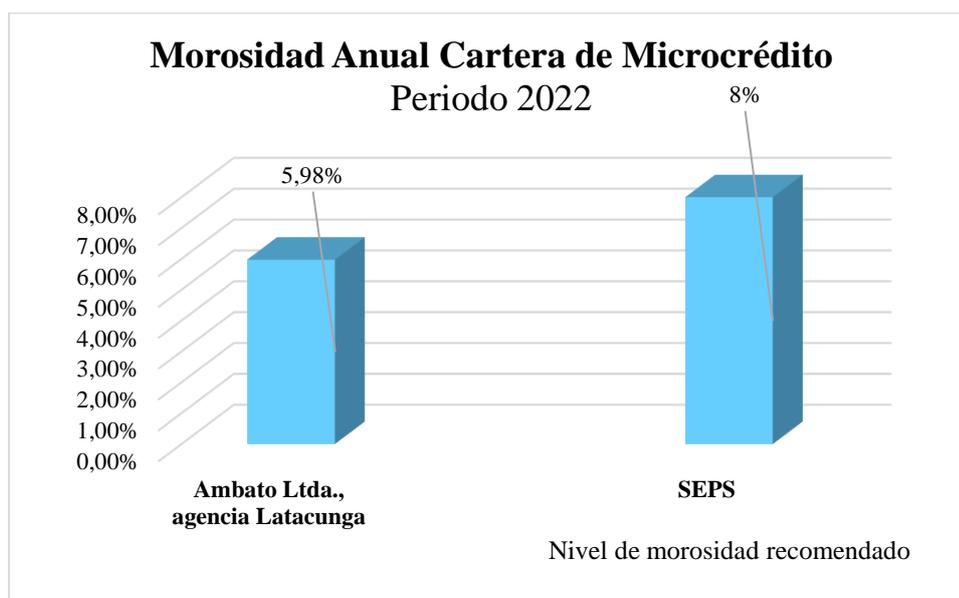
Nota. Cartera de Microcrédito Ambato Ltda. Periodo 2022

Tabla 13*Morosidad de la cartera microcrédito*

Morosidad Cartera de Microcrédito	Ambato Ltda.
Cartera Improductiva Microcrédito	94,039,864.13
Cartera Bruta Microcrédito	1,575,321,375.56
	= 5.98%

Nota. Cartera de Microcrédito Ambato Ltda., agencia Latacunga periodo 2022**Ilustración 2**

Indicador de morosidad microcrédito total Ambato Ltda., agencia Latacunga y morosidad recomendada por la SEPS

**Nota.** Cartera de microcrédito anual COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga y SEPS

Para comprender el nivel de morosidad en préstamos otorgados por la institución financiera, se aplicó este indicador que permitió medir el número de veces que presenta la cartera improductiva de microcrédito con relación a la cartera bruta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga arroja el 5.98% anual durante el periodo 2022, se encuentra dentro del margen normal, el porcentaje máximo según de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es de 8 puntos

porcentuales, por lo que se debe tomar medidas correctivas necesarias para no superar el margen considerado normal.

Tabla 14

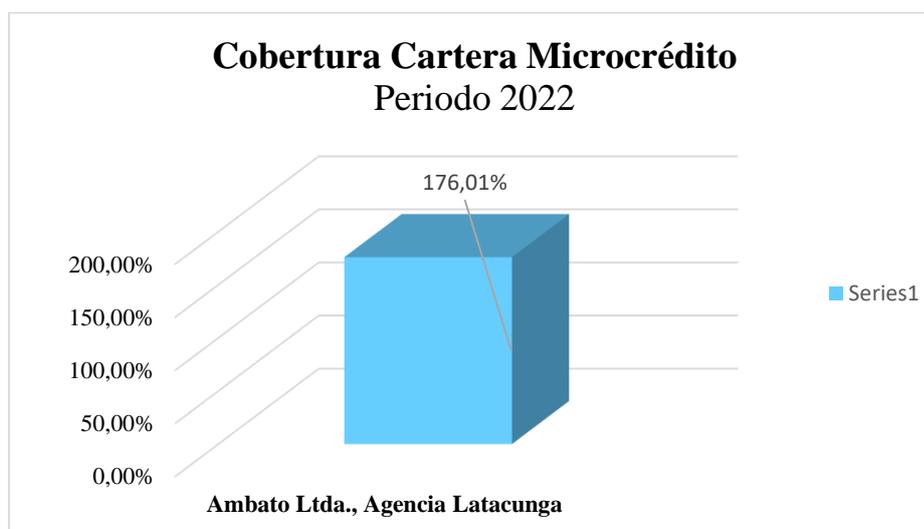
Cobertura de la cartera total de microcrédito

Cobertura Cartera de Microcrédito en \$	Ambato Ltda.
Provisiones cartera microcrédito	165,516,425.61
Cartera improductiva microcrédito	94,039,864.13
	= 176,01%

Nota. Cartera total microcrédito COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

Ilustración 3

Cobertura de la cartera de microcrédito



Nota. Cobertura de cartera de microcrédito Ambato Ltda., 2022

Por medio de este indicador se determinó la capacidad de la institución financiera para hacer frente a posibles pérdidas por incobrabilidad de los créditos concedidos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga posee una provisión para su cartera de microcrédito de 176,01%, lo que significa que la entidad tiene suficientes reservas para afrontar posibles pérdidas, esto representa la

existencia de mayor provisión de su cartera destinada para microcrédito, es una señal positiva de una gestión prudente del riesgo crediticio.

La provisión destinada a la cartera improductiva de microcrédito es mayor que la cartera improductiva, lo que indica que la cobertura del nivel de protección se encuentra cubierta por este.

Tabla 15

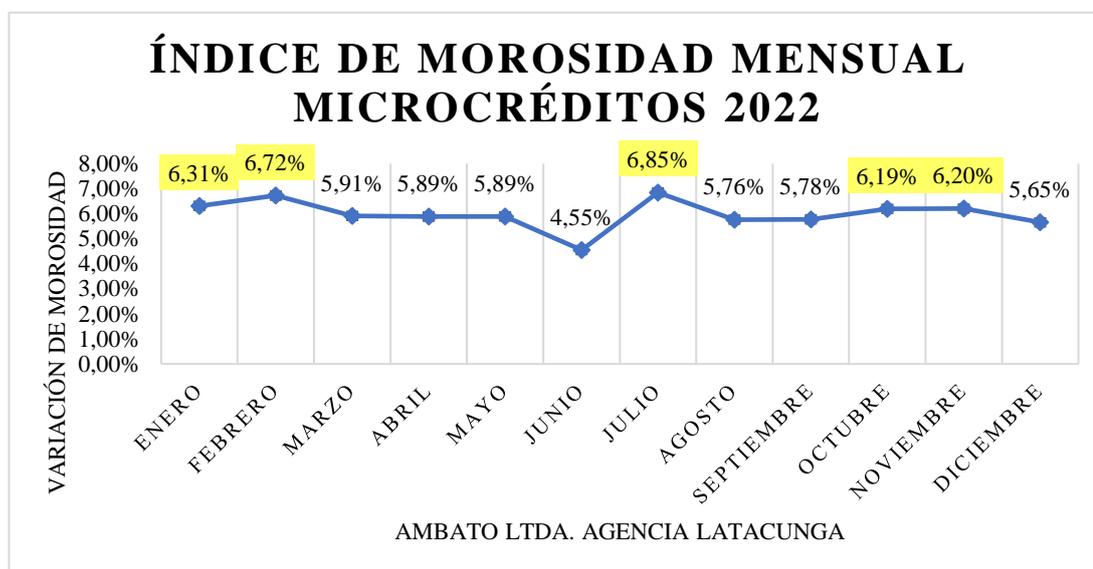
Porcentajes de morosidad por meses de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

AMBATO LTDA.	
RESUMEN CARTERA DE MICROCRÉDITO	
Del 31 enero al 31 de diciembre 2022	
Mes	Variaciones Mensuales
ENERO	6,31%
FEBRERO	6,72%
MARZO	5,91%
ABRIL	5,89%
MAYO	5,89%
JUNIO	4,55%
JULIO	6,85%
AGOSTO	5,76%
SEPTIEMBRE	5,78%
OCTUBRE	6,19%
NOVIEMBRE	6,20%
DICIEMBRE	5,65%

Nota: Porcentajes de morosidad COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

Ilustración 4

Índice de morosidad por meses de la Cooperativa Ambato Ltda.



Nota. Morosidad por meses COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga 2022

En la tabla 15 e ilustración 4 se observa las variaciones mensuales de la institución financiera donde presenta fluctuaciones mes a mes para el periodo 2022 muestran una variación mensual; en enero y febrero, la morosidad fue alta 6,31% y 6,72% entre marzo y mayo, hubo una disminución alcanzando un bajo del 5,89%, el mes de junio muestra una disminución considerable en la morosidad, llegando a 4,55%, sin embargo, en julio, la morosidad aumenta nuevamente a un 6,85%, durante agosto y septiembre, la morosidad disminuye nuevamente a 5,78%, en octubre y noviembre, la morosidad aumenta, llegando a un 6,20%, finalmente, en diciembre, la morosidad vuelve a disminuir a un 5,65%, esto indica que las fluctuaciones mensuales donde la cooperativa pudo mantener un nivel aceptable de morosidad durante el año sin embargo es fundamental que la institución continúe monitoreando y mejorando sus indicadores estratégicos para reducir aún más la morosidad, el personal de la

cooperativa, cumplir con las metas de recuperación de cartera es un aspecto clave de su gestión es esencial que continúe enfocándose en mejorar los indicadores financieros y estratégicos para mantener un bajo nivel de morosidad y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.

Las causas externas que podrían haber contribuido a la morosidad creciente fue: la pandemia del COVID-19, inseguridad, sobreendeudamiento, falta de recursos por parte de los socios, mala inversión, incorrecta colocación del crédito y problemas circunstanciales por la alerta del volcán Cotopaxi que afecto a los sector agrícola ganadero o negocios, quiebre del negocio, competencia, cambios en el mercado o reglamentos. Además, de los días feriados o días de descanso a genero variaciones inesperado de la morosidad.

En consecuencia, provocan efectos negativos en la institución financiera como poca liquidez por gastos operativos, asumir los costos financieros extras, perdidas de ganancias o utilidad del capital, disminución de los ingresos financieros o márgenes de beneficios, incrementos del pasivo con coste para financiar las cuentas de socios vencidos y no cobrados, esto conlleva a una inadecuada toma de decisiones en la otorgación de los préstamos en el nivel de gestión en el área de crédito y control interno. La entidad financiera implemento diversas estrategias para recuperar los microcréditos otorgados: refinanciamiento y reestructuración de la deuda para que puedan cumplir con sus obligaciones de manera más accesible.

Además, la condonación de intereses por mora, gastos de notificaciones para aliviar la carga financiera de los prestatarios para fomentar el pago oportuno de sus deudas, permitiendo determinar su influencia en el indicador de solvencia y liquidez.

8. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Estrategias para mejorar el índice de morosidad de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga.

8.2 Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias para disminuir el índice de morosidad del microcrédito ya que reducen los niveles del riesgo crediticios de la institución, provocados por una inadecuada colocación u otras causas que inciden en este.

8.3 Introducción

Los estudios realizados para determinar las causas de la morosidad se basan en el análisis de los elementos que indican como; la cartera vencida, gestión de colocación de crédito, plazo, importe, tipo de interés, riesgo, impagos ya sean por; falta de cultura financiera, insolvencia, sobreendeudamiento, cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidentes, problemas familiares o personales, en los negocios problemas externos, producción u otras. Por esta razón, se analizó los efectos que provocan el crecimiento de cartera y como consecuencia en el incremento de las provisiones de la institución financiera.

Por ello, es importante proponer nuevas estrategias que permitan detectar a modo práctico la posible insolvencia de los solicitantes de crédito, en donde el departamento de riesgos debe estar alerta ante ciertas señales como: crecimiento porcentual de los ratios de créditos, saldos vencidos, superar límites de riesgos, peticiones continuas de renovaciones y aplazamientos, disminuciones en el patrimonio, incremento de endeudamientos, inversiones no productivas, cierre del

crédito en otras instituciones financieras, demandas judiciales y afectaciones de desastres naturales.

Una vez detectada las señales de alarma y posible peligro de insolvencia del cliente es necesario la buena gestión de riesgos que debe adoptar medidas apropiadas como; reducción del límite de riesgo, tipo de garantía, reforzamiento de la transparencia en las condiciones de oferta y publicidad de los créditos o procesos de seguimientos.

8.4 Justificación de la propuesta

Conforme a ello, se realizó este análisis de la morosidad, en donde se pudo identificar que la Cooperativa mantiene un índice de morosidad moderado en su cartera de microcrédito generada mediante proceso de gestión de crédito, con el fin de evitar el incremento de la morosidad, es trascendental implementar nuevas estrategias con el fin de mitigar los riesgos de crédito ocasionado por el impago de las obligaciones contraídas por los socios, ya que el problema principal que atravesó el país fue la lenta recuperación de los negocios tras la pandemia COVID-19, inseguridad, extorción, problemas circunstanciales como enfermedad, desastres naturales, sobreendeudamiento, quiebra de negocio, cambios en el mercado, competencia o regulaciones, falta de educación financiera, ausencia de asesoramiento o los problemas internos de la institución, la cual ha genera un alto índice de morosidad en sus carteras crediticias.

Para cada uno de los socios que se encuentran en mora deben tener un tratamiento diferenciado, ya que por diversas razones se convirtieron en morosos esto afecta a su buró de crediticio por el incumpliendo de obligación financiera, para ello

es necesario las estrategias para la recuperación de la cartera en microcrédito para no tener un déficit en la capacidad adquisitiva, caída de las utilidades, rentabilidad y liquidez de la institución financiera.

8.5 Desarrollo

Las estrategias para mejorar la morosidad se presentan a continuación:

8.6 Estrategias

Estas estrategias son para minimizar el índice de morosidad y una adecuada gestión de crédito.

8.6.1 Estrategia 1.

Socialización de políticas y procedimientos crediticios al personal de analistas y asesores de crédito

Es un proceso fundamental para la institución financiera que implica asegurarse a todos los miembros de la cooperativa comprendan y apliquen de manera consistente las políticas y procesos establecidos para evaluar, aprobar y gestionar las solicitudes del crédito de los socios.

- **Desarrollo de materiales:** Crear materiales de capacitación que presenten de manera clara, concisa las políticas y procedimientos crediticios. Estos materiales pueden incluir manuales, presentaciones en PowerPoint, videos instructivos, documentos escritos que detallen los pasos y criterios para la toma de decisiones de crédito.

- **Sesiones de capacitación:** para que el personal pueda aprender sobre las políticas y procedimientos crediticios como presentaciones en persona, seminarios en línea o una combinación de ambos.
- **Ejemplos prácticos:** Proporcionar ejemplos prácticos con casos de estudio que ilustren cómo aplicar las políticas y procedimientos en situaciones del mundo real, esto ayudará a comprender mejor cómo tomar decisiones de crédito basadas en las directrices establecidas.
- **Simulaciones:** En los que los empleados puedan practicar la evaluación de solicitudes de crédito. Esto fomentará la comprensión y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.
- **Actualizaciones y comunicaciones continuas:** Mantener a los empleados informados sobre cualquier cambio en las políticas o procedimientos crediticios a través de comunicaciones periódicas, por medio de correos electrónicos, reuniones de equipo o actualizaciones en intranets corporativas.

La socialización exitosa de políticas y procedimientos crediticios garantiza que todo el equipo de la institución financiera este alineado y trabaje de manera coherente para tomar decisiones de crédito informadas y consistente, lo que es esencial para mantener la salud financiera y satisfacción de los socios.

8.6.2 Estrategia 2.

Definir un plan de capacitación permanente para socios y para los funcionarios

Es esencial para mantener actualizados a los socios y funcionarios de la cooperativa, garantizando que tengan el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus roles de manera efectiva.

- **Diseño del programa de capacitación:** Crear un calendario anual, semestral o mensual que detalle los temas y fechas de capacitación, seleccionando métodos de capacitación adecuados, como talleres, seminarios, cursos en línea, conferencias, sesiones prácticas, etc.
- **Desarrollo de contenido:** Diseñar materiales de capacitación relevantes para cada tema, que incluyan casos de estudio, ejemplos prácticos y recursos adicionales, colaborar con expertos internos o externos para desarrollar contenido de alta calidad.
- **Implementación de la capacitación:** Impartir sesiones de capacitación según el calendario planificado. Utilizar enfoques interactivos para fomentar la participación activa y el aprendizaje práctico.
- **Evaluación de resultados:** Realizar pruebas de conocimiento o evaluaciones al final de cada sesión para medir la comprensión de los participantes.
- **Oportunidades de aprendizaje continuo:** Facilitar el acceso a recursos en línea, publicaciones relevantes y eventos de la industria para fomentar la autodirección en el aprendizaje.

- **Actualización sobre cambios y novedades:** Mantener a los participantes informados sobre cambios regulatorios, tecnológicos u otras novedades que puedan afectar su trabajo.
- **Reconocimiento y recompensas:** los logros y la participación activa en el programa de capacitación permanente.
- **Seguimiento y evaluación periódica:** Revisar y ajustar regularmente el plan de capacitación para asegurarse de que siga siendo relevante y efectivo.

Es una estrategia clave para un plan de capacitación permanente exitoso es la adaptabilidad y la flexibilidad para garantizar que todos estén equipados con las habilidades y el conocimiento necesarios para tener éxito en sus roles.

8.6.3 Estrategias 3.

Refinanciamiento y renegociación.

Ayuda a proporcionar beneficios tanto para la institución financiera como para los socios esta medida ofrece una solución alternativa para manejar situaciones de incumplimiento a los socios a recuperas su estabilidad financiera.

Beneficios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito:

- **Reducción de pérdidas:** Al refinanciar o renegociar, la cooperativa puede evitar mayores pérdidas derivadas del incumplimiento total del préstamo.
- **Mantenimiento de la relación socio - cooperativa:** El refinanciamiento y la renegociación pueden fortalecer la relación con los prestatarios, demostrando que la cooperativa está dispuesta a trabajar con ellos durante tiempos difíciles.

- **Recuperación de fondos:** A través de un plan de pagos reestructurado, puede recuperar al menos parte de los fondos adeudados y potencialmente evitar la necesidad de iniciar procedimientos de cobro agresivos.
- **Protección de la imagen y reputación:** Al ayudar a los prestatarios en dificultades, la cooperativa puede mantener una imagen positiva en la comunidad y mostrar su compromiso con el bienestar financiero.

Beneficios para los socios:

- **Reducción de la carga financiera:** Mediante la renegociación, se puede obtener plazos de pago más largos y tasas de interés más bajas.
- **Prevención de problemas legales:** puede evitar la necesidad de recurrir a acciones legales o procedimientos de ejecución hipotecaria.
- **Mejora del historial crediticio:** Si se cumple con los nuevos términos de pago, el prestatario puede evitar que su historial crediticio se vea más afectado por el incumplimiento.
- **Alivio temporal:** en términos de pagos, permitiéndole recuperarse de una dificultad financiera temporal.
- **Mantenimiento de bienes y propiedades:** puede ayudar a los prestatarios a mantener la propiedad y evitar la pérdida de bienes valiosos.

8.6.4 Estrategia 4.

Motivar al personal de crédito y recuperación de cartera por el alto rendimiento

Promover el pago mediante comisiones, bonificaciones, reconocimientos especiales ya sea eventos deportivos y regalos por haber alcanzado los objetivos

establecidos, esto ayuda a recompensar y motivar a su equipo permitiendo mejorar el desempeño, definir cuando y como se pagará las comisiones puede optar por pagos mensuales, trimestrales o anuales. Además, del monitoreo del desempeño de acuerdo con el objetivo establecido utilizando herramientas de seguimiento y análisis para evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario.

- **Establece objetivos claros y alcanzables:** Definir metas específicas y medibles para cada miembro. Asegúrate de que los objetivos sean desafiantes pero alcanzables, lo que fomentará un sentido de logro y motivación.
- **Reconocimiento y recompensas:** Celebrar los logros alcanzados. Reconoce públicamente los éxitos y ofrecer bonificaciones, incentivos financieros, días libres adicionales u otros beneficios.
- **Capacitación y desarrollo:** Para el desarrollo profesional que mejore sus habilidades y conocimientos. Esto mejorará el desempeño, y mostrará la inversión de crecimiento.
- **Fomenta el trabajo en equipo:** Promover un ambiente de colaboración donde los miembros del equipo se apoyen mutuamente en donde compartan sus éxitos y desafíos.
- **Comunicación abierta:** Mantener canales de comunicación abiertos y transparentes con el equipo, escucha sus ideas, preocupaciones, sugerencias, y actúa en consecuencia
- **Desafíos y competencias:** Organiza desafíos y competencias amigables dentro del equipo para estimular la competitividad saludable y espíritu de superación.
- **Crecimiento profesional:** Ofrece oportunidades de como asumir roles de liderazgo o participar en proyectos estratégicos, para aquellos que demuestren

un alto rendimiento y liderazgo potencial. Mantén un enfoque flexible y adapta tus métodos según las preferencias y necesidades individuales.

8.6.5 Estrategia 5.

Establece canales de comunicación entre funcionarios y socios

Es fundamental para garantizar una colaboración exitosa y una gestión transparente que ayuda a conocer las debilidades y fortalezas necesarias para establecer roles, fomentar responsabilidades claras, retroalimentación, capacitación, orientación, evaluación y ajuste, igualmente seleccionar el canal adecuado creando plataforma en línea para funcionarios y socios que puedan acceder a información relevante, documentos compartidos, actualizaciones y mensajes importantes, esto es útil para mantener a todos en la misma página y evitar confusiones.

8.6.6 Estrategia 6.

Establecer un sistema de evaluación a las políticas de concesión crediticia

Para para asegurarse de que los procedimientos de otorgamiento de créditos sean efectivos, prudentes y estén en línea con los objetivos precisas para la minimización del riesgo de recuperación de crédito y porcentaje de morosidad a través de la constatación de documentos de soporte y respaldos de este, esto debe ser flexible y adaptable a medida que la situación cambie para asegurar que las políticas sean efectivas y alineadas con los objetivos.

8.6.7 Estrategia 7.

Seguimiento y control periódico de microcrédito después del desembolso

Es un monitoreo al azar para asegurar que los microcréditos otorgados se utilicen correctamente y cumplan con el propósito previsto. El objetivo es garantizar que los fondos sean utilizados para las actividades específicas para las cuales fueron solicitados, en lugar de ser desviados hacia otros fines.

- **Establecer un calendario de seguimiento:** para llevar a cabo el seguimiento en intervalos regulares, como mensual, dependiendo de la duración y la naturaleza del microcrédito.
- **Visitas de campo:** Realiza visitas presenciales a los negocios de los prestatarios para observar cómo están utilizando los fondos y evaluar el progreso de sus actividades comerciales. Esto también brinda la oportunidad de brindar asesoramiento personalizado.
- **Monitoreo de pagos:** Supervisa de cerca los pagos programados de los microcréditos y toma medidas oportunas en caso de atrasos. Si es necesario, períodos de reestructuración de pagos. El seguimiento y control periódico de microcréditos implica una combinación de monitoreo financiero, apoyo cooperativo y relaciones personales. Al mantener una comunicación constante y brindar asesoramiento personalizado, puedes ayudar a los socios a tener éxito en sus emprendimientos y lograr un impacto positivo en sus vidas.

8.6.8 Estrategia 8.

Efectuar visitas de cobranza fuera de los horarios normales de trabajo

Porque muchos socios se encuentran laborando en horario de oficina fuera de los lugares en donde viven, por eso se intenta establecer una comunicación previa con

el deudor para acordar un momento adecuado para la visita y evitar inconvenientes, esto es preciso para aumentar las posibilidades de éxito en la gestión de cobranza.

- **Documentación:** Registro claro y preciso de todas las comunicaciones y visitas de cobranza, independientemente de cuándo ocurran, es útil para el seguimiento y en caso de disputas futuras.
- **Medios digitales:** En lugar de realizar visitas físicas fuera del horario, considera el uso de medios digitales para comunicarte con los socios. Los mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas pueden ser opciones menos intrusivas.

8.6.9 Estrategia 9.

Intensificar las notificaciones a través del Centro de Atención Telefónica y mensajería masiva

Puede ser más discreto y menos intrusivo porque permite la automatización de plataformas digitales como el servicio de Centro de Atención Telefónica cuyas acciones son llamadas directas de atención o buzones de voz al cliente así se realiza seguimiento de cobranza de manera más eficiente, esto puede reducir la necesidad de visitas físicas fuera del horario de trabajo. Por otra parte, la mensajería masiva es útil para enviar recordatorios a los socios sobre el vencimiento de la cuota.

Las notificaciones sean relevantes para cada socio y disminuir la posibilidad de que sean ignorados o considerados como spam, es importante encontrar un equilibrio entre la necesidad de cobrar y respeto a la privacidad con soluciones éticas y cumpliendo con las regulaciones legales aplicables.

- **Desarrolla guiones y mensajes claros:** Crear guiones de llamadas y mensajes que sean claros, concisos y comprensibles. Deben incluir información sobre los pagos pendientes, fechas límite y cualquier acción requerida.
- **Horarios estratégicos:** Elegir horarios adecuados para realizar llamadas telefónicas. Evita llamar en momentos inconvenientes, como durante las horas de trabajo o muy temprano o tarde en el día.
- **Plataformas de mensajería:** Utilizar plataformas de mensajería masiva, como mensajes de texto (SMS) o aplicaciones de mensajería instantánea, para enviar recordatorios y notificaciones. Asegúrate de obtener el consentimiento previo de los socios para enviar mensajes por estos medios.

La clave es mantener una comunicación clara, oportuna y respetuosa para lograr un mejor cumplimiento de los pagos y fortalecer la relación con los socios.

8.6.10 Estrategia 10.

Educación financiera comunitaria

Es una estrategia eficaz para fortalecer la comprensión financiera de los miembros de la comunidad y mejorar la gestión de sus finanzas personales, incluyendo sus obligaciones de pago.

- **Identificar necesidades:** Realizar un análisis y de educación de la comunidad. Identifica los temas relevantes para los prestatarios como la administración del presupuesto, manejo del crédito y planificación para el futuro.
- **Desarrollar contenido educativo:** Crear materiales educativos claros y accesibles que aborden los temas financieros clave, pueden incluir guías, folletos, presentaciones, videos y talleres interactivos.

- **Organizar talleres y sesiones informativas:** Realizar talleres presenciales o sesiones informativas en la comunidad para brindar información práctica sobre la administración financiera. Invita a expertos financieros, asesores y profesionales para impartir charlas y responder preguntas.
- **Plataformas en línea:** para compartir contenido educativo como blogs, videos en línea, webinars y cursos. Estas plataformas pueden llegar a un público más amplio y permitir a las personas acceder a la información en su propio tiempo.
- **Alianzas y colaboraciones:** con organizaciones locales, escuelas, universidades entre otras para ampliar el alcance de tus programas de educación financiera por eventos conjuntos o participar en ferias comunitarias.
- **Promoción y sensibilización:** Utilizar varios canales de comunicación, como redes sociales, boletines comunitarios, anuncios en radio local y carteles en lugares públicos, para promocionar tus programas de educación financiera y aumentar la participación.

9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS)

9.1. Impacto Técnico

Mediante el análisis del índice de morosidad de la cartera de microcrédito, se empleó herramientas ofimáticas y procedimientos técnicos para la recopilación, procesamiento y visualización de los datos, los cuales fueron los instrumentos principales para la evaluación del riesgo crediticio con el fin de proponer estrategias para fortalecer la concesión y recuperación de la cartera centra en la optimización de la gestión de préstamos y minimización de los riesgos asociados a la morosidad.

9.2. Impacto Social

Se estipula de esta forma porque tiene diversos impactos positivos para la institución financiera tanto en la otorgación y recuperación de la cartera, lo que permite ofrecer mejores servicios, tasas de interés, inversiones y ser más competitivos, esto puede aumentar la confianza de los socios fomentando un sentido de seguridad financiera, continuidad de servicios, generación de empleo, desarrollo de la sociedad porque al tener una cooperativa financiera más estable, se pueden financiar proyectos de desarrollo comunitario que beneficien a los miembros y a la comunidad en general.

9.3. Impacto Económico

Al ejecutar el análisis permitió abarcar una serie de aspectos que influyen en la recuperación de la cartera porque al tener una cartera recuperable ayuda al fortalecimiento financiero que mejora la liquidez, estabilidad, reducción de pérdidas por préstamos incobrables, lo que contribuye a la rentabilidad a largo plazo y a la capacidad para seguir operando de manera sostenible, este efecto positivo o negativo influye en la reputación y capacidad para atraer recursos financieros.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

- La sustentación teórica se realizó a través de fuentes bibliográficas, conceptos e investigación, obtenida de diferentes referencias en relación a la morosidad, puesto que es un indicador que revela posibles problemas, el aumento del nivel de morosidad tiene un impacto significativo en los resultados financiero de la institución financiera porque puede enfrentar problemas de liquidez, utilidad,

rentabilidad e ingresos, por ello se debe evaluar el grado de morosidad para una gestión adecuada, con el fin de mantener una situación financiera sólida y estable.

- El análisis del nivel del índice de morosidad de la COAC Ambato Ltda., agencia Latacunga de la cartera de microcrédito del periodo 2022, presenta variaciones significativas: el porcentaje más bajo es 4,55%, el medio es de 5,56%, y el porcentaje más alto es 6,85%, el cual el porcentaje anual fue de 5,98%, esto representa un nivel de morosidad aceptable de acuerdo a la SEPS, cuyo porcentaje recomendado es del 8%. Además, permitió determinar las causas de la morosidad tras la pandemia que provocó una lenta recuperación económica de los negocios, cierre de estos, sobreendeudamiento, cambios en el mercado, competencia, falta de educación financiera, ausencia de asesoramiento u otras condiciones económicas desfavorables que afecta la capacidad de los prestatarios para generar ingresos y cumplir con el pago de la deuda adquirida por el solicitante de crédito.
- Se planteó estrategias para minimizar la morosidad que constituye una guía encaminada al fortalecimiento de la gestión crediticia y de servicio con la finalidad del manejo adecuado de la actividad en los procesos de concesión de créditos y la recuperación de cartera vencida del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga.

10.2 Recomendaciones

- Se recomienda cumplir con la normativa establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el estudio teórico de los métodos y técnicas de evaluación de carteras crediticias mediante la aplicación de indicadores financieros para medir el rendimiento en relación a sus objetivos

financieros y contribuir al crecimiento responsable en función al cumplimiento legal y regulatorio, esto proporciona una base sólida de conocimientos para la gestión eficaz, toma de decisiones informadas y promover la estabilidad financiera de la cooperativa.

- Se recomienda la evaluación financiera y económica de la cartera de microcrédito para mitigar la morosidad de acuerdo con las regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de tomar acciones correctivas, proteger la salud financiera y salvaguardar los intereses de los socios.
- Con la propuesta planteada se recomienda la aplicación de estrategias para fomentar la evaluación continua, fortaleciendo la educación financiera, asesoramiento, monitoreo constante y la comunicación proactiva para la eficiencia en los procesos de concesión de créditos, cobranza y recuperación de cartera, que permita una solvencia patrimonial reflejada en la gestión financiera.

11. BIBLIOGRAFÍA

Calle, A., & Morocho, M. (2019). Análisis del riesgo de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadin Azuayo. Universidad de Cuenca

Castillo, F. (2020). Vulnerabilidad de la cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. Una aproximación desde el análisis de conglomerados:

<https://www.seps.gob.ec/wp->

[content/uploads/Documento_Vulnerabilidad_scc.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Documento_Vulnerabilidad_scc.pdf)

- Contreras , N., & Díaz, E. (01 de Abril de 2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. 2(1, 2015 (35-44)). Revista valor contable. doi:<http://dx.doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824>
- Córdova, S. (Julio de 2013). Análisis de la Calidad y Eficiencia de la Cartera del Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y su Influencia en el Valor económica, en un período comprendido entre Diciembre del 2004 y Diciembre del 2012. Universidad de San Francisco de Quito.
- Del Valle, E. (15 de Septiembre de 2008). Crédito y cobranzas. 76. Mexico. http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Estrella, H. (25 de Agosto de 2021). Inclusión Financiera en Ecuador: Cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. Santiago de Compostela: Grupo de Análise Territorial (ANTE) GI-1871. Instituto Universitario de Estudos e Desenvolvimento de Galicia. Universidade de Santiago de Compostela (Campus Sur)Universidade de Santiago de Compostela (Campus Sur) 15782 Santiago de Copostela.
- Gil, S. (1 de Marzo de 2020). Microcrédito. El microcrédito en España: <https://economipedia.com/definiciones/microcredito.html>
- Guillén, U. (mayo de 2001). Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria. Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Jácome, H. (2021). Inclusión Financiera en el Ecuador el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular,promueve%20su%20sostenibilidad%20y%20correcto>

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: . (2021). Manuela de crédito cooperativo de ahorro y crédito.

Ley de la Economía Popular y Solidaria: . (2020). Obtenido de REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA: https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

Lozano, H. (15 de enero de 2019). Repositorio. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/677%0Ahttp://dspace.unach.edu.ec/bitstream/>

Machuca, A. (2019). El rol de las cooperativas de ahorro y crédito en el sector microempresarial del Ecuador. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4357/10350>

Maldonado, M. (2017). ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO FLEXIBLE DE LA FINCA PANUPALI UBICADA EN EL CANTÓN PIÑAS DEDICADA AL CULTIVO DE CAFÉ AÑO 2016.

Mogollón, V. (16 de Octubre de 2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moran, J., Peña, D., & Soledispa, K. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.176>

Razo, C., Armas, I., & Basurto, J. (01 de diciembre de 2022). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020. 10(01 (2023)). doi:<https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>

Superintendencia de Bancos y Seguros: . (2017). doi:https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XIII_cap_IV.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Fichas metodológicas de indicadores financieros. (Abril de 2017). Dirección nacional de información técnica y estadísticas.

Torresano, D., Herman, E., Trávez, C., Durán, Á., Pena, A., Miño, M., . . . Bastidas, O. (2015). Economía Solidaria: experiencias y conceptos. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56660.pdf>

12. ANEXOS

Anexo 1. Datos del Docente Tutor



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS DEL DOCENTE TUTOR

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Razo Ascazubi
NOMBRES: Clara de las Mercedes
CEDULA DE CIUDADANÍA: 050276531-6
ESTADO CIVIL: Casada
FECHA DE NACIMIENTO: 27 de septiembre del 1982.
DIRECCIÓN: Av. Julio Andrade y Panamericana Norte
E-MAIL: clara.razo@utc.edu.ec
CELULAR: 0983203759



ESTUDIOS REALIZADOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO
SECUNDARIA:	Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración <i>Colegio Sagrado Corazón de Jesús</i>	Julio 2000
SUPERIOR:	Ingeniería en Finanzas, Contadora Publica y Administración <i>Escuela Politécnica del Ejercito</i>	Abril 2007
SUPERIOR:	Diploma Superior en Negocios Bancarios Especialista en Gerencia de Administración Financiera Magister en Gerencia Bancaria y Financiera <i>UNIANDES</i>	Mayo 2009 Mayo 2010 Julio 2015

EXPERIENCIA LABORAL

- Universidad Técnica de Cotopaxi, cargo Docente, desde el 04 de enero del 2016 hasta la presente fecha.
- Dirección Distrital Mies Quito Centro, cargo Coordinadora Administrativa Financiera, desde el 01 de enero al 31 de julio de 2014.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social, cargo Contadora Zonal, desde el 01 de mayo del 2013 al 31 de diciembre 2013.

Anexo 2. Datos del Estudiante Quishpe Carmen

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE****DATOS PERSONALES**

APELLIDOS: Quishpe Calapiña
NOMBRES: Carmen Liliana
CEDULA DE CIUDADANÍA: 185092199-8
ESTADO CIVIL: Soltera.
FECHA DE NACIMIENTO: 31 de enero del 2020.
NACIONALIDAD: Ecuatoriana
DIRECCIÓN: Píllaro, San Andrés
E-MAIL: carmen.quishpe1998@utc.edu.ec
CELULAR: 09804994086

**ESTUDIOS REALIZADOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO
PRIMARIA:	Unidad Educativa Fiscal "Rufino Carillo".	18 de Julio 2011
SECUNDARIA:	Unidad Educativa "Los Andes".	24 de Julio 2017
TITULO OBTENIDO:	Contador Bachiller en Técnico de Servicios	
SUPERIOR	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría	Cursando

EXPERIENCIA LABORAL

Empresa:	La Vaca Tuerta	Empresa:	Supermark
Cargo:	Asistente	Cargo:	Ventas
Funciones:	Atención al cliente	Funciones:	Área de ventas
Tiempo:	1 mes	Tiempo:	1 mes
Telf.:	0995029869	Telf.:	0994282345

CERTIFICADOS:

COAC Ambato Ltda. Practicas Pre - Profesionales: Área Archivo.
 Periodo: Abril - Agosto 2022
 Latacunga – Ecuador Duración: 244 horas
 Curso de danza folclórico "La casa de la cultura ecuatoriana Benjamín Carrión"

Anexo 3. Datos del Estudiante Manzano Edgar

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE****DATOS PERSONALES**

APELLIDOS: Manzano Toaquiiza
NOMBRES: Edgar Willian
CEDULA DE CIUDADANÍA: 055024120-2
ESTADO CIVIL: Soltero
FECHA DE NACIMIENTO: 08 de septiembre de 1997
NACIONALIDAD: Ecuatoriano
DIRECCIÓN: Pujilí Av. Velasco Ibarra Barrio Calvario Norte
E-MAIL: edgar.manzano1202@utc.edu.ec
CELULAR: 0939015001

**ESTUDIOS REALIZADOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO
PRIMARIA:	Educación General Básica	2013
SECUNDARIA	Bachillerato en Ciencias	2017
SUPERIOR	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría	Cursando

EXPERIENCIA LABORAL**CERTIFICADOS:**

COAC Ambato Ltda. Practicas Pre - Profesionales: Departamentos de créditos.
 Periodo: Abril - Agosto 2022
 Latacunga – Ecuador Duración: **246** horas

Anexo 4. Entrevista al Jefe de Agencia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
 ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE COOPERATIVA
 DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Econ. Geovanny Quinatoa

1. ¿Qué objetivo financiero persigue la Cooperativa?

El objetivo de la institución es la intermediación financiera, es decir es captar recursos del público para colocarlos a través de créditos con relación al cumplimiento de los principios, valores y operaciones de la cooperativa enfocándose en altos estándares de calidad y servicio beneficiando a los socios.

2. Conoce usted ¿Cuál es la posición financiera que tiene la Cooperativa?

Se encuentra en el ranking 22, segmento 1 a nivel nacional cuenta con un Plan Estratégico que detalla el 70% en microcréditos y 30% en consumo que permite a largo plazo seleccionar prioridades, plan de acción y procesos necesarios para el cumplimiento de objetivos.

3. ¿Cuáles son los organismos de Control a los cuales se encuentra sujeta la Institución Financiera?

A partir del año 2013 está bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria, organismo que busca el desarrollo y el correcto funcionamiento de la actividad crediticia con procesos técnicos y confiables en el sector cooperativo.

4. ¿La Institución Financiera cuenta con manuales y políticas de Crédito y Cobranza?

Cuentan con el manual de procedimientos para todas las áreas; en operaciones, inversiones y créditos que regulan la actividad crediticia, sobre la definición de actividades relacionadas con el crédito, la financiación, los requisitos para la tramitación, plazos, tipo de interés, riesgos crediticios entre otras normas generales de crédito, de igual manera cuenta con la gestión de calidad Normas ISO 9001-2015 que promulga la innovación en la atención de los socios.

5. ¿Analistas y asesores de crédito recibe capacitaciones necesarias para identificar riesgos que puedan ser controlados para minimizar la cartera vencida?

En efecto dentro del plan de capacitaciones que maneja el área de talento humano ejecuta programas de formación y capacitación continua para el mejoramiento de competencias del personal como; analistas y asesores de crédito en temas de colocación e identificación de los riesgos para minimizar la cartera vencida.

6. ¿El personal de la Cooperativa cumplen las metas establecidas de acuerdo con el reglamento de la institución?

Efectivamente, el personal está comprometido con la institución financiera de acuerdo con los reglamentos y políticas internas, con esquemas de incentivos por el desempeño y el cumplimiento de metas mensuales y anuales enfocándose en los indicadores estratégicos para llegar al cierre económico con el presupuesto anual, los ahorros y las captaciones en el área de crédito.

7. ¿Existe una política permanente de análisis y revisión para mantener la vigencia oportuna y el control de riesgos del crédito?

Sí, con el fin de cumplir con las disposiciones establecidas, las políticas que permiten realizar procedimientos de análisis, revisión y control del riesgo de crédito. La institución utiliza metodologías propias para la calificación del crédito, con respecto al estudio de la concepción de créditos el analista, asesor de crédito y el departamento de crédito el proceso de aprobación y manejo eficiente de los riesgos.

8. ¿Cuál es el procedimiento que la Cooperativa adopta para evitar la morosidad de sus socios?

Utilizan alertas semanales del tipo de cartera como; llamadas de recordatorio, visitas domiciliarias, visitas al trabajo, visitas nocturnas, notificaciones y etc., en coordinación con los analistas y asesores de crédito para tener baja morosidad.

9. ¿Usted considera que tener una morosidad mínima es positivo para la Cooperativa?

Exacto, es beneficioso para la institución porque no se incrementa la provisión, en otras palabras, se puede cubrir el impago de las obligaciones financieras de los socios, así mismo el riesgo de crédito disminuye, no afecta a la liquidez, la solvencia, la rentabilidad, conserva el capital y la utilidad.

10. ¿La Cooperativa cuenta con un Plan Estratégico de colocación de créditos a mediano y largo plazo?

El Plan Estratégico es un documento que define todas las decisiones estrategias para el proceso de captación y colocación de créditos durante un periodo de 4 años, incluyendo los objetivos, seguimientos anuales para ampliar la cobertura de atención e innovación tecnología que permita aumentar los activos y mayor acceso a socios.

11. ¿Usted considera que las estrategias de crédito y cobranzas utilizadas en la Cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?

Las estrategias son efectivas en la gestión de crédito y cobranza, tienen como propósito establecer factores que ayuden a mejorar el rendimiento en la gestión de otorgamiento de crédito y cobranza. Por otra parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

12. ¿Usted cree pertinente crear nuevas estrategias para lograr reducir la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa?

Es importante crear nuevas estrategias para la minimización de la morosidad porque son herramientas operativas necesarias para lograr los objetivos y optimizar los procesos de colocación, recuperación y gestión de la morosidad, alcanzando resultados eficientes de la actividad crediticia, a través de seguimientos, monitoreo, visitas frecuentes al socio o granate, igualmente las capacitaciones al personal para adquirir nuevas formas o metodologías de crédito para la recuperar cartera.

Anexo 5. Entrevista a los Analistas de Crédito



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL ANALISTA DE CRÉDITO DE
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.**

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Darwin Jerez

1. ¿Qué es un microcrédito para usted?

Un microcrédito es una forma de financiamiento que se realiza a una persona o a un grupo, se destina capital de trabajo para impulsar a los negocios, con el objetivo de tener una ganancia, es decir el dinero prestado genera interés que permite la recuperación del capital entregado.

2. ¿Qué tipo que microcréditos tiene la Cooperativa?

Trabaja con dos tipos de crédito; consumo ordinario y prioritario, en el microcrédito; minorista familiar, acumulación simple emprendedor, acumulación ampliada de inversión, por subsegmentos; agrícola y ganadera, crediconfianza recurrente, credi reactivación, crédito sin garante y de vivienda.

3. ¿Qué políticas de crédito maneja en la Cooperativa?

Se maneja varias políticas de crédito dependiendo del segmento, lineamientos técnicos que vienen de la gerencia para desarrollo de la actividad crediticia, para la otorgación de crédito el Consejo de Administración aprobara los límites máximos por tipo de interés, requisitos, motos, plazos, tasas de interés, garantías, destino, forma de pago y entre otras, para ello el Jefe de Agencia realiza seguimientos permanentes de las operaciones de crédito concedidas, los analistas y asesores son los encargados de

realizar la promoción, recopilación, análisis y recomendación de créditos, la vigilancia y recuperación de cartera de crédito.

4. ¿Existe un manual para la gestión de crédito? ¿Esta actualizado?

Si, el manual de crédito contiene aspectos generales, procedimientos y políticas que regulan la actividad y gestión de crédito, en función de la financiación, requisitos para la solicitud de crédito, tasas de interés y entre otras, aplicadas de forma general en el manejo del crédito en la institución.

5. ¿Qué requisitos debe reunir el socio para solicitarlo? ¿Qué montos mínimos y máximos se establece para otorgar microcréditos?

Primero se debe aperturar una cuenta con sus debidos procesos, el requisito primordial para la tramitación del microcrédito; la solicitud llenada, sus documentos personales; copia cédula de identidad, certificado de votación, certificadito de trabajo para justificar el ingreso, pagos de servicios básicos, contrato, tener casa propia debidamente legalizada con la escritura y pago del impuesto predial entre otros. El monto mínimo de 1.000 dólares y moto máximo de 200.000 dólares.

6. ¿Al momento de receptar la carpeta del socio revisan el historial crediticio y función judicial?

Para el análisis y evaluación de la solicitud de crédito revisan todos los documentos proporcionados por el socio, examinan el historial crediticio en el buró de crédito para el análisis la capacidad de pago, riesgo, comportamiento crediticio y función judicial en caso de tener problemas debe solucionar dichos procesos legales, en las cuales se aprueba o se niega la solicitud de crédito.

7. ¿Aplica usted una metodología que permita examinar la capacidad de pago que tiene un socio previo al otorgamiento de un microcrédito?

Examinan y revisan el historial crediticio para determinar la capacidad de pago para negar o aprobar el microcrédito, el propósito es estudiar el entorno y la situación económica del negocio, tomar garantías, si hay capacidad de pago se establece los montos manimos o máximo para conceder el microcrédito.

8. ¿En qué consiste el proceso de aprobación de un microcrédito?

Al iniciar el proceso de solicitud del crédito el solicitante debe presentar toda la documentación que solicita la institución financiera, los analistas de crédito suben la carpeta al comité de créditos y ellos se encargan de la revisión, pasa por varios filtros

para la veracidad de la información igualmente se encargan de la aprobación, no obstante, todos los responsables competentes revisan adecuadamente la operación.

9. ¿Se efectúa análisis y control de riesgo crediticio en función al cumplimiento de políticas?

Realizan un análisis y control para el otorgamiento de crédito con relación al riesgo crediticio el departamento gestiona las políticas y riesgo financiero que genera toda cartera de crédito, esto es indispensable para evaluar el rendimiento de la inversión debido a los cambios que pueden suceder en el sector en el que se opera.

10. ¿Cuál es el tipo de riesgo crediticio más común y como se evalúa?

El riesgo crediticio más común es el impago, es decir la incertidumbre de los pagos futuros del deudor sobre la base de una cantidad de diversos factores como; la pérdida del empleo, enfermedad, quiebra del negocio u otros que afecta de manera sistemática a las dos partes, lo evalúan en base al historial crediticio, cumplimiento del manual de procedimientos, políticas y metas.

11. ¿Explica los dos factores de impago que todo analista de crédito debe evaluar al conceder préstamos?

Los factores de pérdida en caso de impago y la exposición a la mora, esto describe la evaluación del importe que sufrirá la institución financiera tras otorgar el crédito depende de la actividad que realiza el socio. Es diferente entregar el crédito a un socio que tiene trabajo seguro que a uno que trabaja informal conforme a esto se revisa varios factores más.

12. ¿En qué medida influye el indicador de morosidad en los resultados financieros?

El indicador de morosidad influye mucho en la parte financiera como en la rentabilidad consecuencias que se ven reflejadas en la reducción del ingreso financieros e inconvenientes en la liquides y utilidad, además afecta la parte interna en cuanto a las sanciones al oficial de crédito hasta la pérdida de trabajo de este.

13. ¿Cuáles son las principales estrategias de crédito implementadas en microcréditos?

Las principales estrategias aplicadas para mejorar la efectividad en la concesión de microcréditos efectuada por el analista de crédito; es dar seguimiento, las opciones de

pago, estudio de mercado y segmento del crédito, detectar el riesgo superior a lo normal y los posibles problemas en el lapso del pago de este.

14. ¿Cuáles son las causas del incremento del índice de morosidad en la cartera de microcrédito ¿Que gestiones o estrategias se realiza para enfrentar los índices de morosidad?

Es por la situación económica, la pérdida del empleo, la quiebra del negocio o la enfermedad. Por ello, las gestiones para afrontar la morosidad, es dar seguimiento a cada crédito concedido, administración de información, monitoreo del pago, procesos para cada socio moroso y se recurre a procesos legales.

15. ¿Qué nivel de riesgos crediticio en microcrédito maneja la Cooperativa? ¿Considera usted la implementación de estrategias apropiados para mejorar el riesgo crediticio?

La institución financiera tiene un nivel de riesgo bajo respecta al índice de morosidad, con categoría A. Si es necesario la implementación de estrategias apropiadas para reducir o mitigar el riesgo crediticio esto es favorable porque se enfoca en la protección y vuelve más seguras las decisiones crediticias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ANALISTA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Luis Lidioma

1. ¿Qué es un microcrédito para usted?

El microcrédito es un crédito que se otorga a personas naturales o jurídicas para financiar los activos o un capital de trabajo que impulse al negocio y que a futuro proporcionan ganancias o utilidades.

2. ¿Qué tipo de microcréditos tiene la Cooperativa?

La institución financiera cuenta con cinco tipos de productos destinados para el financiamiento de las actividades de los negocios como son; el microcrédito minorista, acumulación simple, acumulación ampliada, agrícola y ganadero de acuerdo con el segmento se presta capital para estimular los negocios.

3. ¿Qué políticas de crédito maneja en la Cooperativa?

La cooperativa maneja políticas por cada tipo de créditos o segmentos para la concepción de crédito; el Consejo Administrativo aprobara los niveles de aprobación de la decisión de crédito, el monto del crédito concedido dependerá de la capacidad de pago los ingresos deben estar respaldados, el Jefe de agencia realiza seguimientos de las operaciones de crédito, para el socio; mayor de 20 años, contrato de trabajo con antigüedad mínima de 6 meses en el trabajo, tener casa propia, presentar garantes, etc.

4. ¿Existe un manual para la gestión de crédito? ¿Esta actualizado?

Los manuales contienen los procesos y las políticas de la actividad crediticia regidas sobre los principios generales de prudencia en la otorgación de crédito, igualmente indica los requerimientos para el crédito; mayores a 18 años, garantes mayores a 28 años, tener casa propia y el plazo máximo para otorgarse hasta 75 años. En efecto, los manuales están actualizados y se da cumplimiento a cada uno de ellos.

5. ¿Qué requisitos debe reunir el socio para solicitarlo? ¿Qué montos mínimos y máximos se establece para otorgar microcréditos?

Los requisitos básicos para el crédito son; copia de la cédula, papeleta de votación, justificación de ingresos, contrato, rol de pagos mecanizado, copia del impuesto predial, la planilla servicios, copia de escritura, revisión de buro de crédito, la copia de matrícula del vehículo función, presentar el RUC, judicial o paginas similares, esto depende del monto solicitado. Montos nimios 1 000 mayores o iguales a 1 0000, montos máximos a 15 000 mayores a iguales 300 000.

6. ¿Al momento de aceptar la carpeta del socio revisan el historial crediticio y función judicial?

Por supuesto es el filtro más importante al revisar el historial crediticio, se puede calificar el crédito, la solvencia de la persona, igualmente la función judicial en la misma se conoce y simula la operación de crédito a concederse, así mismo se indica al socio los requisitos de este.

7. ¿Aplica usted una metodología que permita examinar la capacidad de pago que tiene un socio previo al otorgamiento de un microcrédito?

Los analistas de crédito analizan varios parámetros de calificación de créditos como; el levantamiento de información, análisis de la capacidad y voluntad de pago, a qué se dedica el socio, de que actividad proviene los ingresos, garantías, información de la central de riesgos, riesgo de mercado o entorno, administración y seguimientos para el recaudo y cobranza conforme a eso se les concede el crédito con el monto que solicita o un monto menor.

8. ¿En qué consiste el proceso de aprobación de un microcrédito?

Recolectan y examinan la información crediticia para determinar el riesgo financiero existente al ser aprobado, se reordena la carpeta con todos los documentos solicitados y se envía a la Departamento de Crédito para la aprobación del microcrédito, esto es

el primer filtro para obtener información, reunir los documentos y verificar que esté conforme a los estándares de la institución.

9. ¿Se efectúa análisis y control de riesgo crediticio en función al cumplimiento de políticas?

Realizan análisis para el control de riesgo crediticio para el cumplimiento de la políticas y metas de la institución, revisa la carpeta del socio, determina los factores de riesgos, fija límites de montos de crédito por cada segmento de producto y efectúa monitoreos a los límites de riesgo, esto es un estudio financiero que se ejecuta cada mes por el crédito concedido y prevenir la morosidad.

10. ¿Cuál es el tipo de riesgo crediticio más común y como se evalúa?

El riesgo de impago se refiere a la posibilidad de que el socio no cumpla su obligación, por no tener trabajo o la quiebra del negocio, esto provoca una pérdida para la cooperativa hasta que el socio se estabilice. Se realiza la evaluación técnica al prestatario de acuerdo con el segmento del producto al que va dirigido y se verifica la inversión del crédito concedido preciso para recuperar el importe adeudado.

11. ¿Explica los dos factores de impago que todo analista de crédito debe evaluar al conceder préstamos?

La pérdida por el impago y la explosión de este se refiere al daño que sufrirá la institución financiera y la evaluación del riesgo que determina la cantidad total por el incumplimiento. Además, el riesgo de crédito es latente en la concesión de crédito, por ejemplo, el dinero del crédito concedido se utilizará para comprar vacas, se enferman o se mueren esto es un riesgo alto porque de eso iba a pagar el crédito, esto hace que el socio busque otra fuente de ingreso para pagar el crédito otorgado.

12. ¿En qué medida influye el indicador de morosidad en los resultados financieros?

El indicador de morosidad influye de gran manera en la cartera esto es un índice financiero negativo que varía de acuerdo con muchos factores económicos o sociales como; bajos ingresos en los negocios, quiebra del negocio, pérdida de trabajo entre otros, esto influye en las provisiones a su vez afecta la rentabilidad, liquidez, solvencia, disminuye los ingresos, esto no permite cumplir con las metas y objetivos financieros.

13. ¿Cuáles son las principales estrategias de crédito implementadas en microcréditos?

En la institución financiera tiene estrategias acordes a los tipos de productos que permite prevenir el riesgo y problemas en el transcurso del tiempo se da seguimiento constante al socio, opciones de pago, se detecta el riesgo superior a lo normal para hacerles seguimiento minuciosos y estudios de campo, esto depende de cada analista decidir que implementar. Las estrategias efectuadas son apropiadas que gracias al liderazgo del gerente general se ha podido concesionar créditos sin inconveniente.

14. ¿Cuáles son las causas del incremento del índice de morosidad en la cartera de microcrédito ¿Que gestiones o estrategias se realiza para enfrentar los índices de morosidad?

Existen muchas causas que producen el incremento de morosidad como; desempleo, reducción de ingresos, sobreendeudamiento, quiebra del negocio u otras causas internas de la institución, esto provoca que suba el índice de morosidad. Las gestiones que realiza el asesor de crédito son: visitas domiciliarias, notificación al socio, visitas en el trabajo y visitas en horarios nocturnos para tomar decisiones de cobro y buscar soluciones para la cancelación de la deuda.

15. ¿Qué nivel de riesgos crediticio en microcrédito maneja la Cooperativa? ¿Considera usted la implementación de estrategias apropiados para mejorar el riesgo crediticio?

El nivel de riesgo crediticio que maneja la cooperativa es bajo entre 5 y 6 como oficina se considera como el más importante de la intermediación financiera por la posibilidad del incumplimiento de pago. Si, es importante la implementación de estrategias para minimizar el riesgo en cuanto a la evaluación de la otorgación de créditos, dar seguimiento a la cartera y realizar un análisis de los posibles hechos causantes, esto es beneficioso para la institución igualmente la SEPS como ente de control verifica y proporciona sugerencia de la gestión de crédito.

Anexo 6. Entrevista a los Asesores de Crédito



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Luis Capuz

1. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito?

Las políticas internas para el proceso de concesión de crédito; solicitud de crédito, revisión del buró de crédito, si la persona cumple con los requerimientos establecidos, se ejecuta el crédito durante 2 a 3 días, en caso de que no cumpla con el perfil crediticio y los requerimientos se negará el crédito.

2. ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito? ¿Se realiza el seguimiento a los socios?

Cada asesor de crédito revisa las carpetas proporcionadas por el solicitante de crédito, para la ejecución se demora 3 días para completar la documentación, posteriormente se realiza una entrevista preliminar se verifica todos los datos del socio que se llenó en la solicitud de crédito y se compruebo con las llamadas telefónicas a las referencias. Se realiza seguimiento a los socios después de la otorgación de crédito como; las visitas domiciliarias, notificaciones, llamadas telefónicas entre otras, esto es necesario para minimizar el riesgo crediticio.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de políticas para la otorgación de los créditos? ¿Cuenta con capacitaciones permanentes para otorgamientos de crédito?

El manual de políticas para la concepción de créditos, son procedimientos técnicos, operación, requisitos, garantías y niveles de aprobación para la gestión de crédito como; edades y patrimonio para determinar hasta qué monte se puede conceder el crédito. La institución financiera capacita a los asesores de crédito mensualmente para obtener mejores resultados en el otorgamiento del crédito, recuperación y disminución del riesgo.

4. ¿Existe un proceso de control previo antes de otorgar un crédito, cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Efectúan procesos de control de la información del solicitante cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos, para la aprobación se presentamos los documentos en la oficina Latacunga, se realiza la verificación con los asesores y en la matriz Ambato el departamento de fábrica de crédito igualmente revisan y confirman todos los datos enviados para la aprobación se hace un control por etapas para que el crédito se conceda.

5. ¿Cree que es importante realizar un análisis del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

Es importante porque permite conocer la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de pagos del socio, para el manejo y control de este riesgo se fija límites a los montos de crédito en cada segmento del producto y el destino de este, con la finalidad minimizar el riesgo de cartera. Además, se concede créditos de consumo a las personas que son asegurados al IESS, con rol mecanizado y el microcrédito se otorga para impulsar a las personas que tienen negocio en; la agricultura y la ganadería, la posibilidad de sufrir una pérdida en microcrédito para la ganadería en la actualidad se ve afectado por el volcán, las cenizas perjudican al sector alto de Mulalo y Pastocalle, por lo que nos restringen la concesión de créditos la oficina el departamento de riesgo por el análisis de la situación de campo de esa zona.

6. ¿Desde qué puntaje de la calificación de la central de riesgos se niega un crédito?

La persona debe tener en promedio de 800 puntos o más para un crédito, de 800 hacia abajo se analiza al socio, los ingresos y porque está de bajo. No obstante, no se niega totalmente el crédito ya que puede caer debido a varias razones como; los planes celulares o casas comerciales que son deudas mínimas pero si la persona tiene ingresos justificables, posee su patrimonio, tiene certificados laborales, rol de pago que detalle el tiempo de trabajo y monto líquido que recibe se ayuda con el crédito de 300 dólares y 800 dólares en adelante siempre y cuando sean los casos anteriormente mencionado, pero si son deudas en otras cooperativas o bancos no se aprueba el créditos.

7. ¿Se realiza inspecciones domiciliarias al socio y garante de su trabajo o negocio?

Los asesores de crédito hacen inspecciones domiciliarias tanto al deudor y los garantes, cuando dejan la carpeta se verifica que sea verídico, se realiza llamadas, visitas al domicilio para dialogar con el socio, para aclarar inconvenientes y ponernos de acuerdo con las condiciones.

8. ¿Cuáles son las acciones que realiza la Cooperativa en caso de un retraso de 3 días de pago del préstamo?

El retraso del préstamo antes de los 3 días es la llamada preventiva y se envía mensajes de recordatorio al número de celular del socio esto no tienen ningún costo después de los 3 días el sistema de la cooperativa empieza a recargar dependiendo del monto y la cuota lo que debe cancelar el socio las acciones que se realiza son; visita domiciliaria, visitas al socio y garante para identificar los problemas pero si el socio se compromete a pagar no se recarga y se llegara a acuerdos para programar la fecha de pago.

9. ¿Qué métodos utiliza la cooperativa para recordarles los pagos a los socios morosos?

Los métodos utilizados para recordar el pago a los socios morosos son; las llamadas telefónicas preventivas, los mensajes recordatorios se realizan mediante Call Center desde la matriz Ambato ejecutado para todos los socios a nivel nacional.

10. ¿Desde qué momento empieza a aplicar la tasa en mora en caso de retraso en el pago de un crédito?

Se aplica la tasa en mora después de los 3 días genera la morosidad que es el recargo extra. El interés por mora se rige conforme al porcentaje establecido en la tabla

proporcionada por la matriz Ambato depende del monto de crédito. Para ejemplificar, el monto de 1.000 dólares el recargo es mínimo para el monto de 30.000 y 40.000 dólares el recargo es alto.

11. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora de microcréditos para realizar la gestión de cobranza a los socios? ¿Cuál es el porcentaje morosidad?

Generan reportes diarios de la mora del microcrédito otorgado necesarios para el proceso de cobranza y recuperación del producto, con la finalidad de no perjudicar al socio se notifica, no se recarga más de lo es, se realiza visitas y se dialoga con el socio para que cumpla con las obligaciones en el tiempo establecido.

12. ¿Cuáles son los indicadores de morosidad?

Es el índice de los impagos del crédito ofrecido, como asesores en la oficina Latacunga manejamos una cartera de 28 millones de dólares y la morosidad mensual se verifica en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria estamos al 6.5% para finales de mayo. En lo personal como asesor de crédito manejo una cartera de 4 millones y el porcentaje de morosidad es del 3.46% con 5 días vencidos.

13. ¿Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la cooperativa?

Los informes de las gestiones de recuperación de cartera se lo realizan mensualmente, además la cooperativa califica de forma mensual en el transcurso del mes se efectúa todas las gestiones necesarias, el rutero diario es presentado al jefe inmediato para la calificación y da resultado el fin de mes.

14. ¿La Cooperativa realiza gestiones judiciales y extrajudiciales para la cobranza de un préstamo en caso de retraso?

Realizan acciones judiciales y extrajudiciales para la cobranza de por el retraso, se efectúa gestiones de 0 a 3 días se realiza llamadas, de 3 a 30 días se ejecuta la visita domiciliaria, de 30 a 60 días la visita con jefe inmediato, de 60 a 90 días se registra en riesgo, más de 90 días la carpeta pasa al departamento legal de la institución y se presenta las 3 últimas notificaciones extrajudiciales para la demanda. Para ello, se identifica los posibles problemas del socio para no perjudicar a las dos partes.

15. ¿Cuál es la estrategia para la otorgación y recuperación del crédito?

La estrategia para la otorgación es verificar la disponibilidad de ingresos de la persona, capacidad de pago, historial de deudas, pagos en otros cooperativos, si está apto para el crédito, para la recuperación de cartera se envía SMS y email, llamadas telefónicas entre otras. Por el contrario, todo crédito tiene sus riesgos, aunque la persona tenga patrimonios existe la posibilidad que ocurra cualquier evento negativo, por eso se analiza los posibles problemas para mitigar los riesgos.

16. ¿Cuáles son las metas que alcanzado con la otorgación de microcréditos?

En la provincia de Cotopaxi oficina Latacunga se otorgó microcréditos a la mayor parte de la población que se dedica al negocio de bloques, agricultura y ganadería en la zona alta conforme a eso se alcanzó las metas mensuales en la colocación de microcrédito el 70% y el 30% créditos de consumo juntamente con el seguimiento, la cobranza y la recuperación de este.

17. ¿Cuál es el tiempo establecido para la liquidación de la deuda del socio en microcréditos?

El tiempo máximo establecido para la liquidación de la deuda del socio en microcrédito es 8 años (96 meses) a partir de la aprobación del crédito acorde al monto concedido por la institución financiera.

18. ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio?

Los asesores de crédito están encargados de la gestión de cobranzas y aplican diferentes estrategias como; antes de la concesión se revisa el buró de crédito, visitas domiciliarias, visitas nocturnas, vistas al garante, visitas en grupo, notificaciones entre otras implementadas para la cobranza, esto dependen del caso de cada socio. Por ejemplo, hace un crédito para migrar a Estados Unidos para este tipo de crédito es indispensable el garante porque se habla directamente con él para que nos ayude de cualquiera forma busquemos y solucionando los posibles problemas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Byron Pumashunta

1. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito?

El proceso de la ejecución del crédito es la recepción de todos los documentos personales del socio y garante, estos no deben ser alterados y es preciso que estén debidamente respaldados las justificaciones de ingreso o patrimonio precisos para proceder con el trámite de crédito.

2. ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito? ¿Se realiza el seguimiento a los socios?

Se revisa detalladamente las carpetas entregadas por el socio en cumplimiento con el proceso de otorgamiento de crédito, igualmente se efectúa seguimientos y análisis como; la capacidad de pago, visitas al lugar de trabajo, visitas a los domicilios, la evaluación de bienes entre otros para tomar decisiones que ayude a controlar el riesgo crediticio.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de políticas para la otorgación de los créditos? ¿Cuenta con capacitaciones permanentes para otorgamientos de crédito?

El manual de crédito y políticas permite establecer los requerimientos de crédito conforme al segmento del producto, necesarios para mejorar el proceso de crédito y

cobranza, esto contribuye a la eficiencia, planeación, organización y control. Así mismo, se cuenta con programas de capacitaciones para mejorar la confiabilidad y crecimiento de la institución.

4. ¿Existe un proceso de control previo antes de otorgar un crédito, cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Existen procedimientos para el análisis previo a la concesión de crédito acorde al reglamento interno y las políticas establecidas, se ejecuta de acuerdo a los lineamientos de la institución financiera, junta política, regulación monetaria y financiera quienes regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero.

5. ¿Cree que es importante realizar un análisis del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

El análisis de riesgo crediticio es primordial para los asesores de crédito esto es un estudio minucioso al deudor y al garante en cuanto a la capacidad de pago, historial crédito, situación financiera, actividad a la que se dedica entre otros para la recuperación de cartera en el plazo establecido y condiciones estipuladas.

6. ¿Desde qué puntaje de la calificación de la central de riesgos se niega un crédito?

El puntaje de calificación en promedio es de 800 a 900 se considera un puntaje bueno entre más alto menor es el riesgo, de 600 a 700 riesgo medio, de 600 hacia abajo se niega el crédito, sin embargo, se puede ayudar al socio por deudas en casas comerciales o planes telefónicos, pero con justificación de un certificado.

7. ¿Se realiza inspecciones domiciliarias al socio y garante de su trabajo o negocio?

Los asesores de crédito realizan las inspecciones domiciliarias, fuente de ingreso, visitas al trabajo o negocios para verificar toda la información proporcionada por el socio y garante sean verídica esto es importante para prevenir el riesgo y recuperar cartera.

8. ¿Cuáles son las acciones que realiza la Cooperativa en caso de un retraso de 3 días de pago del préstamo?

Las acciones que se realiza antes de los 3 días se envía un mensaje de recordatorio al deudor y garante indicando que el pago está atrasado, a partir de 4 días se notifica al

socio, no pagar a tiempo puede ocasionar inconvenientes y genera gastos adicionales que debe pagar el socio.

9. ¿Qué métodos utiliza la cooperativa para recordarles los pagos a los socios morosos?

Las notificaciones del pago son estructuradas por la institución financiera estas son; llamadas preventivas, notificaciones o visitas personales para el socio y garante, con el fin de dar el cumplimiento a la obligación de pago del crédito.

10. ¿Desde qué momento empieza a aplicar la tasa en mora en caso de retraso en el pago de un crédito?

Se aplica a partir de 5 días de retraso, mayor a 5 días el porcentaje aumenta sobre la tasa de interés por el monto vencido del capital, de 15 días la tasa en mora es de 5%, mayor a 60 días se cobra hasta el 10%, esto afecta la calificación de morosidad.

11. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora de microcréditos para realizar la gestión de cobranza a los socios? ¿Cuál es el porcentaje morosidad?

Realizan reportes de mora diarios para el jefe de Agencia se encarga de revisar y evaluar la morosidad para la ejecución de la gestión de cobranza y dan seguimientos correspondientes que ayuda a optimizar los procesos de pago de los socios.

12. ¿Cuáles son los indicadores de morosidad?

Los indicadores de morosidad provienen del impago o riesgo total de los créditos como asesor de crédito manejo una morosidad de 7% de cartera 4.100.000 millones cien mil como resulta indispensable realizar gestiones inteligentes en la cobranza.

13. ¿Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la cooperativa?

Los informes se ejecutan de forma diaria, esto son ruteros para la recuperación de la cartera vencida para ello se contacta a los socios morosos mediante llamadas telefónicas, Gmail, SMS, entre otros medios, para informar el estado de crédito y obligación de pago a los socios de la institución financiera.

14. ¿La Cooperativa realiza gestiones judiciales y extrajudiciales para la cobranza de un préstamo en caso de retraso?

Realizan acciones judiciales y extrajudiciales para de cobranza del crédito por retraso, de acuerdo con los procesos establecidos para la recuperación de cartera vencida, esto inicia una vez pasada la fecha límite de pago, además se contacta e informa a los socios o garantes el estado de las obligaciones.

15. ¿Cuál es la estrategia para la otorgación y recuperación del crédito?

Las estrategias son: recluta a socios con buen historial crediticio, promoción o publicidad, capacidad y voluntad de pago de los socios y garantes, para recuperar la carrea se realiza gestiones según los días vencidos efectuando con las normas establecidas, igualmente se ejecuta; llamadas preventivas, visitas específicas, mensajes de texto, entre otros.

16. ¿Cuáles son las metas que alcanzado con la otorgación de microcréditos?

Las metas de colocación alcanzadas en la institución son de 300 mil dólares mensuales en la otorgación de microcrédito, esto representa el 80% de este y se consigo una morosidad baja cada mes.

17. ¿Cuál es el tiempo establecido para la liquidación de la deuda del socio en microcréditos?

El tiempo establecido para la liquidación del microcrédito va de acuerdo con el monto otorgado. Por ejemplo, monto menor a 30.000,00 dólares hasta 5 años, más de los 5 años con un monto de 30.000,00 a 60.000,00 hasta 6 años.

18. ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio?

Se aplica metodologías ordenadas y planificadas que permite dar seguimiento, diálogos, organización con los socios, opciones de pago, determinación de políticas de crédito y cobranza, registro actualizado para prevenir la morosidad, reducir el riesgo crediticio. Por ende, es necesario la reducción y la protección para tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Segundo Llanganate.

1. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito?

En el proceso de ejecución de un crédito se requiere; solicitud de crédito con documentos correspondientes, verificación de documentos que no estén alterados, revisión judicial y central de riesgo, capacidad de pagos, informe de inspección e ingresos para proceder con el proceso de aprobación y liquidación de este.

2. ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito? ¿Se realiza el seguimiento a los socios?

Revisan cuidadosamente los documentos entregados por el socio para comprobar que los datos sean verídicos y no tengan alteraciones. Además, se efectúa seguimientos como; visitas domicilios al socio y garante, llamadas preventivas, indagación de información a los vecinos o las referencias llenadas en la solicitud de crédito.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de políticas para la otorgación de los créditos? ¿Cuenta con capacitaciones permanentes para otorgamientos de crédito?

El manual de créditos y políticas permite determinar todos los requerimientos y demás procedimientos para el adecuado proceso de crédito y cobranzas. Si el personal de la institución cuenta con capacitaciones permanentes para lograr mejorar la eficiencia, la confiabilidad y crecimiento.

4. ¿Existe un proceso de control previo antes de otorgar un crédito, cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Efectúan el proceso de control de la recepción de información del solicitante de crédito, instrumento principal en función a las políticas y reglamentos internos de la institución financiera, después de aprobar el crédito el analista de crédito realiza la revisión y verificación de la autenticidad de los datos proporcionados.

5. ¿Cree que es importante realizar un análisis del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

Es importante porque determinar esquemas adecuado para la gestión y control del riesgo de crédito, permite medir la capacidad de pago de los deudores, análisis de los ingresos, evaluación económica e historial crediticio serán de acuerdo con el monto de crédito. Así mismo el asesor de crédito es responsable de la colocación y recuperación a largo o corto plazo del crédito concedido.

6. ¿Desde qué puntaje de la calificación de la central de riesgos se niega un crédito?

A partir de 100 puntos se concede el crédito al socio que se encuentran en la central de riesgo por planes telefónicos o por algún almacén previa justificación de un certificado que este solucionado dicho problema. No obstante, se niega el crédito al socio que haya tenido problemas en otras cooperativas con demandas o retraso de pago de 3, 4 o 5 días no importa el puntaje que tenga esto puede ser de 400 a 500 puntos si los atrasos son recurrentes no se concede el crédito.

7. ¿Se realiza inspecciones domiciliarias al socio y garante de su trabajo o negocio?

Los asesores de crédito realizan inspecciones domiciliarias para verificar y corroborar los documentos como; certificados de trabajo o el rol de pago mecanizado entregados por los solicitantes del crédito o garantes sean verídicos y estén acordes a los requisitos por tipo de crédito, también se efectúa llamadas telefónicas en la empresa que labora.

8. ¿Cuáles son las acciones que realiza la Cooperativa en caso de un retraso de 3 días de pago del préstamo?

En caso de retraso antes de los 3 días se realiza llamadas de recordatorio para que el socio cancele la obligación contraída, de 3 días o más se recarga la mora, de 5 días o más son las notificaciones domiciliarias.

9. ¿Qué métodos utiliza la cooperativa para recordarles los pagos a los socios morosos?

Efectúan llamada de atención, envió de Gmail esto durante 3 días, más de 3 días se entregan las notificaciones domiciliarias de los socios y garantes, si no se cumple con la tercera notificación se ejecuta visitas a los deudores o garantes en el domicilio, trabajo o negocios.

10. ¿Desde qué momento empieza a aplicar la tasa en mora en caso de retraso en el pago de un crédito?

Desde el primer día se aplica una cantidad de interés mínima por el retraso, los asesores de crédito suben las notificaciones dependiendo del monto, tiempo y rubros de; 6, 7 y 8 dólares, esto se recarga personalmente, esto en caso de 5 días el interés genera 4 o 5 centavos diarios.

11. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora de microcréditos para realizar la gestión de cobranza a los socios? ¿Cuál es el porcentaje morosidad?

Generan reportes de mora diarios porque día a día se generan atrasos, esto es un constante seguimiento a los socios, para ello se realizan llamadas de 5 o 6 días con interés mínimo de 3 a 4 centavos.

12. ¿Cuáles son los indicadores de morosidad?

Los indicadores de morosidad miden el porcentaje de la deuda que esta vencida, para conocer la situación de morosidad de la institución financiero, como asesor de crédito manejo una cartera de 4 millones con una morosidad de 381 de la cartera general el 3,80% al cierre mayo.

13. ¿Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la cooperativa?

Se presenta de forma diaria los registros en el rutero se detalla a que socio se notifica y se realiza la visita domiciliar para obtener el reporte se efectúa la ficha de visita para entregarlo al jefe de agencia y para salir al campo se registra las notificaciones ejecutadas, esto es el manejo de reportes y recargo de la morosidad.

14. ¿La Cooperativa realiza gestiones judiciales y extrajudiciales para la cobranza de un préstamo en caso de retraso?

Los asesores de crédito realizan todo tipo seguimiento hasta 90 días como; conversaciones personales con los socios y garantes, para determinar cuáles fueron los

motivos del atraso, ya sea por alguna enfermedad o pérdida de trabajo, más de 90 días si el socio se niega a pagar la carpeta pasa los abogados externos de la cooperativa para el trámite judicial, seguimientos y búsqueda de bienes para la recuperación efectiva.

15. ¿Cuál es la estrategia para la otorgación y recuperación del crédito?

La estrategia que se manejan para la otorgación del crédito es llamar a los buenos socios que estén cumpliendo con los pagos de 30%, 40% y 50% del crédito, para hacer un retranqueo y ofrecerles un monto más o la misma cantidad. Además, se promociona las ofertas de créditos mediante la publicidad, los asesores de crédito se encargan de la recepción y verificación de la carpeta del socio para pasarlo al analista de crédito, con respecto a la recuperación del crédito desde el primer día de retraso se ejecuta seguimientos y se busca los motivos del atraso para recuperar los montos.

16. ¿Cuáles son las metas que alcanzado con la otorgación de microcréditos?

Las metas alcanzadas en la colocación de microcrédito y de consumo para cada asesor de crédito es de 300 mil dólares mensuales, en lo cual se cumple el 80% o 90% de los créditos de forma mensual.

17. ¿Cuál es el tiempo establecido para la liquidación de la deuda del socio en microcréditos?

Para la liquidación del microcrédito se le extiende de acuerdo con el monto otorgado. Por ejemplo, monto menor a 30.000,00 dólares hasta 5 años, monto de 60.000,00 hasta 6 años para la pre-cancelación los empleados y funcionarios de la cooperativa revisan si ya están cancelado con un 30% hasta 40% o tienen problemas con la institución.

18. ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio?

Si las estrategias que se implementado para reducir el riesgo crediticio son; opciones de pago, seguimientos constantes, análisis del perfil de riesgo del socio y el destino de la inversión, búsqueda de bienes, provisiones y la revisión del registro mercantil precisos para minimizar el riesgo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instrucciones: Conteste con honestidad y responsabilidad las preguntas planteadas en la presente entrevista, que forma parte de la investigación del Proyecto Integrador.

Objetivo: Obtener información relevante con respecto al análisis de índice de morosidad en la cartera de microcrédito y su impacto en los resultados financieros durante el periodo 2022.

Nombre de los entrevistadores: Manzano Edgar, Quishpe Carmen

Nombre del Entrevistado: Wilfrido Toaquiza.

1. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito?

Para la ejecución de crédito procedemos primero a verificar al socio y garante en la central de riesgos, después se analiza los documentos presentados como; copias de la cédula, copia de la papeleta de votación, planilla de servicios básicos, la justificación ingresos, impuesto predial, copia de escritura entre otros, esto se necesita para el crédito.

2. ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito? ¿Se realiza el seguimiento a los socios?

Revisan detalladamente los documentos entregados por el socio como; certificados de trabajo, roles de pago mecanizado, además se efectúa seguimientos al socio o garante y llamadas telefónicas para verificar los datos se lo realiza mediante el código QR y se comprueba en la página del IESS para proceder al otorgamiento.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de políticas para la otorgación de los créditos? ¿Cuenta con capacitaciones permanentes para otorgamientos de crédito?

El manual de créditos en este caso son procedimientos o pasos de acuerdo a cada segmento para la otorgación de los créditos y estamos constantemente capacitando cada 6 meses de acuerdo a los cambios que exista dentro de la cooperativa.

4. ¿Existe un proceso de control previo antes de otorgar un crédito, cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Realizan procedimientos de control mediante las políticas y reglamentos internos para la revisión de la información del socio previo a la otorgación de crédito, también el analista de crédito se encarga de verificar todos los datos del solicitante.

5. ¿Cree que es importante realizar un análisis del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

Realizan un análisis riesgo crediticio pertinente para no sobre endeudar al socio y entregar créditos de montos pequeños o directamente rechazando el crédito para no incurrir la morosidad y minimizar el riesgo de este.

6. ¿Desde qué puntaje de la calificación de la central de riesgos se niega un crédito?

Niegan el crédito desde cualquier puntaje, ya que depende si el socio esta apto para el crédito los puntos que se consideran son; el endeudamiento del socio, créditos vigentes en otras cooperativas, planes telefónicos o casas comerciales a pesar de tener mayor a 100 o menores de este puntaje se niega el crédito, pero realizar excepciones en caso de los planes telefónicos o casas comerciales.

7. ¿Se realiza inspecciones domiciliarias al socio y garante de su trabajo o negocio?

Efectúan inspecciones a todas las carpetas receptadas para garantizar que la propiedad presentada y el lugar de trabajo sean los correctos también se realiza llamadas a la empresa para verificar que el socio labora de acuerdo con el certificado que nos emite para no tener alto índice de morosidad.

8. ¿Cuáles son las acciones que realiza la Cooperativa en caso de un retraso de 3 días de pago del préstamo?

En caso de retraso de las cuotas correspondientes se envía mensajes y llamadas mediante Call Center, posterior a los 3 días se adiciona el pago del interés de mora correspondiente al monto del crédito.

9. ¿Qué métodos utiliza la cooperativa para recordarles los pagos a los socios morosos?

Los métodos efectuados son; llamadas telefónicas, mensajes por el WhatsApp, envió de correos electrónicos, notificaciones, visitas domiciliarias, visitas nocturnas, visitas en el trabajo, esto se realiza al socio y garante.

10. ¿Desde qué momento empieza a aplicar la tasa en mora en caso de retraso en el pago de un crédito?

La tasa en mora empieza desde el segundo día empieza una cierta cantidad de interés por el atraso, es una mínima de porcentaje, como asesores de crédito se sube notificaciones del rubro dependiendo el monto y el tiempo. Ejemplo, capital de 200 dólares el porcentaje de mora de 10 días es de 0,15 centavos.

11. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora de microcréditos para realizar la gestión de cobranza a los socios? ¿Cuál es el porcentaje morosidad?

Realizan la gestión de morosidad de forma día de cada socio, además con pocos los socios que incurren a morosidad. El porcentaje de morosidad como asesor de crédito es de 3,75%. En la cartera de microcrédito.

12. ¿Cuáles son los indicadores de morosidad?

Los indicadores de morosidad es el factor resultante de los riesgos dudosos y los riesgos totales sobre los pagos, esto dependen del segmento del producto ya se de consumo o microcréditos se realiza descargas directamente del sistema los informes, no solo la morosidad.

13. ¿Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la cooperativa?

Presentan mensualmente los informes de recuperación de cartera cada fin de mes se presenta al comité y se realiza lo que se presentó en la gestión ejecutada en el transcurso del mes para la recuperación de cartera.

14. ¿La Cooperativa realiza gestiones judiciales y extrajudiciales para la cobranza de un préstamo en caso de retraso?

Se efectúa todo los tramites a partir de 90 días, el asesor de crédito realiza gestiones de cobranza mayor a 90 días se procede a entregar la carpeta al departamento legal para el proceso judicial para el cobro mediante la media cautelar de bienes, vehículos o alguna propiedad del socio.

15. ¿Cuál es la estrategia para la otorgación y recuperación del crédito?

La estrategia para la otorgación se verifica en la central de riesgo sobre la deuda del socio, la capacidad de pago y para la recuperación del crédito se realiza llamadas telefónicas, vistas domiciliarias, envío de mensajes de textos por diferentes medios electrónicos son los puntos más importantes.

16. ¿Cuáles son las metas que alcanzado con la otorgación de microcréditos?

Las metas para la colocación de crédito para cada asesor es alrededor de 250 mil a 300 mil dólares, se alcanzó el seguimiento con cierre de colocación del 100%, como meta de todo el mes se cumplió con el 80% o 90% de la otorgación del crédito.

17. ¿Cuál es el tiempo establecido para la liquidación de la deuda del socio en microcréditos?

Para la liquidación del microcrédito es de 8 años (96 meses) a partir de la aprobación del crédito acorde al monto concedido por la institución financiera.

18. ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio?

Si las estrategias de cobranza permiten presionar al socio mediante llamadas, visitas domiciliarias, visitas en grupo con el jefe de agencia o con el abogado de la institución financiera, son aplicadas para reducir el riesgo crediticio y para la recuperación.

Anexo 7. Cartera de microcréditos de la COAC Ambato Ltda., Agencia Latacunga

CUENTA		31-01-2022 AMBATO LTDA	CUENTA		28-FEB-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER		105.232.887,42	TOTAL CARTERA POR VENCER		109.079.451,94
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		105.232.887,42	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		109.079.451,94
d.DE 1 A 30 DÍAS		3.517.704,11	d.DE 1 A 30 DÍAS		3.572.507,23
d.DE 31 A 90 DÍAS		5.818.957,05	d.DE 31 A 90 DÍAS		5.668.142,66
d.DE 91 A 180 DÍAS		8.437.380,08	d.DE 91 A 180 DÍAS		8.659.446,32
d.DE 181 A 360 DÍAS		15.934.308,71	d.DE 181 A 360 DÍAS		16.767.429,58
d.MÁS DE 360 DÍAS		71.524.537,47	d.MÁS DE 360 DÍAS		74.411.926,15
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		5.642.167,96	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		6.375.316,63
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		5.642.167,96	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		6.375.316,63
m.DE 1 A 30 DÍAS		570.026,10	m.DE 1 A 30 DÍAS		960.260,10
m.DE 31 A 90 DÍAS		296.302,10	m.DE 31 A 90 DÍAS		962.276,20
m.DE 91 A 180 DÍAS		985.972,45	m.DE 91 A 180 DÍAS		801.328,64
m.DE 181 A 360 DÍAS		946.990,61	m.DE 181 A 360 DÍAS		921.347,67
m.MÁS DE 360 DÍAS		2.842.876,70	m.MÁS DE 360 DÍAS		2.730.104,02
TOTAL CARTERA VENCIDA		1.448.785,28	TOTAL CARTERA VENCIDA		1.486.588,61
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.448.785,28	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.486.588,61
u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00	u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS		151.857,09	u.DE 31 A 90 DÍAS		149.306,82
u.DE 91 A 180 DÍAS		223.189,68	u.DE 91 A 180 DÍAS		201.834,77
u.DE 181 A 360 DÍAS		93.750,46	u.DE 181 A 360 DÍAS		100.096,00
u.MÁS DE 360 DÍAS		979.988,05	u.MÁS DE 360 DÍAS		1.035.351,02
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		7.090.953,24	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		7.861.905,24
TOTAL CARTERA BRUTA		112.323.840,66	TOTAL CARTERA BRUTA		116.941.357,18
PROVISIONES		-11.888.999,88	PROVISIONES		-12.221.198,85
TOTAL CARTERA NETA		100.434.840,78	TOTAL CARTERA NETA		104.720.158,33

CUENTA		31-MAR-22 AMBATO LTDA	CUENTA		30-ABR-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER		113.527.761,45	TOTAL CARTERA POR VENCER		117.502.186,04
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		113.527.761,45	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		117.502.186,04
d.DE 1 A 30 DÍAS		3.511.397,28	d.DE 1 A 30 DÍAS		3.487.545,58
d.DE 31 A 90 DÍAS		5.661.696,01	d.DE 31 A 90 DÍAS		5.915.269,93
d.DE 91 A 180 DÍAS		8.897.838,12	d.DE 91 A 180 DÍAS		9.063.776,26
d.DE 181 A 360 DÍAS		17.570.889,68	d.DE 181 A 360 DÍAS		17.833.770,65
d.MÁS DE 360 DÍAS		77.885.940,36	d.MÁS DE 360 DÍAS		81.201.823,62
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		5.590.377,20	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		5.746.404,45
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES		5.590.377,20	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES		5.746.404,45
m.DE 1 A 30 DÍAS		985.093,49	m.DE 1 A 30 DÍAS		958.996,10
m.DE 31 A 90 DÍAS		457.048,89	m.DE 31 A 90 DÍAS		293.913,04
m.DE 91 A 180 DÍAS		500.703,83	m.DE 91 A 180 DÍAS		580.851,11
m.DE 181 A 360 DÍAS		817.466,44	m.DE 181 A 360 DÍAS		756.913,35
m.MÁS DE 360 DÍAS		2.830.064,55	m.MÁS DE 360 DÍAS		3.155.730,85
TOTAL CARTERA VENCIDA		1.542.687,14	TOTAL CARTERA VENCIDA		1.602.194,98
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.542.687,14	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.602.194,98
u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00	u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS		136.253,76	u.DE 31 A 90 DÍAS		181.710,50
u.DE 91 A 180 DÍAS		220.478,14	u.DE 91 A 180 DÍAS		209.473,10
u.DE 181 A 360 DÍAS		97.189,63	u.DE 181 A 360 DÍAS		105.060,73
u.MÁS DE 360 DÍAS		1.088.765,61	u.MÁS DE 360 DÍAS		1.105.950,65
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		7.133.064,34	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		7.348.599,43
TOTAL CARTERA BRUTA		120.660.825,79	TOTAL CARTERA BRUTA		124.850.785,47
PROVISIONES		-12.451.640,59	PROVISIONES		-12.844.045,36
TOTAL CARTERA NETA		108.209.185,20	TOTAL CARTERA NETA		112.006.740,11

CUENTA		30-MAY-22 AMBATO LTDA	CUENTA		30-JUN-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER		122.224.249,21	TOTAL CARTERA POR VENCER		121.800.434,56
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		122.224.249,21	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		121.800.434,56
d.DE 1 A 30 DÍAS		3.635.454,15	d.DE 1 A 30 DÍAS		3.952.346,44
d.DE 31 A 90 DÍAS		5.940.607,60	d.DE 31 A 90 DÍAS		5.990.153,98
d.DE 91 A 180 DÍAS		9.341.661,31	d.DE 91 A 180 DÍAS		9.386.912,13
d.DE 181 A 360 DÍAS		18.668.277,53	d.DE 181 A 360 DÍAS		18.455.545,13
d.MÁS DE 360 DÍAS		84.638.248,62	d.MÁS DE 360 DÍAS		84.015.476,88
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		5.998.719,85	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		4.231.983,73
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		5.998.719,85	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		4.231.983,73
m.DE 1 A 30 DÍAS		992.678,89	m.DE 1 A 30 DÍAS		114.550,86
m.DE 31 A 90 DÍAS		280.395,64	m.DE 31 A 90 DÍAS		224.373,66
m.DE 91 A 180 DÍAS		630.590,25	m.DE 91 A 180 DÍAS		160.494,81
m.DE 181 A 360 DÍAS		989.810,29	m.DE 181 A 360 DÍAS		279.176,47
m.MÁS DE 360 DÍAS		3.105.244,78	m.MÁS DE 360 DÍAS		3.453.387,93
TOTAL CARTERA VENCIDA		1.651.743,32	TOTAL CARTERA VENCIDA		1.572.943,89
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.651.743,32	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.572.943,89
u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00	u.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS		152.880,06	u.DE 31 A 90 DÍAS		120.259,14
u.DE 91 A 180 DÍAS		259.662,15	u.DE 91 A 180 DÍAS		200.752,94
u.DE 181 A 360 DÍAS		99.361,81	u.DE 181 A 360 DÍAS		64.087,33
u.MÁS DE 360 DÍAS		1.139.839,30	u.MÁS DE 360 DÍAS		1.187.844,48
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		7.650.463,17	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		5.804.927,62
TOTAL CARTERA BRUTA		129.874.712,38	TOTAL CARTERA BRUTA		127.605.362,18
PROVISIONES		-13.223.347,99	PROVISIONES		-13.761.112,12
TOTAL CARTERA NETA		116.651.364,39	TOTAL CARTERA NETA		113.844.250,06

CUENTA	31-JUL-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	123.840.394,53
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	123.840.394,53
d.DE 1 A 30 DÍAS	3.777.127,70
d.DE 31 A 90 DÍAS	6.138.998,33
d.DE 91 A 180 DÍAS	9.473.149,61
d.DE 181 A 360 DÍAS	18.996.199,63
d.MÁS DE 360 DÍAS	85.454.919,26
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	7.384.420,02
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	7.384.420,02
m.DE 1 A 30 DÍAS	970.516,47
m.DE 31 A 90 DÍAS	630.015,82
m.DE 91 A 180 DÍAS	860.057,64
m.DE 181 A 360 DÍAS	960.907,25
m.MÁS DE 360 DÍAS	3.962.922,84
TOTAL CARTERA VENCIDA	1.719.286,91
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	1.719.286,91
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	182.225,47
u.DE 91 A 180 DÍAS	270.255,64
u.DE 181 A 360 DÍAS	119.745,69
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.147.060,11
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	9.103.706,93
TOTAL CARTERA BRUTA	132.944.101,46
PROVISIONES	-14.143.714,71
TOTAL CARTERA NETA	118.800.386,75

CUENTA	31-AGO-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	127.709.121,06
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	127.709.121,06
d.DE 1 A 30 DÍAS	3.798.483,40
d.DE 31 A 90 DÍAS	6.187.338,85
d.DE 91 A 180 DÍAS	9.722.098,49
d.DE 181 A 360 DÍAS	19.537.572,64
d.MÁS DE 360 DÍAS	88.463.627,68
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	6.019.843,33
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	6.019.843,33
m.DE 1 A 30 DÍAS	560.640,90
m.DE 31 A 90 DÍAS	599.866,76
m.DE 91 A 180 DÍAS	697.598,58
m.DE 181 A 360 DÍAS	882.197,01
m.MÁS DE 360 DÍAS	3.279.540,08
TOTAL CARTERA VENCIDA	1.792.121,60
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	1.792.121,60
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	171.987,03
u.DE 91 A 180 DÍAS	271.552,00
u.DE 181 A 360 DÍAS	113.693,38
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.234.889,19
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	7.811.964,93
TOTAL CARTERA BRUTA	135.521.085,99
PROVISIONES	-14.656.640,98
TOTAL CARTERA NETA	120.864.445,01

CUENTA	30-SEP-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	132.040.096,19
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	132.040.096,19
d.DE 1 A 30 DÍAS	3.912.123,79
d.DE 31 A 90 DÍAS	6.447.025,87
d.DE 91 A 180 DÍAS	10.386.354,32
d.DE 181 A 360 DÍAS	19.518.592,79
d.MÁS DE 360 DÍAS	91.775.999,42
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	6.293.357,73
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	6.293.357,73
m.DE 1 A 30 DÍAS	989.795,56
m.DE 31 A 90 DÍAS	898.891,51
m.DE 91 A 180 DÍAS	546.884,31
m.DE 181 A 360 DÍAS	882.980,35
m.MÁS DE 360 DÍAS	2.974.806,00
TOTAL CARTERA VENCIDA	1.801.555,34
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	1.801.555,34
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	158.935,26
u.DE 91 A 180 DÍAS	268.271,57
u.DE 181 A 360 DÍAS	117.623,15
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.256.725,36
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	8.094.913,07
TOTAL CARTERA BRUTA	140.135.009,26
PROVISIONES	-14.838.607,22
TOTAL CARTERA NETA	125.296.402,04

CUENTA	31-OCT-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	134.767.340,16
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	134.767.340,16
d.DE 1 A 30 DÍAS	4.016.261,96
d.DE 31 A 90 DÍAS	6.470.262,53
d.DE 91 A 180 DÍAS	10.587.112,02
d.DE 181 A 360 DÍAS	20.170.875,91
d.MÁS DE 360 DÍAS	93.522.827,74
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	6.610.380,35
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	6.610.380,35
m.DE 1 A 30 DÍAS	987.345,22
m.DE 31 A 90 DÍAS	980.137,05
m.DE 91 A 180 DÍAS	889.229,82
m.DE 181 A 360 DÍAS	811.476,27
m.MÁS DE 360 DÍAS	2.942.191,99
TOTAL CARTERA VENCIDA	2.288.937,91
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	2.288.937,91
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	685.634,25
u.DE 91 A 180 DÍAS	232.565,09
u.DE 181 A 360 DÍAS	116.383,34
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.254.355,23
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	8.899.318,26
TOTAL CARTERA BRUTA	143.666.658,42
PROVISIONES	-14.804.538,22
TOTAL CARTERA NETA	128.862.120,20

CUENTA	30-NOV-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	136.489.920,59
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	136.489.920,59
d.DE 1 A 30 DÍAS	4.073.371,91
d.DE 31 A 90 DÍAS	7.174.120,93
d.DE 91 A 180 DÍAS	10.251.531,58
d.DE 181 A 360 DÍAS	20.291.742,37
d.MÁS DE 360 DÍAS	94.699.153,80
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	5.882.619,80
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	5.882.619,80
m.DE 1 A 30 DÍAS	508.800,22
m.DE 31 A 90 DÍAS	920.722,13
m.DE 91 A 180 DÍAS	417.362,65
m.DE 181 A 360 DÍAS	832.106,83
m.MÁS DE 360 DÍAS	3.203.627,97
TOTAL CARTERA VENCIDA	3.143.456,02
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	3.143.456,02
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	975.639,80
u.DE 91 A 180 DÍAS	260.862,67
u.DE 181 A 360 DÍAS	616.508,23
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.290.445,32
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	9.026.075,82
TOTAL CARTERA BRUTA	145.515.996,41
PROVISIONES	-14.995.654,80
TOTAL CARTERA NETA	130.520.341,61

CUENTA	31-DIC-22 AMBATO LTDA
TOTAL CARTERA POR VENCER	137.067.668,28
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	137.067.668,28
d.DE 1 A 30 DÍAS	4.054.887,99
d.DE 31 A 90 DÍAS	7.407.391,20
d.DE 91 A 180 DÍAS	10.342.782,34
d.DE 181 A 360 DÍAS	20.813.172,33
d.MÁS DE 360 DÍAS	94.449.434,42
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	5.847.383,89
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	5.847.383,89
m.DE 1 A 30 DÍAS	510.700,71
m.DE 31 A 90 DÍAS	612.479,72
m.DE 91 A 180 DÍAS	521.208,22
m.DE 181 A 360 DÍAS	811.896,58
m.MÁS DE 360 DÍAS	3.391.098,66
TOTAL CARTERA VENCIDA	2.366.588,19
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	2.366.588,19
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	369.600,54
u.DE 91 A 180 DÍAS	274.791,53
u.DE 181 A 360 DÍAS	416.577,72
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.305.618,40
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	8.213.972,08
TOTAL CARTERA BRUTA	145.281.640,36
PROVISIONES	-15.686.924,89
TOTAL CARTERA NETA	129.594.715,47

Anexo 8.Visita de Campo Institución financiera Cooperativa de Ahorro y crédito
Ambato Ltda. (Agencia Latacunga)



Entrevista Jefe de Agencia Entrevista Analistas de Crédito



Entrevista Asesores de Crédito

