

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciado en
Administración de Empresas*

ANÁLISIS DE CASO:

**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE
MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN”**

AUTOR:

GUILLERMO FERNANDO ULLOA ZUÑIGA

TUTOR:

ECO. CÉSAR ENRIQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ, MAE

CUENCA - ECUADOR

2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Guillermo Fernando Ulloa Zuñiga con documento de identificación N° 0104234778, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Licenciado en Administración de Empresas*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, octubre del 2020



Guillermo Fernando Ulloa Zuñiga
C.I. 0104234778

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN”**, realizado por Guillermo Fernando Ulloa Zuñiga, obteniendo el *Análisis de Caso*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, octubre del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'César Vásquez Vásquez', with several horizontal lines drawn over it.

Eco. César Vásquez Vásquez, MAE
C.I. 0102077641

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Guillermo Fernando Ulloa Zuñiga con documento de identificación N° 0104234778, autor del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN”**, certifico que el total contenido del *Análisis de Caso* es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, octubre del 2020



Guillermo Fernando Ulloa Zuñiga
C.I. 0104234778

DEDICATORIA.

Este trabajo en primera instancia lo dedico a Dios, por darme una oportunidad de vida, poder llevar este estudio con sabiduría y las aptitudes necesarias para la culminación del mismo. De igual forma dedico a mis padres Guillermo y Paulina que con su aliento y esfuerzo brindado hacia mi persona, me ayudaron en la culminación del objetivo planteado de la elaboración del trabajo. En especial a la mujer más especial del mundo a mi sobrina Hanna, que, aunque no esté físicamente conmigo lo llevo en cada circunstancia de mi vida, ella fue y será el motor por la cual me hace ser un mejor ser humano. Por último, a mis Abuelitos quienes estuvieron presentes a pesar de las circunstancias en la que estábamos pasando Y siempre se han sentido orgullosos por mis sueños alcanzados.

AGRADECIMIENTOS.

En primera instancia agradezco a Dios, por brindarme una oportunidad de vida, y poder cumplir con mis metas propuestas, guiarme en cada circunstancia de mi vida, buena y mala con el objetivo de cumplir mis propuestas planteadas. Agradecer a mi familia por brindarme la ayuda necesaria para cumplir con la finalización del trabajo. De igual manera doy gracias a la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, que me supo profundizar en mi camino estudiantil y profesional. A la Sra. Isabel Ulloa, que me permitió realizar el trabajo de titulación en la Cooperativa Fasayñan, de igual forma al Sr. Mauricio Vintimilla que con su ayuda y confianza me supo guiar en la resolución del proyecto de titulación. Para finalizar a mi tutor Eco. Cesar Vásquez Vásquez que a pesar de la dificultad por la que estábamos atravesando, tanto personal como estudiantil pudimos culminar con el trabajo gracias a su paciencia y carisma.

RESUMEN.

El presente análisis de caso, centra su estudio en los factores que inciden en la morosidad de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., que permite reconocer los factores por los cuales se vió incrementada la cartera vencida con corte al mes de marzo, también brinda un mayor conocimiento sobre el manejo interno de los créditos que se encuentran vencidos, puesto que esto ayuda también a mejorar la cartera morosa que mantiene la entidad financiera, esto se ha realizado a través del estudio comparativo con Cooperativas del Segmento 3 que se encuentran en la zona del Azuay, y así poder analizar el estado de la cartera que mantiene la Cooperativa Fasayñan en relación a las otras entidades financieras, la metodología aplicada fue cuantitativa y en base a los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, realizadas a los Socios y Gerente nos posibilita presentar propuestas a la Cooperativa, para que analicen la factibilidad de reestructuración sobre sus políticas crediticias internas y así poder obtener un reducido índice de morosidad y envejecimiento dentro de sus carteras crediticias.

Palabras clave: Cartera vencida, Crédito, Riesgo.

ABSTRACT.

This case analysis concentrates its study on the factors that influence the delinquency of the credit portfolio that the Cooperative Fasayñan maintains in comparison with other financial entities that are within Segment 3 in the Azuay area, since the process of Portfolio recovery was very affected for the month of March of this year, due to the pandemic in which the country and the entire world is tapping until today, in the same way it helps to evaluate the status of the portfolio and the possible risks to be incurred due to the non-payment of their credits by the partners, this was done through comparative studies of the total delinquent portfolio that the different financial entities maintained until the analyzed date, with the simple objective of providing an improvement proposal and restructuring of its internal credit policies so that there is no inflation in bad debts and aging of credit portfolios.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN.	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
INTRODUCCIÓN	1
Problema de estudio	3
Justificación teórica	4
Justificación práctica	5
Objetivos	5
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	6
Sistema Financiero Ecuatoriano.....	6
Cooperativas.....	7
Cooperativa: concepto.....	7
Origen de las cooperativas en el Ecuador.....	7
Conceptualización de cooperativas	9
Principios de cooperativismo.....	10
Clasificación de los principios.....	10
Clasificación de las Cooperativas	12

Cooperativas por su Actividad Económica	12
Crédito.....	26
Sistema de crédito.....	27
Políticas de crédito restrictivas	29
Políticas de crédito flexibles.....	30
Segmentos de créditos en Cooperativas	30
Gestión de Crédito.....	34
La administración de Crédito	36
Garantía	37
Tipos de garantías	38
Factores que Influyen en el Nivel de Morosidad.....	39
Principales factores que afectan a la economía	40
Riesgo.....	42
Riesgo en Instituciones Financieras	42
Tipos De Riesgo.....	43
Riesgo de crédito.....	43
Riesgos Cuantificables	44
Riesgo de liquidez	44
Riesgo no Cuantificable.....	45
Riesgo Operacional.....	45

Riesgo Estratégico	46
Riesgo legal	46
Provisiones de crédito.	47
Riesgos de operaciones de crédito.....	47
Riesgo Integral.....	49
Etapas del riesgo integral.....	50
Indicadores que componen riesgo	51
Tabla de provisiones.....	52
Cobranza.....	55
Estrategias de cobranza	56
Fases de la cobranza	57
Morosidad.....	58
Efectos De Morosidad	58
Tipos de Morosidad.....	59
Análisis de morosidad en el Sistema Financiero Ecuatoriano.....	60
Análisis de morosidad dentro de la Economía Popular y Solidaria	60
Departamento de cartera.....	61
Objetivo del departamento de cartera.....	61
Estructura del departamento de cartera	61
Funciones del departamento de cartera	62

Cartera por vencer	63
Cartera vencida	64
Cartera que no devenga intereses.	64
Cartera improductiva	65
Etapas de cobranzas	65
Etapa Preventiva	65
Etapa Administrativa	66
Etapa Pre jurídica.....	66
Etapa Jurídica	67
Calificación de los riesgos de crédito de una Cooperativa.	67
Cooperativa Fasayñan	69
Historia y Antecedentes.....	69
Servicios Financieros.....	72
CAPÍTULO 2: Metodología.	74
Métodos utilizados	74
Tamaño de la muestra.....	77
Recolección de datos para la muestra.	78
2.4.10.1 <i>Recolección de datos para su muestra</i>	78
Cronograma de actividades	81
Presupuesto.....	83

CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	84
Análisis e interpretación de resultados.....	84
Análisis e interpretación de las encuestas.	95
Análisis e interpretación de las entrevistas.	107
CAPITULO 4. ANALISIS DE MERCADO.	109
Segmentación de Cooperativas.	109
Segmentación de Cooperativas en el Azuay.	109
Cooperativas del Segmento 3 en el Azuay.....	109
Morosidad en la Cooperativa Fasayñan.	110
Análisis sobre los factores que índice la morosidad.	111
Análisis sobre los distintos servicios financieros que ofrece las cooperativas del Azuay del segmento 3.....	112
Información Crediticias de las Cooperativas del Segmento 3.....	116
Análisis de la Morosidades hasta el cierre de marzo.....	117
Estudio sobre las Carteras de las Cooperativas del Segmento 3.	119
Total, de Cartera de Crédito y Cartera Improductiva.	120
Análisis sobre la Morosidad en las Carteras de Crédito de Cooperativas del Segmento 3 en el Azuay.	121
Cierre de la Cartera Morosa en las Cooperativas del Segmento 3 dentro del Azuay.	123

Análisis sobre la edad de la Cartera excedida los 36 días vencidos.	125
Análisis comparativos de las edades de la Cartera Vencida en la Cooperativa Fasayñan.	127
Análisis de la provisión de la cartera en las Cooperativas.	130
Análisis de la cobertura de cartera en riesgo dentro de la provisión que está en mora.	131
Análisis sobre el impacto de la liquidez de las Cooperativas.	134
Análisis sobre las encuestas acerca del impacto del incumplimiento de pagos por el socio.	135
Estudio, con relación a los resultados de encuestas dirigidas hacia los socios, en comparación al análisis de mercado.	135
PROPUESTA.	137
Título de la propuesta.	137
Objetivo de la propuesta.	137
Justificación de la propuesta.	137
Desarrollo de la propuesta.	138
CONCLUSIONES	142
recomendaciones.	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	145
ANEXOS	164
ANEXOS	164

Guía de Encuestas hacia los Socios de la Cooperativa. 165

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los principios.....	11
Figura 2. Características de las funciones de Créditos.	17
Figura 3. Clasificación de las Operaciones de Crédito.	22
Figura 4. Factores Económicos.	40
Figura 5. Factores del Riesgo de Operaciones.....	48
Figura 6. Etapas del Riesgo Integral.	51
Figura 7. Indicadores del Riesgo Integral.	52
Figura 8. Actividades de Cobranza.	56
Figura 9. Fases de Cobranza.	57
Figura 10. Tipos de Morosidad.	59
Figura 11. Servicios financieros	72
Figura 12. Ubicación geográfica.....	72
Figura 13. Local en Gualaceo.	73
Figura 14. Encuesta de Socios.....	84
Figura 15. Encuesta de socios.	85
Figura 17. Encuesta de socios.	87
Figura 18. Encuestas de socios.	87
Figura 19. Encuestas de socios.	88
Figura 20. Encuestas de socios.	89
Figura 21. Encuestas de socios.	89
Figura 22. Encuestas de socios.	90
Figura 23. Encuestas de socios.	91
Figura 24. Encuestas de socios.	92

Figura 25. Encuestas de socios.	92
Figura 26. Encuestas de socios.	93
Figura 27. Encuestas de socios.	93
Figura 28. Encuestas de socios.	94
Figura 29. Total de activos.	110
Figura 30. Morosidad de la Cooperativa Fasayñan.	111
Figura 31. Análisis de Morosidad.	117
Figura 32. Cartera neta vs Morosidad de Cartera.	119
Figura 33. Total de cartera en mora vs Total de cartera de crédito.	120
Figura 34. Morosidad en las Carteras de Crédito.	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmentación de las entidades del SEPS	24
Tabla 2. Número de Instituciones por su Segmento	26
Tabla 3. Cobertura de Calificación para créditos de Vivienda.	32
Tabla 4. Cobertura de Calificación para Créditos de Consumo.	33
Tabla 5. Cobertura de Calificación para Microcréditos.	34
Tabla 6. Categorías de la Provisión.	53
Tabla 7. Método General.	54
Tabla 8. Calificación de los Riesgos de Crédito.	68
Tabla 9. Cronograma de actividades.	82
Tabla 10. Presupuesto de la investigación.	83

Tabla 11.Datos crediticios de Cooperativa del Azuay.....	116
Tabla 12.Comportamiento de la Cartera Morosa.....	123
Tabla 13. Cartera excedida los 36 días vencidos.	125
Tabla 14.Morosidad en la Cartera de la Cooperativa Fasayñan.	127

INTRODUCCIÓN

La medición de los riesgos es un aspecto importante para toda empresa, sin distinción de negocio ni tamaño. No obstante, en el sector cooperativismo este se vuelve una práctica esencial, a razón de que estas entidades asumen responsabilidades de administrar fondos de sus socios y, por tanto, es su deber respaldar y asegurar que a futuro no se presenten posibles eventos con consecuencias negativas para sus socios, más aún en lo que ha se refiere a créditos.

Bajo este marco, el estado de la cartera de crédito en una institución financiera, tanto si pertenece a la banca tradicional o a la economía popular y solidaria, se ha convertido en un indicador de gran valor en la evaluación de la actividad y salud financiera de las instituciones, ya que este se centra en el análisis del comportamiento de las operaciones de crédito otorgados por la entidad. De esta manera, las instituciones financieras establecen diferentes procesos y políticas en las áreas de crédito y cobranzas tendientes a la recuperación de su cartera vencida, manteniéndose enmarcadas en la normativa presente de la resolución No. 129-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador. Cabe señalar que, en el país existen diferentes instituciones financieras, siendo estas: bancos, cooperativas, sociedades financieras, mutualistas e instituciones financieras públicas.

El presente caso de estudio, se enmarca en el análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., con el objeto de analizar los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de crédito de sus socios, para el periodo enero 2019- marzo 2020. Se realizará, además, un análisis comparativo entre los resultados de la Institución y sus principales competidores de la zona del cantón Gualaceo. A fin de generar información que aporte a la comprensión y correcta

gestión de medidas de prevención de la morosidad de la cartera de la empresa, de manera que esta mejore su salud financiera a través de una mayor solvencia, liquidez y rentabilidad en relación a sus competidores directos dentro de su franja geográfica.

Problema de estudio

El proceso de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., se ha convertido en uno de los principales problemas a resolver, pues como resultado de los análisis de la variación mensual, se evidencia que la edad de la cartera vencida acumulada con corte a marzo de 2020 se encuentra en un alto índice de morosidad en sus carteras con un 9,19%, (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020), esta institución cuenta con políticas internas sobre los límites de riesgo crediticio, estos a su vez son analizados por distintos rangos: “ (riesgo bajo 0 - 3%) (Riesgo medio 3-5%) (Riesgo alto 9%) “ , en donde son previamente aprobado por el Consejo de Administración Interna de la Entidad Financiera.

Teniendo en cuenta el resultado analizado sobre su cartera vencida para el mes de Marzo es de “Riesgo Alto”, al mismo tiempo llega a afectar de manera directa en los resultados del nivel de riesgo integral que maneja la institución, así como en el nivel de riesgo crediticio ocasionado por una mayor frecuencia de los socios que alcanzan una tasa más alta en el Nivel de Morosidad, dando como resultado que la cooperativa se mantiene en estado de alerta (con un 9,19% de morosidad para el mes de marzo), ya que un parámetro para calificar el riesgo de la cartera de crédito es el número de días vencidos, pues a partir del 1 día se considera como crédito vencido, por lo tanto debemos tener muy en cuenta sobre la morosidad que existe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., ocasionados por una serie de factores que dificultan una recuperación de cartera.

Justificación

Justificación teórica

La solvencia y solidez de una institución financiera es evaluada y valorada en primera instancia por sus socios (clientes), en base a los índices de liquidez que están presentes en el diario desarrollo de sus actividades, es decir que atienda los requerimientos de fondos de sus clientes en el momento mismo que lo requieran, sin generar escenarios de especulación y/o nerviosismo con respecto a la custodia de sus depósitos.

En este contexto, y considerando la necesidad de las empresas en obtener herramientas que les ayuden a mejorar su efectividad interna al tiempo que les permita incrementar su competitividad en el mercado en el cual incursionan. Por lo que, la realización de la presente investigación, por medio de un análisis de caso, resulta de valor para la Institución beneficiaria de este trabajo, ya que se evaluará la situación de la empresa financiera a partir del estudio de la edad de la cartera generada en el proceso de la gestión de crédito, así como los niveles de morosidad en la cartera que se han generado en el trato con los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Al final del estudio se pretende esgrimir y plantear propuestas de mecanismos y políticas de gestión, sobre el proceso de otorgamiento de créditos y posterior proceso de recuperación, con la finalidad de mitigar efectos negativos que pueda acarrear un posible incremento en la edad de la cartera vencida, que podría llevar a consecuencias no deseadas.

Justificación práctica

El presente caso de estudio a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., se justifica debido a los resultados que serán entregados para una evaluación de la Cooperativa, el mismo servirá para que estudiantes e investigadores puedan visualizar y estudiar en base a índices obtenidos y la forma en la que es manejada la gestión de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 a nivel local y nacional, además de posibles análisis comparativos sobre el manejo de la cartera vencida en sus gestiones administrativas.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

Objetivo específico:

- Determinar el estado de la gestión sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, a través de un análisis comparativo de las edades de la cartera en los distintos tipos de crédito, que otorgan las cooperativas de ahorro del segmento 3 en la provincia del Azuay y del país, además de revisar el comportamiento de los resultados de la banca tradicional en este tipo de créditos.
- Analizar y plantear posibles medidas de prevención y/o mejora de la gestión de la cartera de créditos, a través del establecimiento de políticas, normas de control interno y/o procedimientos sobre los niveles morosidad en la cartera que existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero de un país se comprende cómo, el conjunto de instituciones que fomentan el ahorro de la población. A partir de la captación de dicho ahorro se promueve la actividad económica del país, mediante la prestación de esos recursos a la población que lo requiere (Banco Estudiantil, 2020). De acuerdo lo que manifiesta Delgado en su obra sobre el sistema financiero en el año (2016), indica que es uno de los pilares principales que existe en la economía nacional, el cual se compone de las instituciones, tales como: Bancos, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito quienes dan con el cumplimiento de las necesidades de la población. En otra parte para Carrera en el año (2015), expone en su documento investigativo sobre la función vital del sistema financiero el aporte al funcionamiento y desarrollo económico activo de una nación, el dinamismo entre los entes financieros existentes, fomenta al desarrollo de la economía y bienestar del país, lo que en consecuencia promueve una buena salud del sistema financiero.

En otras palabras, el Sistema Financiero, es uno de los pilares fundamentales en el Ecuador, ya que ayuda con las necesidades que requiere un socio como la captación de su ahorro y la prestación de servicios o recursos financieros, estos procesos se los conoce como intermediación financiera hacia el socio.

Cooperativas

Cooperativa: concepto

Cooperativa es un vínculo voluntario entre un grupo de personas, que buscan la satisfacción de necesidades en común por medio de la creación de una empresa que será dirigida de manera unánime (Martínez Charterina, 2015). En este sentido, la esencia de una cooperativa responde a tres elementos básicos, la voluntariedad, la propiedad conjunta y la gestión democrática (Alianza Cooperativa Internacional, 1996). Y que además los intereses que estas manifiestan no responden únicamente a fines económicos sino también sociales y culturales (Martínez Charterina, 2015).

Las cooperativas son conjuntos de organizaciones enfatizadas en el apoyo para la satisfacción de las necesidades que requirieren los socios, ya sea por diferentes beneficios requeridos como financieros o de ahorro y así tener un crecimiento constante en la brecha económica dentro de la empresa, conjunto a sus socio en general.

Origen de las cooperativas en el Ecuador

Dentro del origen de las entidades financieras y cooperativistas en Ecuador, podemos decir que surge de distintas alternativas con propósito de ayudar al trabajo solidario, con ayudas mutuas para así generar una contribución en el cambio económico y social, de forma que las entidades financieras deben ser capaces de formar y crecer con las personas como centros de desarrollo.

Por otra parte el origen de las Cooperativas en el Ecuador se remonta a fines del siglo XIX, cuando se organizan las primeras instituciones mutualistas de la mano de artesanos, industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos; instituciones caracterizadas por ser entidades gremiales y multifuncionales (Da Ros, 2007). En aquellas épocas las organizaciones gremiales

crearon las primeras cooperativas con el objetivo de contribuir al bienestar de sus asociados. El cooperativismo surge entonces, como una necesidad. En el año 1937, se inicia la Ley de Cooperativismo con el propósito de ayudar económicamente al cliente (Jácome & Cordovez, 2004).

De acuerdo en la manifestacion de Calvopiña en su obra sobre “Los Inicios de las Cooperativas en Ecuador en el año (2019)” , menciona sobre impacto que se obtuvo en las entidades dentro del ámbito Financiero y Cooperativismo en la adaptación de centros financieros en Ecuador, es así que para el año 1930, surge una corriente cooperativista, cuyo fin consistía en apoyar al sector agrario que se encontraba repartido en diferentes partes del país, de forma que se atendieran a las necesidades socioeconómicas y socioculturales de los socios. En este contexto, la función cooperativista se ha encargado de brindar beneficios, que inician desde el cumplimiento de las necesidades del cliente a través de la prestación de servicios financieros, en donde su único objetivo es financiar a los sectores de la población, lo que en consecuencia le permita obtener beneficios redituables para la institución.

El Ecuador atravesó una serie de cambios que motivaron e influenciaron a la creación de distintas entidades financieras, así para el año de 1961, durante el mandato del presidente José María Velasco Ibarra, nace la primera fundación de la Dirección Nacional de Cooperativas Ecuatorianas, cuyo sistema tuvo como objetivo primordial la incentivación del cargo ejecutivo sobre las actividades administrativas, legales y fiscales. Dando lugar para el año de 1963 a la primera entidad financiera, la cual queda legalmente registrada el 29 de Mayo del mismo año como la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo un ente de representación de las instituciones financieras del Banco de Cooperativas y Coopseguros del Ecuador. De esta forma, a esa fecha el país constaba de cinco cooperativas; Ocus, Crea, Cooperativa de Santa Rosa, 29 de

Octubre y Cooprogreso. Estas instituciones fueron las primeras en incursionar en el país, con el único objetivo de ayudar al bienestar y cumplimiento de las necesidades financieras que requería el socio final (Morales A. , 2018). Actualmente, en el país existen alrededor de 3.800 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas y activas en la Dirección Nacional de Cooperativas (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2019).

Conceptualización de cooperativas

Se podría decir que la cooperativa, es una estructura organizada, en donde se encuentra conformada por un grupo de trabajadores que se juntaron con un solo propósito de poder cumplir con los procesos y requisitos que requiera el socio, para que junto a ello poder llevar un correcto manejo financiero en sus colaboradores.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero vigente en el país, se bosqueja a las cooperativas como la unión de varias personas naturales o jurídicas que de forma libre y voluntaria conforman una sociedad, cuyo fin se enmarca en proyectar y efectuar acciones que sean de beneficio social, mediante dicha asociación empresarial (LOEPS, 2011).

Concretizando sobre las cooperativas expresamos que es una empresa de producción, cuya funcionalidad es servir para la obtención de bienes y recursos para que sus partes involucradas puedan beneficiarse de un consumo mutuo, con un crédito de inversión, con un índice de diferenciación en la participación libre y democrática en sus acciones. Gracias a esto las Cooperativas se encuentran formadas por un grupo de personas que siguen un mismo objetivo común, económico y social.

Principios de cooperativismo

Los principios cooperativismos son una creación de reglas o lineamiento plenamente estructurada dentro de las entidades financieras con la finalidad de poder optar por un adecuado manejo en todos sus movimientos financieros en la cooperativa.

Por otra parte, acerca de las instituciones financieras ya sean privadas o públicas dentro del ámbito financiero en la nación, redacta que existen funciones, leyes y principios que requieren de un seguimiento ordinario y obligatorio para un adecuado funcionamiento. Estos principios permiten el financiamiento de todas las necesidades comunes de una institución financiera. De igual forma, se entiende que los principios cooperativos, sirven para poder guiar la conducta dentro del ente institucional, llevando a otorgar una clasificación de una serie de principios que ayuda a la orientación filosófica en la cooperativa. (Moreno, 2016)

Clasificación de los principios

Toda institución financiera tiene pactada una serie de precios que caracteriza a cada institución como un ente financiero de calidad y certeza para los clientes o socios que recurran a sus servicios.

Albors (2017), expresa a través de su Blog con título de “Los principios Cooperativismos” sobre una correcta mantención de principios cooperativismos llegan a beneficiar a la institución a que sea más efectiva y concreta en sus trámites financieros, con resultados positivos para una correcta contribución a sociedades más justas y sostenibles al momento de prestar servicios financieros. En la Tabla 1, se presenta la clasificación de los principios. (Albors, 2017)

Figura 1. Clasificación de los principios.



Membresía abierta y voluntaria

- Todas las cooperativas se organizan de forma voluntaria para un segmento abierto a todo público, que se proponen a ofrecer sus servicios, con el fin de satisfacer a sus socios con sus servicios.



Control democrático por los asociados.

- Tener un control interno brinda un mayor beneficio a la institución, como la toma de decisiones para los posibles escenarios a otorgarse, esto brindando a organizaciones sin importar su sexo, clase social, o color de piel ya que la auto ayuda es el principal objetivo de ellos.



Participación Económica de los asociados.

- Los socios son los que tienen un papel fundamental en la institución ya que son quienes contribuyen a la formación del capital de la cooperativa, y lo resuelven gestionando estratégicamente para cada área requerida



Autonomía e Independencia

- Está formada por organizaciones con un único propósito es de autoayuda plenamente establecidas por los socios internos, esto a su vez se benefician de recursos que se encuentran al exterior, para poder atraer un control de sus asociados y de la misma cooperativa



Educación, capacitación e información.

- Es de suma importancia contemplar métodos educacionales, ya que beneficia de forma positiva a poder capacitar al socio, como en sus gestiones financieras, para que estas puedan brindar sus servicios estratégicamente a quien los necesite, para que finalmente puedan llegar a ser líderes en sus oficios



Cooperación entre Cooperativas.

- Son organizaciones conformada por socios en el cual su objetivo es el trabajo conjunto de igual forma poder gestionar de mejor manera sus acciones cooperativistas en diferentes sectores, acciones, y gestiones para un eficaz crecimiento



Compromiso con la comunidad

- Poder beneficiar a toda demanda de cliente, de poder cumplir con sus necesidades pactadas, y a su vez generar una mayor destreza en sus políticas Cooperativas para el crecimiento del mismo

Fuente: Tomada de (Ladizesky, 2016).

Clasificación de las Cooperativas

La clasificación de las Cooperativas, ayuda de manera primordial poder distribuir las de una manera más táctica y esencial con una facilidad de que el usuario se incline por los diferentes servicios ofrecidos por cada entidad financiera, ya que existe diferentes cooperativas en la cual puedan ser captados por diferentes socios para cubrir con sus necesidades financieras buscadas.

La clasificación de las distintas entidades financieras, resulta muy importante ya que permite al usuario poder distinguir los diferentes servicios financieros que ofrece una entidad, es así que dentro de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, las cooperativas, se dividen según sus actividades financieras, en las cuales pueden ser: producción, crédito, vivienda, servicios, consumo, conforme a las múltiples definiciones que redacta el Reglamento General de la presente Ley (LOEPS, 2011). Esto permite identificar con una mayor claridad a las distintas Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en el país.

Cooperativas por su Actividad Económica

Cooperativas de producción.

Son aquellas en donde los socios brindan todos sus esfuerzos en actividades productivas, tomando como objetivo fundamental el ofrecer bienes como: agricultura, frutas, pesquera, producto lácteos, avícola, apícolas, artesanales, industriales, de construcción, artísticas y de exportación e importación (Cespedes, 2015).

Monreal (2015), expresa en su libro con título “Desarrollo del mercado rural de semillas de calidad para pequeños productores” , que las cooperativas de producción consisten en la

agrupación de personas que realizan su propio oficio o actividad económica y persiguen un mismo fin, que tiene como beneficio propio de producir sus propios artículos comerciales para incrementar sus ganancias.

Las cooperativas de Producción, son aquellas cooperativas que se fundamentan en ofrecer bienes necesarios para la producción, llevando entre ellos a generar una ventaja sobre su utilización más eficiente de sus recursos, mejores manejos sobre sus volúmenes de ventas hacia el cliente final así también se benefician de un mejoramiento en su calidad de productos ofertados a un precio más competitivo para su producción y adquisición de productos

Cooperativa de Producción Industrial.

Se denomina cooperativa de producción Industrial ya que, genera la prestación de bienes o servicios para el crecimiento industrial y económico con el simple hecho de poder satisfacer todas las necesidades que requiere el usuario mediante los procesos industriales.

La cooperativa de producción industrial es una organización de trabajadores que tiene como objetivo empresarial poder llevar una transformación de su materia prima en bienes, que fomenten un punto apto de satisfacción de todos sus consumidores mediante procesos administrativos de una industria (Cespedes, 2015).

Cooperativa de Producción Agrícola.

Las personas que la conforman tácticamente tienen como prioridad ejecutar un trabajo honesto, práctico y táctico para que a su vez puedan ser comercializadas de sus distintas maneras, de manera que conjuntamente puedan efectuar un crecimiento económicamente eficaz (Cespedes, 2015).

Las Cooperativas de Producción Agrícola, tienen en común de generar sus labores comerciales de forma conjunta, como puede ser el trabajo común de tierras, la comercialización de los productos a diferentes mercados con precios accesibles para el usuario y así poder generar un índice de ganancias para los laboradores del producto.

Cooperativa Artesanal.

Las cooperativas artesanales brindan actividades exclusivas en torno a la artesanía y realizan conjuntos para la captación de materiales para la realización de sus productos y la comercialización del mismo (Cespedes, 2015).

También se dice que las Cooperativas Artesanales son emprendidas de manera conjunta para la captación de sus materiales y posterior a ello poder comercializarlos en su producto final a distintos mercados comerciales.

Cooperativa de Producción Pesquera.

Este tipo de cooperativas es la encargada de otorgar a un grupo específico de personas que se encuentran agrupadas por un solo objetivo común que es el crecimiento comercial, y estratégico de su comercialización de productos pesqueros (Cespedes, 2015).

Además, las cooperativas de Producción Pesquera, resulta ser un sector muy comercial que aporta en el ámbito económico, ya que realiza sus labores de manera conjunta con el beneficio de poder ayudarse conjuntamente para así captar un mejor crecimiento laboral como económico y en favor a la comunidad.

Cooperativas de crédito.

Para Méndez (2018), en su investigación sobre las “Cooperativas de crédito” menciona que mantienen un rol primordial dentro del ámbito financiero, de poder satisfacer todas las necesidades que requieran los socios, es decir todos los depósitos de los ahorradores, junto a la ayuda de empresas pymes y de pequeños consumidores, para la obtención de un mayor crecimiento no solo económico, sino que también laboral y social.

En la LOEPS en el título correspondiente a Principios Generales, se indica que las cooperativas de crédito son entidades financieras ya sea entidades asociativas o solidarias, cajas, bancos comunales y bancos de ahorro, los cuales estarán bajo el control y monitoreo de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario. Además, se encontrarán conformadas por un mínimo de 50 socios, y que su razón de ser, se hallará enmarcada en brindar servicios financieros a sus socios o clientes, ya sea: recibir depósitos, traslados de depósitos a terceros, contraer préstamos crediticios con instituciones nacionales o internacionales y por último, conceder préstamos a los socios; todo esto con el fin de cumplir con todas las necesidades financieras que busque el socio (LOEPS, 2018).

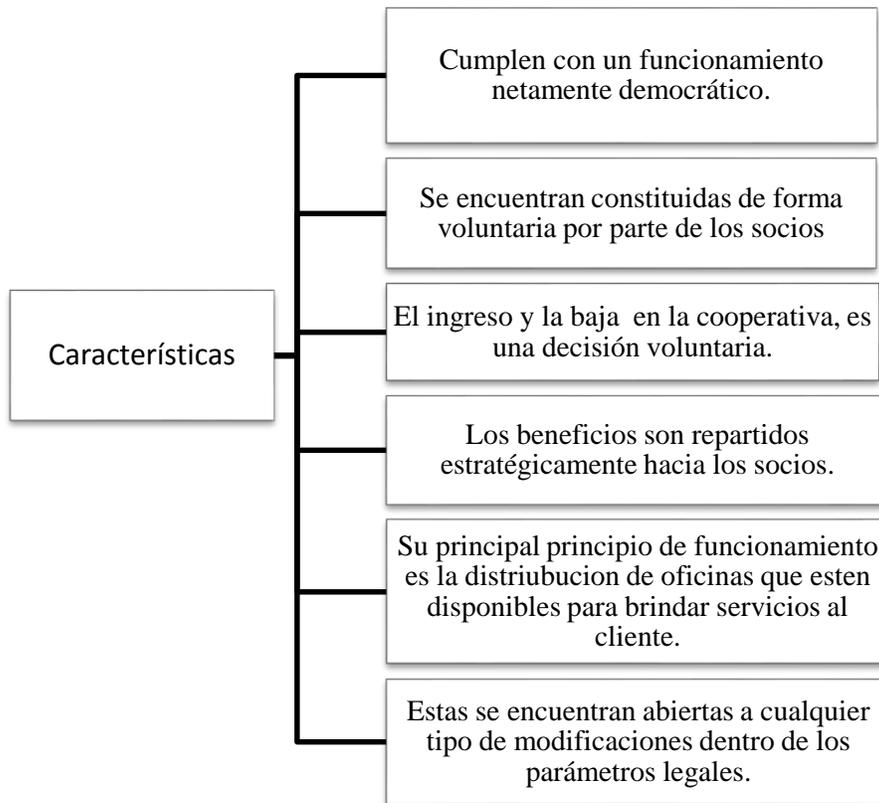
Además, las cooperativas de crédito son asociaciones capaces de poder mantener ahorros de sus socios, con la posibilidad de que estos puedan solicitar créditos sobre sus ahorros con sus posibles respaldos de cobranza. La cooperativa de crédito siempre genera un único vínculo común sobre su comunidad, medio laboral y profesional.

Cómo funcionan las cooperativas de crédito.

La funcionalidad que mantiene las cooperativas de crédito, dentro de sus funciones es de servir con todas las necesidades que requiere el socio y terceros mediante actividades de servicios que ejerce la entidad financiera, de igual forma esto se refleja mediante un correcto planteamiento de sus políticas crediticias acorde a sus servicios financieros, dando como resultado un servicios justos, razonables y competitivos a su público.

De igual forma dentro del estudio estructurado por Mendez sobre las Cooperativas de Crédito nos menciona que su función principal es la concentración de créditos locales, para la generación de una expansión de socios dentro del mercado del cooperativismo. Debe resaltarse que, las entidades financieras como cooperativas de crédito tienen funciones distintas a las de un banco tradicional, difiriendo en la forma de administración y gobernación de sus acciones. En consecuencia, las cooperativas de crédito efectúan préstamos de interés local, ya sea para préstamos como: agricultura, ganadería, o de vivienda. (Mendez, 2018)

Figura 2. Características de las funciones de Créditos.



Fuente: Tomada de la Diagnostico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito / Investigación

(Beltrán, 2016)

Elaborado por: El Autor.

Como observamos las principales características que mantiene las cooperativas de crédito es de poder servir con todas las necesidades financieras que requiere cada socio, al momento de ejercer cualquier actividad financiera.

Tipos de cooperativas crediticias. Entre las organizaciones del sector económico popular y solidario se hallan las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC).

Cooperativas de Crédito Agrarias:

El campo de acción de estas cooperativas se desarrolla en las zonas rurales, que se encuentra conformadas en su mayoría por pequeños y medianos productores agrícolas, en donde se vinculan a este tipo de empresa con el objeto de acceder a un financiamiento, tanto para fines agro productivos o comerciales, como para el consumo en general y vivienda (Benítez, 2015).

Además, se puede decir que el destino de los créditos agrarios se encuentra en el fortalecimiento de los productos comerciales alimenticios de primera necesidad, estas a su vez se ubican en zonas aledañas en donde son conformadas por personas que se dedican a la producción agrícolas, con el simple fin de poder comercializar sus productos de primera necesidad con un costo accesible al usuario y así obtener un mejor margen económico en sus ingresos.

Cooperativas de Crédito no Agrarias:

La colocación de créditos no agrarias, se ejecuta en zonas urbanas ya que se centran en la conformación de asociaciones o gremios para el mejoramiento de su proceso de comercialización. Los objetivos y accionar de las COACs responden a los principios del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario:

- La búsqueda del Buen Vivir y el bienestar común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y el comercio ético y responsable.
- La autogestión.
- La solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de los excedentes. (LOEPS, 2011)

En la actualidad, las cooperativas se encuentran reguladas conforme a la Ley de Cooperativas, codificada en Agosto 21 del 2001 (Ley de Cooperativas, 2001).

Por otra parte, las cooperativas de crédito no agrarias, se caracterizan por su naturaleza ya que se centran como margen privado, con un nacimiento en crear un compromiso hacia la sociedad con la ayuda de promocionar a las diversas actividades comerciales para que junto a ello puedan formar una sociedad equitativa y justa en sus ingresos.

Cooperativa de Consumo.

Estas entidades tienen como finalidad ofrecer una extensa oferta de productos al mercado, con diferentes propósitos y características entre sus bienes o servicios ofrecidos a la comunidad, con una particularidad de mantener una comercialización constante de la producción obtenida como: textiles, juguetes, productos alimenticios, artefactos de limpieza, abonos y herramientas de domicilios en zonas urbanas y rurales, materiales escolares, repuesto de primera necesidad. Ofreciendo entonces, un claro beneficio, accesible a la comunidad (Salgado, 2018).

Ante todo, las cooperativas de consumo tienen como finalidad obtener productos de primera necesidad, transformarlos con procesamiento de calidad, y trasladarlo hasta el cliente final, con el único propósito de poder ejercer un resultado positivo en sus mercados, ofreciendo productos con precios muy accesibles al usuario o acreedor, con un adecuado servicio, llegando a permitir un mayor desarrollo en sus actividades comerciales de manera eficaz de forma responsable y solidaria.

Cooperativa de Vivienda.

El Art. 63. Del Capítulo V con el título sobre las Cooperativas de viviendas, dentro de la segunda sección del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, expone que:

Las cooperativas de vivienda podrán adquirir, lotizar y urbanizar terrenos, construir viviendas, oficinas o locales comerciales, por si mismas o por intermedio de terceros, o adquirirlas construidas, en áreas urbanas o rurales y desarrollar actividades productivas y de abastecimiento de materiales de construcción, necesarios para cumplir su objeto social (Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

La idea de la Cooperativa de Vivienda es brindar ayuda al usuario que no cuenta con una vivienda propia, por lo que se tiene que recurrir a asociarse con entidades financieras, para que junto a ello puedan llevar en marcha el objetivo de obtener una casa propia.

Cooperativas de Servicios.

Este tipo de instituciones tienen un solo objetivo de prestar sus servicios a una sola comunidad específica, como pueden ser: servicios de transporte, servicios de conexión eléctrica, servicios de alquiler de artefacto de maquinaria pesada, servicios médicos, servicios fúnebres y/o servicios educacionales (Nicuesa, 2017).

Cabe destacar, que las cooperativas de servicios brindan un beneficio a personas naturales que ejerzan su propios medios económicos, en donde su objetivo es brindar su actividad a beneficio del usuario con la finalidad de tener un crecimiento económico y técnico de las actividades hacia el socio.

Segmentación de los tipos de operaciones de crédito en Cooperativas.

Dentro de la resolución con No. 043-2015-F, de la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015) en el Art. 1, con el título de Normas que Regulan la segmentación de la cartera de crédito de las Cooperativas se encuentran las segmentaciones crediticias que contemplan a las entidades financieras. El sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de la cartera de crédito en entidades financieras:

Figura 3. Clasificación de las Operaciones de Crédito

 <p>Crédito Productivo</p>	<p>Crédito Productivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estos créditos son dirigidos hacia las personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades productivas con el objetivo de cubrir necesidades de financiamiento para la pronta ejecución de operaciones.
	<p>Crédito Comercial Ordinario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son créditos designadas a personas naturales y jurídicas obligadas a llevar contabilidad, que conlleven ingresos mayores a USD 100,000.00, cuyo destino táctico es distribuido para la comercialización de productos.
	<p>Crédito Comercial Prioritario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son créditos otorgados a personas naturales y jurídicas que contengan unas ventas anuales mayores a los USD \$100,000 para poder cubrir con sus obligaciones, siendo su finalidad la obtención de bienes y servicios para realizar diversas actividades productivas y mercantiles
	<p>Crédito Prioritario Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son todos los movimientos de crédito plenamente estructurado y planteado para todas las personas naturales que son obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que tenga un registro contable sobre sus ventas mayores a USD 5,000,000.00.
	<p>Crédito Prioritario Empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son créditos dirigidos a personas obligadas a llevar contabilidad ya sean naturales o jurídicas, lleven un registro anual de sus ventas mayores a los USD 1;000,000, para que puedan solventar con sus obligaciones crediticias.
	<p>Crédito Prioritario Pymes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son asignados a todas las personas naturales que sean obligados a llevar contabilidad y a personas jurídicas, con su único objetivo comercial que sus ventas sean superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1, 000,000.00
	<p>Crédito de Consumo Ordinario</p> <ul style="list-style-type: none"> • El otorgado a personas naturales con una prenda de garantía prendatía, cuyo monto de endeudamiento sea entre los USD \$5000 salvo los afectados por cuestiones de primera necesidad (médicas y educacionales)
 <p>CRÉDITO PRIORITARIO</p>	<p>Crédito de Consumo Prioritario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son los créditos asignados a personas naturales, con el objetivo de compra de bienes o servicios que no contengan una relación con la actividad comercial, Es decir para la adquisición y gastos que no sean incluidos dentro del núcleo del segmento de un consumo ordinario
	<p>Crédito Educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este crédito es el conformado a todas las personas naturales o jurídicas que estén formando una capacitación profesional o técnica y así poderlas inter ayúdales en su formación y en su capacidad de pago
	<p>Crédito de Vivienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este tipo de crédito es una acción otorgada a todas las personas naturales o jurídicas que contengan una garantía hipotecaria, con el objetivo de brindar un servicio de adquisición o construcción de una vivienda propia del solicitante
 <p>Microcréditos Pequeños préstamos Grandes oportunidades</p>	<p>Microcrédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un tipo de acción que es otorgada a todas las personas naturales o jurídicas que contengan un nivel total de ventas anuales superiores a los USD 100,000,00, con la finalidad de financiar distintas actividades económicas ya sea de producción o servicios

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera Resolución, 2016). Tomada de la Segmentación de operaciones Crediticias

Teniendo en cuenta que la segmentación de las entidades financieras, es la acción de diferenciar en que rango se encuentran las diferentes instituciones financieras para que los clientes puedan recurrir a sus servicios, de igual forma cada institución financiera deberá tomar en cuenta cual es la segmentación que se ajusta con sus servicios y funciones crediticias.

Esto se encuentra manifestado en el Art. 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dentro de la sección de la resolución No. 038-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en donde se clasifica a las cooperativas por sus totales de activos que mantiene cada Cooperativa en sus distintos segmentos para sus funciones financieras (SEPS, 2019), los cuales se presentan en la Tabla1:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos.

Tabla 1. Segmentación de las entidades del SEPS

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 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Tomada de la SEPS (2015).

Elaborado por: El Autor

Características de los segmentos. La segmentación según la SEPS (2019), manifiesta que las segmentaciones de las cooperativas se consideran conforme a la totalidad de sus activos:

- Segmento 1.

El segmento 1, está conformado por un total de activos mayores a los USD 80 millones de dólares. Este segmento representa el 51,53% de participación dentro del país. Esta segmentación como límite de crédito no podrá asignar operaciones activas o eventuales con la misma persona ya sea natural o jurídica que sobrepase el 10% en función a su patrimonio.

- Segmento 2.

Dentro de los parámetros del segmento 2, son aquellas cooperativas que se encuentran conformadas por un total de activos mayores de USD 20 millones hasta los 80 millones de dólares.

Esta segmentación tiene como límite de crédito, que de un 10% estas no podrán ser concedidas a las mismas personas ya sea natural o jurídica de acuerdo a su patrimonio. Esta segmentación representa el 35,49% en el país en brindar servicios financieros.

- Segmento 3.

Se encuentra conformado por un total de activos mayores de USD 5 millones hasta los 20 millones de dólares, manteniéndose como límite de crédito del 10% de acuerdo a su total de patrimonio, formando una participación de un 8,76% dentro del país en brindar sus servicios financieros.

- Segmento 4.

Se encuentran formadas por un total de activos mayores de USD 1 millones hasta los USD 5 millones de dólares, dando lugar en no conceder operaciones activas con la misma persona ya sea natural o jurada manteniéndose en sus límites de crédito de un 15% de acuerdo a su participación del patrimonio, con un margen de participación de un 4,22% en el país para la prestación de servicios.

- Segmento 5.

Finalmente, dentro del segmento 5, se encuentra conformada por un total de activos de hasta un USD 1 Millones de dólares, entre ellas las conforman “Caja de Ahorro, Bancos Comunales y Cajas comunales”. Las cooperativas del segmento 5 no podrán brindar operaciones activas con una misma persona ya sea natural o jurídica, manteniéndose con un límite de crédito entre el 20% de acuerdo a su patrimonio.

Como corolario, la Segmentación de las Cooperativas es una herramienta fundamental para la organización y desarrollo de las diferentes entidades financieras del país, brindado ayuda de manera efectiva a través del establecimiento de mecanismos y estrategias de control y supervisión de las diferentes instituciones.

Siguiendo a la SEPS (2019), existe una división de las cooperativas por segmento según su cantidad total de activos, entre ellos, cada sector se encuentra conformado por una cantidad fija de entidades financieras.

Tabla 2. Número de Instituciones por su Segmento

Segmento	Cantidad
1	39 cooperativas
2	43 cooperativas
3	86 cooperativas
4	160 cooperativas
5	244 cooperativas.
TOTAL	572

Fuente: Tomada de la Clasificación de Cooperativas en Ecuador SEPS (2019).

Elaborado por: El Autor.

Crédito

En conformidad al libro Economía Digital (Morales & Morales, 2014), menciona que el crédito llegaría a representar una acción, sobre el cual actúa una institución financiera para brindar beneficios monetarios a un accionario. En donde este se encarga de recibir sus beneficios y la

contraparte se encarga de devolverlos en un tiempo previamente estipulado. A fin de evitar conflictos entre las partes involucradas, es importante determinar el monto de efectivo que se debe solicitar y de la misma forma el plazo de pago de dicho crédito junto con una cantidad adicional, denominada intereses (Montes de Oca, 2018). Por otra parte, exponer correctamente los beneficios que otorga el crédito de la entidad es un aspecto que puede resultar favorable para que los potenciales clientes puedan revisar e indagar sobre la institución que mayor beneficio les ofrece (CORDES, 2018).

En otras palabras, mencionamos acerca del crédito, que es la capacidad de poder canalizar sus recursos hacia diferentes sectores con plazos establecidos conforme a sus pagos de cuota, esto llevando a un único propósito en poder impulsar un adecuado crecimiento económico y creación de valor hacia los usuarios.

Sistema de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., dentro del portafolio de Servicios y Productos que ofrece a sus socios, cuenta con un producto muy especial, que está destinado a apoyar a sectores que en determinados momentos puedan a través de operaciones de crédito requerir de apoyo y ayuda

- Crédito de vivienda.
- Crédito de consumo
- Microcréditos

Los servicios crediticios que ofrece la cooperativa a sus socios, se conciben con la finalidad de poder facilitar un desarrollo óptimo de las partes interesadas (institución financiera y socio),

cumpliendo de esta forma con las necesidades del solicitante según sus características y obligaciones particulares, con el fin de poder entregarle un servicio claro al socio o usuario.

Contrato de crédito.

Westreicher, expresa a través de su Blog sobre el conocimiento acerca del contrato de crédito, son operaciones realizadas por una persona (acreedor), tomando como principal perspectiva al contrato, el cual es un documento en el que se formula varias operaciones legales acerca de la contratación del crédito, en donde constan características detalladas sobre la transacción realizada con el cliente (deudor). (Westreicher, 2019)

En definitiva, un contrato de crédito se lo ejecuta de forma obligatoria dentro de una entidad financiera, ya que es la solicitud otorgada por el acreditante hacia el acreditado, para que a su vez se pueda dar favor de uso del mismo crédito concedido por el acreditado en términos y condiciones plenamente establecido por sus políticas crediticias de la empresa.

Políticas de crédito.

En el ámbito financiero establecer políticas de crédito correctamente dentro de una institución financiera, es de suma importancia puesto que cada política de crédito y cobro implementada, son normas empresariales que actúan directamente con el cliente para recurrir a su extensión de crédito, ejecutada por la dirección de la empresa, de igual forma las políticas de crédito juegan un papel importante en diferentes factores que ayudan a disminuir las líneas de riesgos crediticios (Brachfield, 2015).

El contar con directrices acordes sobre las políticas de crédito en una entidad financiera, permite obtener un adecuado manejo en sus normativas indispensables, sobre el grado de solvencia financiera que la institución proyecta hacia el socio o usuario.

Tipos de políticas de crédito. Las políticas de crédito también pueden establecer estratégicamente los tipos, dependiendo a cómo va incrementando sus necesidades.

Las políticas de crédito normales.

Se denomina políticas de crédito normales a las acciones que se dan en la institución, puesto que son las más empleadas dentro del ámbito financiero, ya que generan una circunstancia de equilibrio en sus riesgos de crédito al cliente, con la facilidad de poder modificar los plazos de pagos obligatorios del cliente, con el fin de que las empresas que mantengan este tipo de políticas tendrán que financiar continuamente a sus clientes llevando a asumir costes adicionales por parte de la entidad.

En términos generales, las políticas de los créditos normales expresan que, son las más habituales es sus gestiones financieras, que su único fin es buscar una armonía en el riesgo de clientes, asumiendo casos riesgosos sobre los plazos de pago comunes en la industria (Brachfield, 2015).

Políticas de crédito restrictivas

Son las que inciden y prevalecen en el aspecto financiero y de comercialización, esto a su vez dando prioridad al crédito y dejando de lado a sus consecuencias, riesgos o peligros comerciales que se pueden dar en la toma de decisión, ya sea de aprobación o rechazo de crédito (Brachfield, 2015).

De acuerdo con el estudio sobre políticas de crédito restrictivas podemos aseverar que se trata de acciones que van más allá, que una simple argumentación táctica, ya que las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado moderada.

Políticas de crédito flexibles

Conforme a la investigación planeada por, Brachfield (2015), afirma que este tipo de políticas de crédito flexibles son un tanto liberales, ya que ayudan a otorgar de forma duradera a sus respectivos clientes en sus pagos de factura para la facilitación de sus créditos, y así poder tener un índice de incremento en el giro del negocio.

Sin duda alguna, las políticas de crédito flexibles presentan un elevado riesgo de crédito en el cual pueden sufrir desastrosas pérdidas provocadas por créditos fallidos en sus pagos, estos créditos presentan un aspecto fundamental, debido a que se centran más en los aspectos comerciales y de crédito, que pueden ser otorgados como factor clave para generar una mayor captación de clientes.

Segmentos de créditos en Cooperativas

Cabe recalcar que en la segmentación de crédito cumple un papel fundamental dentro de la clasificación de crédito, por ende, son establecidos por la Junta de Política Monetaria y Financiera en donde establecen límites de riesgos crediticios para mantener un sano el crédito concedido por la entidad financieras.

De igual forma la segmentación de crédito transmite información clara acerca del funcionamiento del crédito hacia el socio o usuario, ya que posterior a ello se beneficiaría de manera positiva por parte de la Institución Financiera en poder fomentar con mayor claridad y

exactitud sus diferentes beneficios dependiendo a sus tipos de crédito dentro de una institución financiera

Mientras la conceptualización acerca de la segmentación de créditos en el Banco Central del Ecuador (2020) manifiesta que, esta permite mantener un margen de riesgos que se encuentra dentro de los parámetros aceptables, y estos a su vez se ve establecidos mediante políticas y procedimientos plenamente estructurados y aprobados por la alta Dirección y Gerencia, lo que permitirá poder mantener un mayor seguimiento en el alcance de sus objetivos y de su rentabilidad máxima.

Crédito de vivienda.

Dentro del Capítulo XII norma para el financiamiento de vivienda en la Junta de Política y Regulación Monetaria Interna con la Resolución No JB-2011-1897, con referencia (SEPS, 2019), menciona que créditos de vivienda son los concedidos por personas naturales para la adquisición o reparamiento de una vivienda propia del deudor, estas a su vez se tienen que estar pactado con garantías hipotecaria a favor de una institución financiera.

Evidentemente, el principal objetivo que tiene que mantener la institución para la otorgación del crédito de vivienda, es admitir créditos con políticas públicas a la población, por lo cual se debe conceder el crédito, y así poder incentivar al sistema financiero con productos que ayuden al crecimiento económico del país.

Cobertura de calificación para créditos de vivienda.

De acuerdo a la calificación del crédito con el producto de consumo, sirve para poder ubicar dentro del rango de morosidad que existe en una Cooperativa.

Tabla 3. Cobertura de Calificación para créditos de Vivienda.

Categorías	Días de morosidad
A-1	0
A-2	1-30
A-3	31-60
B-1	61-120
B-2	121-180
C-1	181-210
C-2	211-270
D	271-450
E	Mayores a 450 días

Fuente: Tomada de SEPS (2015).

Elaborado por: El Autor.

Cabe recalcar, que mantener seguimiento sobre sus controles de riesgos crediticios, la entidad financiera deberá calificar su crédito de vivienda vencida, por el número de días de morosidad y así obtener una calificación del estado del crédito para que, posterior a ello realizar análisis de su cartera.

Crédito de Consumo.

Para la Junta de Regualción Monetaria Financiera (2015), este crédito es accionado para personas naturales que cuenten como métodos de pagos gracias a sus ingresos salariales mensuales del deudor, dando a conocer que son todos los ingresos del núcleo familiar como: sueldo, salarios, bonificaciones, y rentas promedias.

De la misma manera, los créditos de consumo son de uso necesario hacia el usuario para la adquisición de bienes o servicios, en los cual son establecidos a corto plazo para el pago de sus obligaciones crediticias.

Cobertura de calificación para créditos de consumo.

La calificación del crédito con el producto de consumo sirve para poder ubicar dentro del rango de morosidad que existe en una Cooperativa.

Tabla 4. Cobertura de Calificación para Créditos de Consumo

Categorías	Días de morosidad
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	Mayores a 120 días

Fuente: SEPS (2015)

Elaborado por: El Autor.

Microcrédito.

Según el Manual de crédito entregado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mencionan que los microcréditos son otorgados a personas naturales o jurídicas que contengan un nivel de ventas contabilizados anualmente mayores o igual a USD 100.000, cuya función de pago es constituida por las ventas o ingresos de los productos o servicios brindados, y estas a su vez manteniendo una verificación con la entidad del sistema financiero nacional (Junta de Regulación Monetaria y Financiera , 2015).

Se denomina microcrédito al préstamo otorgado a los socios que buscan pequeños financiamientos para sus negocios, o a su vez emprender en pequeños negocios, ya sea en proyectos rurales o urbanos, teniendo en cuenta que las tasas de intereses otorgadas a los microcréditos son altos por el factor del riesgo de no pago.

Cobertura para la calificación de los Microcréditos.

Las coberturas de los microcréditos son clasificados de acuerdo a su rango de días que se encuentra en mora, a causa del incumplimiento de las obligaciones de pago crediticias por parte del socio, en donde llegan a generar riesgos crediticios en su cartera para la Cooperativa.

Tabla 5. Cobertura de Calificación para Microcréditos.

Categorías	Días de morosidad
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	Mayores a 120 días

Fuente: Tomada a partir de (SEPS., 2016)

Elaborado por: El Autor.

Los microcréditos son clasificados de acuerdo a su rango de días que se encuentran en mora, a causa del incumplimiento de los créditos obtenidos.

Gestión de Crédito

La gestión de crédito cumple con una perspectiva táctica, ya sea hacia el socio o hacia el proveedor del crédito, llevando a generar una gestión aceptable sobre los diferentes procesos y requerimientos de un crédito, desde la facilitación, sobre la actualización del estado del crédito, dar seguimiento adecuado sobre el manejo del crédito, generar órdenes de pago dependiente al estado del crédito y finalmente llevar una operación desde sus inicios donde es solicitado el crédito hasta su culminación para amortizarlo

Formulación del análisis comparativo de conceptualizaciones entre diferentes actores como podemos ver que Según la página de (EcuRed, 2019), explica que la gestión de riesgo tiene como principal objetivo de obtener una habilitación sobre el estado del crédito, y de igual forma beneficia a poder estructurar un respectivo contrato sobre créditos bancarios, y con una finalidad de poder brindar ordenes de cobranza de cartera.

Mientras tanto para Collado (2019), en su seminario con titulo “GESTIÓN DE CRÉDITO, COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA” que brindo en la Universidad de Ecotec, indica que el principal objetivo de una gestión de crédito es brindar un conocimiento claro de todos los procesos, seguimiento, estrategias crediticias y de cobranzas para a su vez puedan tener una correcta colocación de riesgos dentro de sus carteras crediticias en las diferentes entidades financieras. Por otro lado, los autores, Leal, Aranguiz y Gallegos (2018) mencionan sobre la conceptualización acerca de la gestión de crédito, en donde manifiesta que es un proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de unos parámetros aceptables en la institución financiera cuya función se encuentren establecidas por las políticas y métodos internos certificados por un directorio capacitado y así pudiendo alcanzar las máximas prioridades de la rentabilidad. (Collado, 2019)

Por otro lado, para Gómez y Lamus en su estudio de tesis sobre la gestión de crédito dentro de una institución financiera, existe un continuo control de balances esto a su vez corresponde a la constante monitoreo de los socios, quienes son los deudores de los servicios financieros, en donde se pone atención en aspectos importantes como:

- Cuando se trata de una inversión, es importante recurrir a una fuente de financiación en donde se puede actuar sobre costos de financieros.
- Cuando se trata de un crédito, donde se expresa confianza y solvencia, ya que se llegará a depender de la responsabilidad del deudor hacia el cumplimiento de sus obligaciones crediticias (Actitud de pago).

Dentro de los acontecimientos planteados sobre, costo y riesgo, dan lugar a la conformación de la gestión de crédito, en donde se tiene que tomar en cuenta las consecuencias de sus recursos con un costo bajo y así poder gestionar de manera correcta los créditos para un reducimiento de sus riesgos principales (Gómez & Lamus, 2011).

En conclusión, podemos expresar mediante los diferentes argumentos de los distintos autores tenemos que la gestión de crédito es idearse un plan para ponerlo en práctica hacia la recuperación de sus montos prestados al cliente.

La administración de Crédito

El contar con un correcto manejo sobre las funciones administrativas de crédito, brinda una ventaja exitosa ya que ayuda al manejo de cuentas pendientes de cobro como las de pago con el objetivo de poner idéntica los riesgos que pueden causar por el incumplimiento del crédito

otorgado, Cuyo fin es dar una posible alternativa sobre sus políticas y procedimientos crediticios cuando sus clientes no cuenten con la totalidad de pago dentro del tiempo establecido.

Siguiendo el informe estructurado por Vega, en el cual explica acerca de la administración de crédito dentro de una entidad financiera, esta se encarga de brindar flexibilidad a sus clientes en sus pagos cuando no cuenten con suficiente activos para pagar la totalidad de su deuda pendiente en los plazos establecidos. Es por eso que resulta muy importante pautar estrategias de recuperación del dinero, que por diferentes factores la entidad no logra alcanzar una recuperación completa de su cartera o cuentas pendientes: como clientes morosos, clientes que no pagan, dando énfasis a un riesgo crediticio. (Vega, 2018)

Garantía

Se refiere al conjunto de acciones que dan lugar dentro de una la institución de Derecho Público de Seguridad y de Protección a favor del individuo, la sociedad o el Estado que acondiciona diferentes estrategias que los hacen concretos ante una serie de distintos peligros desconocidos (Machicado, 2017).

Conforme lo menciona Ávila (2010), en su artículo Garantías Constitucionales. Informa que las garantías son los instrumentos tácticos que genera la Constitución para obviar, la infracción de un derecho que está establecido por la misma Constitución. La garantía es un deber encargado de un productor o proveedor de responsabilizarse por un adecuado estado de un producto en un tiempo designado. (pág. 15)

Argumentando acerca de las conceptualizaciones de los diferentes autores, se podría decir que una garantía viene a significar como una obligación temporal de los productos ofrecidos, estos son regidos por el proveedor y el acreedor con un cumplimiento de tiempo

plenamente establecido. Si se llega a existir una situación de un impago la entidad financiera actuará apropiándose de las garantías para su pronta venta de modo que su valor vendido servirá para compensar el pago de deudas.

Tipos de garantías

En las políticas financieras existen un sin número de garantías de las cuales tenemos:

Garantía Personal.

Movimiento en el cual marca un alto grado de dependencia por el tipo de compromisos de pago acatados por las partes que acatan el contrato establecido, en la cual consta de un elemento para entregar un bien y la otra a pagar una contraprestación en beneficio de un tercero, teniendo como finalidad el respaldo de esta obligación (Romero, 2018).

La garantía personal es la otorgación por parte de un fiador hacia su contraparte, en donde se comprometen a cumplir con sus obligaciones de pagos, de acuerdo a las normas establecidas en su documento de contrato.

Garantía Hipotecaria.

Las garantías hipotecarias es un derecho en donde se puede conceder sobre un bien inmueble, hacia una persona en la cual se ejecuta una deuda crediticia, esta garantía entra en marcha cuando el usuario de la deuda incumple con sus compromisos de pago contra una entidad financiera llevando a ello a venderla para poder pagar el monto de deuda.

No cabe duda, que la Garantía Hipotecaria son préstamos de consumo que se encuentra sujeta a personas naturales o jurídicas al momento de realizar con algún bien inmobiliario (Romero, 2018).

Garantía Solidaria.

La garantía solidaria es aquella garantía que consiste en que el beneficiario no cumple con sus obligaciones, es ahí cuando actúa un tercero en ayudar a cumplir con sus pagos obligatorios (Dominguez, 2018).

Específicamente, las garantías solidarias pueden ser muy útiles al momento, de que el deudor no puede contar con tus obligaciones de pago obligatorias, es por ello que actúan miembros de grupos para poder garantizarse el pago y devolución de la deuda concedida.

Garantía Prendaria.

Mediante el análisis realizado por el autor Salvador nos relata en su blog de sitio web con título de “La garantía prendaria” menciona que es de gran impacto entre las labores de recuperación de cartera, debido a que la garantía prendaria se encuentra constituía directamente hacia un bien mueble, para que anexado a ello pueda respaldar el monto de dicha deuda. (Llorca S. T., 2020)

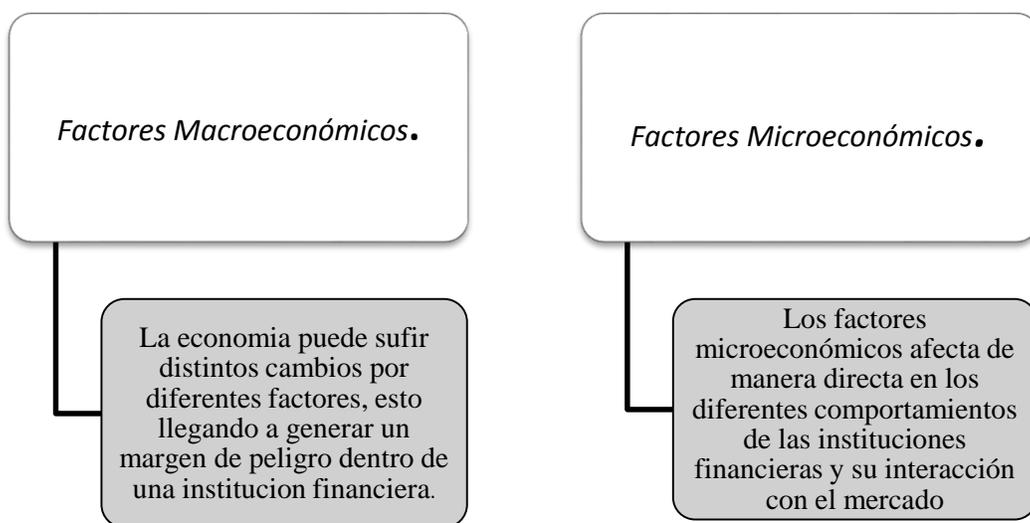
De esta manera, se comprende que una garantía prendaria por parte del deudor, acciona como depósito de pago sobre una prenda de uso propio a cambio de una cantidad de dinero en efectivo para que finalmente pueda cubrir con la deuda pactada.

Factores que Influyen en el Nivel de Morosidad

Cabe decir, que los factores que incurren sobre un deterioro del pago obligatorio de créditos puede ser un factor negativo dentro de una entidad financiera ya que se va incrementando dentro de su cartera un alto índice de morosidad, por el incumplimiento de pagos debidos por parte del solicitante de crédito.

Según el estudio realizado en la tesis de González (2012) con el título de Morosidad en Entidades financieras, nos expresa sobre los principales factores que tiene que tomar en cuenta las entidades financieras, señala que el socio puede caer en el ámbito de la cartera morosa por cualquier tipo de circunstancia o causa; por factores macroeconómicos o microeconómicos, en donde estos elementos pueden impactar de manera severa dentro de una entidad financiera así como en la capacidad de pago por parte del cliente final. (pág. 5)

Figura 4. Factores Económicos.

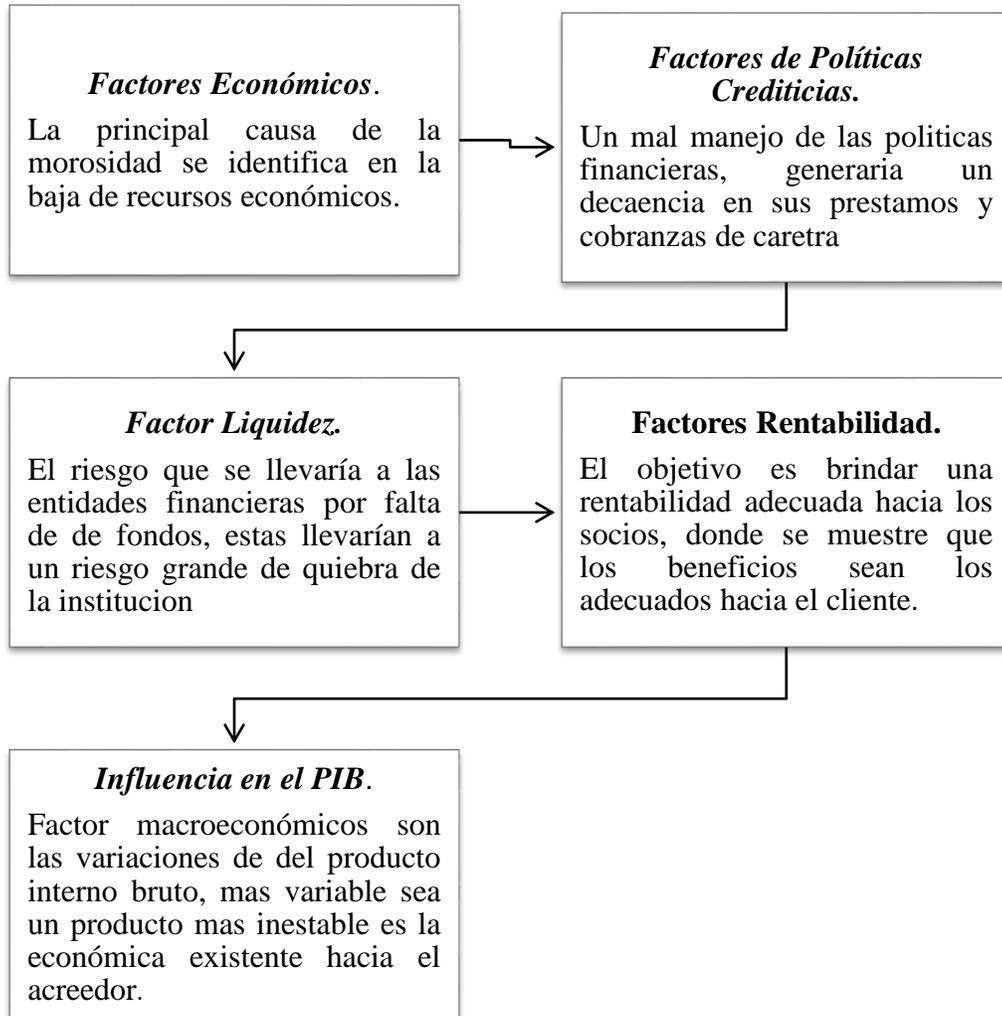


Fuente: Tomada de (Alfaro Carrón & Loyaga Musayon, 2018)

Elaborado por: El Autor

Principales factores que afectan a la economía

Dentro de los factores economicos que existe en el país, mediante la información brindada por la tesis de Céspedes (2015), menciona sobre los principales factores que afectan dentro de una institución financiera:



Fuente tomada: (Cespedes, 2015)

Elaborado por: El Autor.

Riesgo

El riesgo es la consecuencia a las acciones que pueden suscitarse al asumir cualquier tipo de actividad, esto se puede diferenciar por 3 tipos de riesgos alto, medio y bajo, pero todos con índices de peligro al ser efectuado. Se tiene que tomar en cuenta que el riesgo puede conllevar a muchos factores negativos frente a una situación peligrosa.

Además, es el impacto causado por el simple hecho de proporcionar un margen de riesgo o peligro ya sea por diferentes acciones, el estudio realizado acerca de la conceptualización sobre los riesgos para, Albuquerque (2018), menciona que “es la probabilidad de que ocurra un evento, ya sea una amenaza, cuando es negativo, o una oportunidad, cuando es positivo. Es el resultado obtenido por la efectividad del peligro”, (p. 2). Así lo confirma mediante la argumentación técnica sobre el criterio de los riesgos, ya que concebir un margen de riesgo es una acción riesgosa o de peligro para cualquier área de una empresa comercial o de prestación de servicios.

Según Raffino (2020), manifiesta a través de su Blog sobre la ideología del riesgo, esto lo puede llamar desde cualquier punto de vista como el sentido de perder, malgastar, errar en un resultado no deseado, ya sea de forma negativa que conlleve una cierta demanda de peligro. El riesgo se encuentra severamente relacionado con el peligro, por lo tanto, cabe recalcar que toda acción vendría a tener un índice de riesgo peligroso, y esto llevando a unos resultados severamente negativos (Albuquerque, 2018).

Riesgo en Instituciones Financieras

Dentro del margen legal en las instituciones financieras, pueden estar otorgadas por una consecuencia de riesgos negativos hacia la empresa. Los riesgos financieros pueden aparecer

debido a cambios o situaciones externas, como la inestabilidad de los mercados financieros. Este riesgo hace referencia a la incertidumbre que puede provocar una inversión (Nuño P. , 2017).

Por otra parte, los riesgos en instituciones financieras, pueden impactar en los resultados financieros que reporta la institución financiera tanto en sus pasivos como activos, en donde cada riesgo a incurrir puede ser expresado como margen de peligro dentro de las indisposiciones administrativas de cada flujo de caja.

Existe varios tipos de riesgos como:

Tipos De Riesgo.

Riesgo de crédito.

El riesgo crediticio son todas las posibilidades de pérdida que pueden incurrir por parte del prestatario, con diferentes operaciones que conlleva por el incumplimiento de sus obligaciones de pagos plenamente pactados por la entidad financiera. Este tipo de riesgo suele estar causado por una serie de factores por las cuales el deudor no puede, o no quiere cumplir con sus obligaciones debido a problemas de liquidez, sobreendeudamiento, quiebra, pérdidas y disminución de ingresos, generando riesgo a las operaciones de crédito otorgadas por una entidad financiera.

Por otra parte, en la clasificación del riesgo de crédito existen diversas escalas para calificar el tipo de riesgo que puede surgir en un crédito. Cabe decir, que es la posibilidad de incurrir a un posible daño ocasionado por una mala gestión sobre sus temas crediticios, entorno al cliente final, dando como resultado a una inclinación negativa en sus manejos económicos y financieros dentro de una institución (Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2019).

Existen dos tipos de riesgo de crédito como son:

1. **Riesgo del Incumplimiento:** Este riesgo el deudor informa sobre la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones crediticias al oficial, como son el pago en sus fechas y condiciones plenamente establecidas por la institución.
2. **Riesgo de mercado:** El riesgo de mercado es la pérdida, que puede ser ocasionada por una persona llamada “poseedor de crédito”, esto llevando a un pico de peligro a que se llegue una disminución sobre el valor de mercado. (Arévalo, 2019)

Riesgos Cuantificables

Menciona Stevens (2020), en su Blog con nombre de “Análisis del COLCAP”, manifiesta que son aquellos riesgos que se plasman a través de bases estadísticas es posible determinar y/o medir los riesgos potenciales. (pág. 5)

De esta manera los riesgos cuantificables aportan de manera positiva a la medición total dentro de una entidad financiera sobre los posibles riesgos a incurrirse independientemente de su función.

Riesgo de liquidez

Es un proceso en el que debe prestarle especial atención a la liquidez de una empresa, pues toda organización debe asegurarse de que cuenta con el flujo de caja suficiente para saldar sus pendientes. Si no lo hace, puede malograr la confianza de los inversionistas (Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2019).

Además, podemos mencionar que el riesgo de liquidez es uno de los problemas o amenazas mas importante que toda institución financiera debe resolver tanto como: banco, cooperativas y mutualistas, el poder saber el monto total en efectivo para poder resolver con sus pagos de

obligaciones a tiempo y no verse en complicaciones por faltante de liquidez dentro de una entidad financiera.

Riesgo no Cuantificable

De acuerdo al criterio de Stevens (2020), los riesgos no cuantificables son los que están conformados por una serie de efectos, en el cual no se puede generar una base estadística clara sobre las posibles mediciones de pérdidas a ocurrir.

En otras palabras, los riesgos no cuantificables son aquellos que se originan por una serie de imprevistos, por los cuales no se puede otorgar una base de datos exactos sobre los hechos a suceder dando como origen a un sinnúmero de riesgo y peligros a ocasionarse.

Riesgo Operacional

Es importante mencionar, que estos tipos de riesgos pueden ser ocasionados de manera intencional o intencionalmente por errores o falencias humanas, o procesos internos llevados a cargo por el personal de una institución dando como consecuencia fallos en elementos externos conforme a sus manejos operaciones, laborales, o funcionales.

El concepto sobre el riesgo operacional que se maneja dentro de entidades financieras es de suma importancia mantener un manejo adecuado acerca de los riesgos a ocurrir en periodos de tiempo cortos o largos según los ámbitos operacionales de cada institución financiera, estos errores pueden ser originados por diferentes procesos internos de la entidad. (Stevens, 2020).

Todas las empresas y de manera especial las instituciones del sistema financiero deberán tener especial cuidado en el manejo de este tipo de riesgo, pues estos riesgos pueden ser ocasionados por errores intencionales, o por el contrario debidamente planificados llegando a provocar pérdidas potenciales dentro de una institución financiera.

Riesgo Estratégico

Conforme al acontecimiento acerca del riesgo estratégico, menciona que es el impacto que se genera en los ingresos que se refleja en las posibles pérdidas a incurrir, llegando a generar una mayor incertidumbre sobre una obtención de éxito o fracaso en sus acciones. (Stevens, 2020).

De igual forma, el principal punto a tomar en cuenta al momento de analizar un riesgo estratégico, es poder obtener un claro seguimiento sobre los impactos a incurrir por las diferentes tomas de decisiones adversas al negocio, que se fomentan al momento de generar un riesgo estratégico ya que se puede mejorar los modelos de operaciones como también pueden poner en peligro a negocios.

Encaminado a la conceptualización sobre los riesgos estratégicos decimos que tienen como función principal en la compatibilidad de los objetivos estratégicos de cada entidad financiera, en otras palabras son todas las estrategias planteadas y desarrolladas con un solo fin, alcanzar el objetivo propuesto, estos a su vez se encuentran evaluados en relación al impacto a incurrir por los cambios ya sea económicos, tecnológicos y competitivos entre distintas entidades financieras.

Riesgo legal

Son riesgos que nacen al momento de realizar cualquier acción conforme al ámbito financiero. Se considera desventaja como acción de pérdida al momento de indemnizar daños otorgados por el incumplimiento o medidas de contrato legal. (Stevens, 2020)

El riesgo legal es aquel riesgo que debe afrontar una empresa en el ámbito normativo, ya que puede surgir pérdidas por un mal manejo o incumplimiento, esto se da por una imperfección en sus legislaciones, al mismo tiempo llegan a afectar en sus contratos financieros plenamente estructurados dentro de sus marcos legales

Provisiones de crédito.

Para las provisiones se visualiza dentro de la Resolución No. 130-2015 F, en el Capítulo II, en la Constitución de Provisiones de la Cartera de Crédito.

De acuerdo al estudio planteado en la tesis de Chisaguano (2019), la provisión es la acción en donde actúa como riesgo de crediticio de un socio en donde no pueden cumplir con sus obligaciones de pago, por ende se considera a un valor en donde la entidad financiera no puede tener una recuperación de la misma, por lo tanto debe mantener valores líquidos inactivos que vayan a actuar como provisión de la cartera.

Admitiendo en el estudio planteado acerca de las provisiones, en donde definimos que las provisiones son una acción en donde una cooperativa debe conocer el riesgo a perder en sus carteras crediticias. El valor que se provisiona ayuda a reducir el valor total de la cartera, de igual forma es primordial que la cooperativa debe tratar de recuperar parte del dinero que le deben los clientes y así tratar de poder disminuir un porcentaje de Riesgos o pérdidas por clientes que no cancelan.

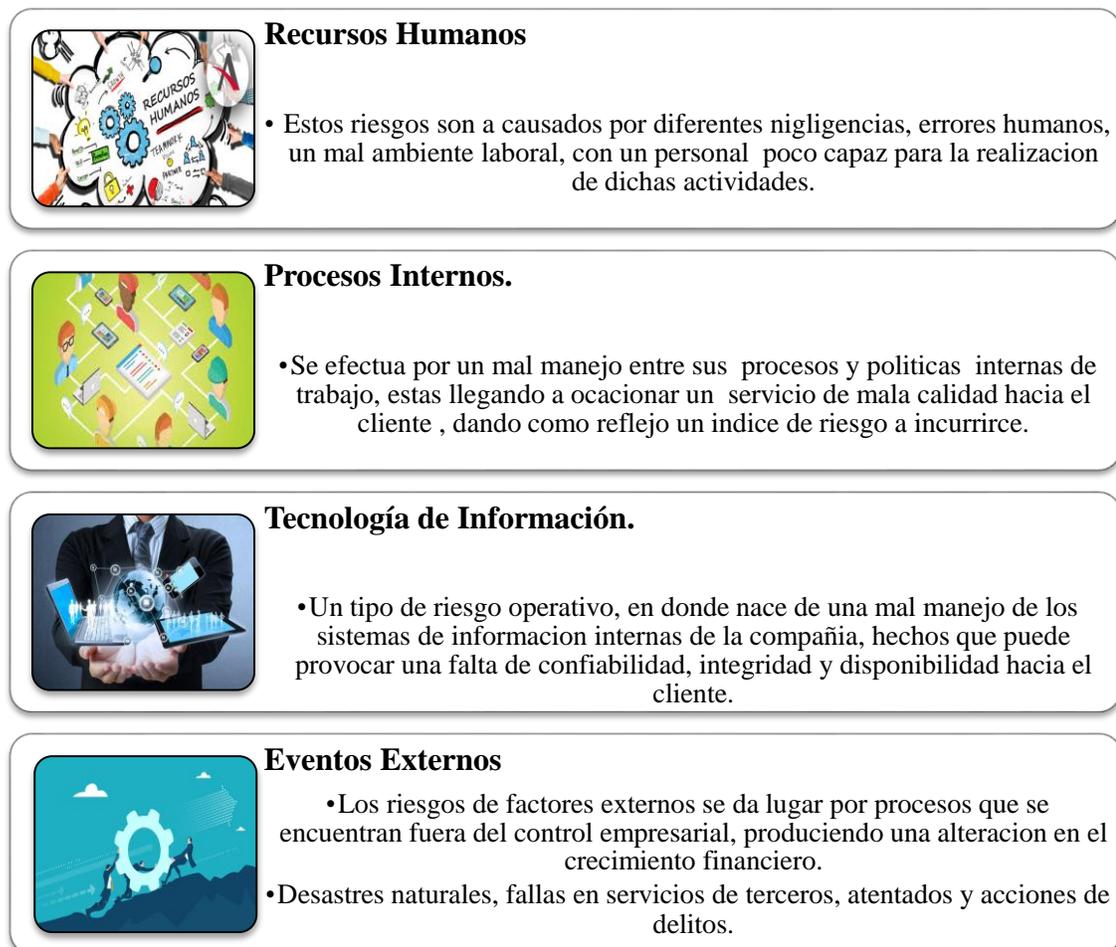
Riesgos de operaciones de crédito.

El riesgo de operaciones nos informa acerca de la posibles fallas o pérdidas a incurrir dentro del sistema operativo que mantiene una institución financiera, estos riesgos pueden provocar pérdidas de gran magnitud hacia la empresa, estos son causados por errores humanos, por inadecuados manejos de procesos internos, falla en el sistema operacional, dando como resultado desfavorable a la institución a una provocación de grandes riesgos en el manejo de sus operaciones financieras. (Nuño, 2017)

Dentro de una entidad financiera existe ciertos riesgos operacionales causados por falencias dentro de sus operaciones financieras, estos errores pueden causar grandes riesgos o pérdidas hacia la empresa como disminución de activos, ya sea por un inadecuado manejo de sus actividades laborales como administrativas en la institución,

Factores del riesgo de Operaciones.

Figura 5. Factores del Riesgo de Operaciones



Fuente: Tomada de (Nuño, 2017)

Elaborado por: El Autor.

Riesgo Integral

Conforme al riesgo integral podemos decir que es la acción en donde nos permite conservar el monto del patrimonio de los accionistas: por medio de la estrategia de identificación de oportunidades sobre sus controles crediticios, para la correcta obtención en reducir su posible riesgo económicas dentro de una entidad financiera, estas se encuentran conformadas para cumplimiento de los objetivos financieros.

Del mismo modo el riesgo integral se encuentra conformado por procesos que ayudan en la especificación de asegurar sus modelos de políticas, favorables, precisas, y adecuados para el manejo de los riesgos existentes (Cisneros, 2016).

Dentro de las Normas Generales para las instituciones del Ecuador nos menciona mediante informe (Super Intendencia de Bancos y Seguros, 2013), indica que el riesgo integral juega un papel muy importante dentro de una institución financiera, a razón de que debe tener procesos que permitan una: identificación, medición y control constante de todos sus estados de riesgos. Puesto que cada institución financiera tiene su propia ley de medición de riesgos financieros, ya que no existe una ley globalizada para todas las entidades financieras.

Inclusive según la resolución emitida con el No. 360-2017-F1 del 22 de mayo (2017) por la Súper Intendencia de Bancos y Seguros, en su Art. 8, para la implementación de los riesgos integrales quienes conforman las instituciones financieras, en primera instancia deberán ser aceptados por una junta integral interna, con el objetivo principal de poder abastecerse información relevante acerca de sus controles crediticios:

- Definiciones de límites para cada tipo de riesgo que pueda ocurrir dentro de una institución financiera.

- Procedimientos estratégicos y aptos para un adecuado: seguimiento, y control sobre sus riesgos.
- Una definición clara sobre sus estrategias de riesgos en el ámbito del negocio con unas perspectivas adecuadas hacia el socio.
- Roles y actividades del personal encargado de cada procedimiento ejecutado para la acción de riesgo. (SEPS RESOLUCION No. SB-2018-771, 2017)

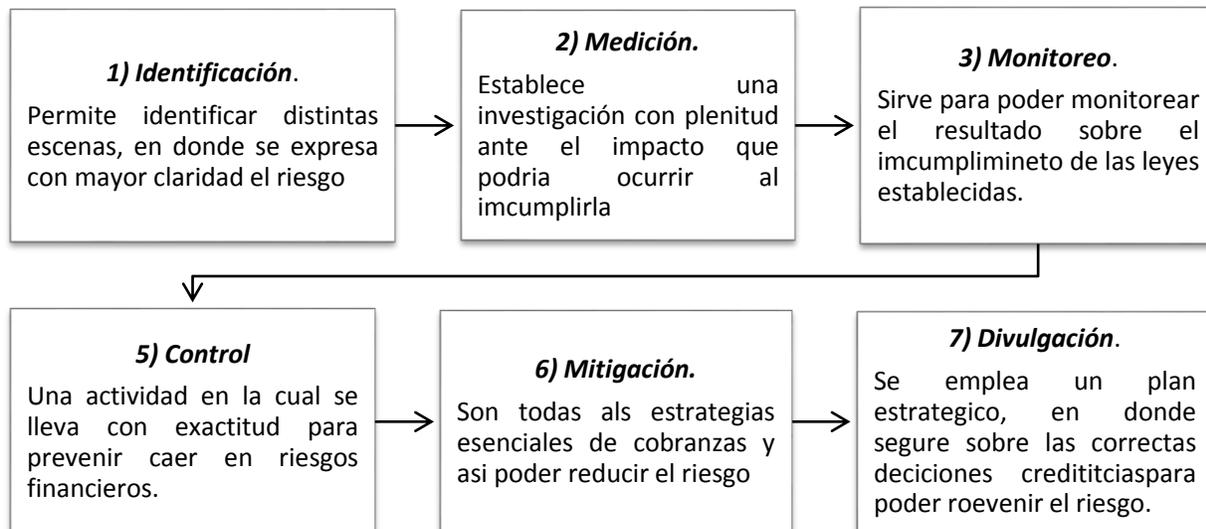
Para finalizar el riesgo integral permite direccionar a la entidad financiera sobre una visión clara y precisa acerca de sus posibles riesgos a incurrir y que pueden verse afectada de manera directa la empresa, de esta misma manera genera estrategias que se puedan anticipar a cualquier riesgo a incurrirse, con el propósito de convertirlos en oportunidades favorables y positivas para la entidad financiera.

Etapas del riesgo integral

Para las instituciones financieras se mantienen etapas acordes los riesgos integrales, estas etapas se dan por un correcto proceso de control de riesgo, en el cual ayuda de forma positiva a evaluar el impacto que generaría los posibles riesgos junto con sus posibles planes de acciones para reaccionar ante cada riesgo.

Dentro del conocimiento acerca del riesgo integral, en el Artículo 11 del Capítulo II con el título sobre los riesgos integrales en la segunda sección de la Super Intendencia de Bancos y Seguros (2013) expresa que se deben contemplar varias funciones, para que sus controles sean los adecuados y de esta forma se ponga en marcha el funcionamiento de medición de riesgo:

Figura 6. Etapas del Riesgo Integral.



Fuente: Tomada de (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2016)

Elaborado por: El Autor.

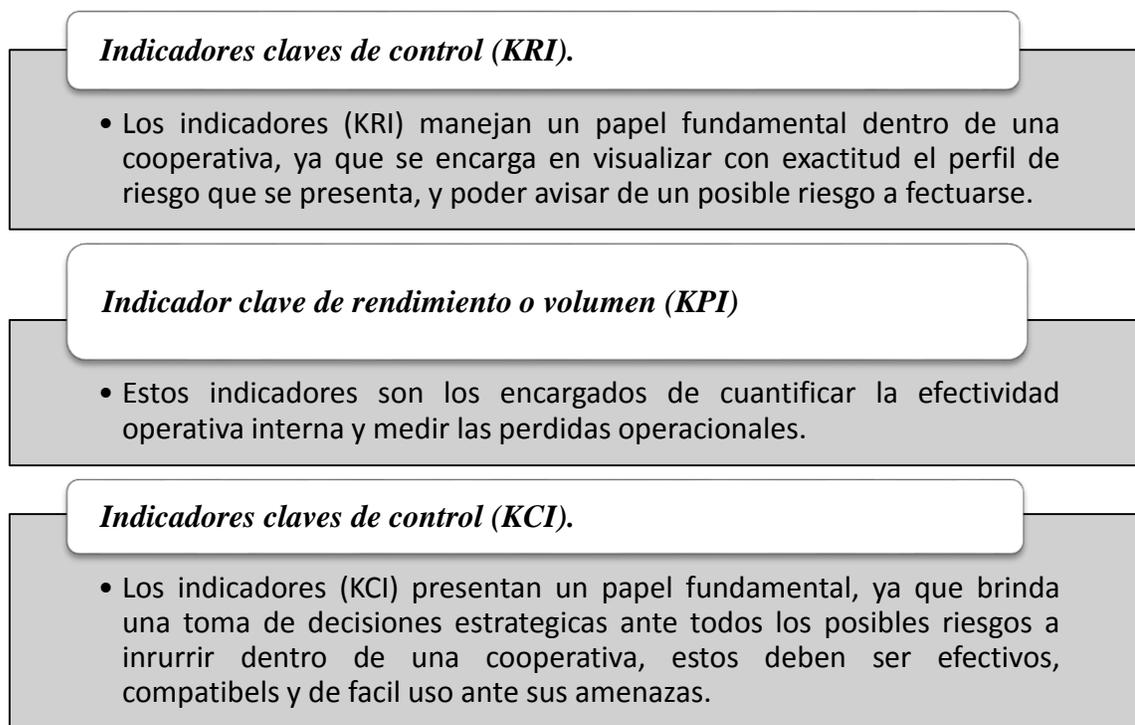
Como conclusión el riesgo integral tiene que tener un proceso estructurado, continuo en sus funciones empresariales internas y externas para obtener el mayor alcance en sus objetivos institucionales.

Indicadores que componen riesgo

Los indicadores que componen un riesgo, están compuestos por herramientas en donde actúan de manera rápida y estratégica para la mitigación de las posibles amenazas a efectuarse, en donde estas se basan en datos históricos en donde se redactan distintos cambios que existieron dentro de una entidad financiera

Por otra parte, dentro de la clasificación de los principales indicadores de riesgo afirma en que existe 3 indicadores claves, dependiendo el tipo de perfil de la institución, y así asumir acciones de alertas sobre los posibles riesgos a efectuarse (Boshell, 2019)

Figura 7.Indicadores del Riesgo Integral.



Fuente: Tomado de (Boshell, 2019)

Elaborado por: El Autor.

Tabla de provisiones.

Dentro de las cooperativas el tener establecido cuentas de fondo que sean necesarios para cubrir con todas las posibles pérdidas a incurrirse por el incumplimiento de sus movimientos crediticios por parte de sus socios, de igual forma cuando un usuario concede un crédito es importante provisionar parte de él, en el caso de que el crédito entre al grado de morosidad de cartera.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se mantiene una tabla en donde se expresa las provisiones que son cuentas por cobrar y otros activos. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Categorías en la tabla de provisión.

De acuerdo a las normas sobre la Gestión de Riesgos de Crédito dentro de las Cooperativa de Ahorro y Crédito existen estos parámetros:

Tabla 6. Categorías de la Provisión.

Categorías	PROVISIÓN	
	DESDE	HASTA
A	1%	5,99%
B	6%	19,99%
C	20%	55,99%
D	60%	99,99%
E	100%	100%

Fuente: Tomado de (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Elaborado por: El Autor.

Métodos de provisión de Cartera.

Según el estudio de (Zuluaga, 2013), informa que en la provisión existen dos tipos de metodología, y así poder suavizar el impacto que tiene la Institución por los impagos de parte de los socios.

De la misma manera los métodos de provisión de cartera ayudan de manera efectiva a poder determinar las provisiones de deuda o de difícil cobro por el impago de los créditos otorgados hacia los socios.

Método individual.

La metodología individual es una acción en donde la cartera de impago o de difícil cobro se fija una operación que mantenga más de un año vencida en donde se aplica una provisión del 33%, nominal de cada deuda con más de 1 año de vencimiento dentro de una institución financiera.

Método general.

Mediante la metodología general de cartera no se individualiza cada cliente, su manera de efectuar es de manera global según el periodo de mora en el cual se encuentra el socio dentro de sus carteras vencidas.

Tabla 7. Método General.

Cuentas	Vencimiento	Porcentaje
<i>Cuentas por cobrar</i>	3 meses y 6 meses	5%
<i>Cuentas por cobrar</i>	Más de 6 meses y menos de un año	10%
<i>Cuentas por cobrar</i>	Mayores a un año vencido	15%

Fuente: Tomado de (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Elaborado por: El Autor.

Cobranza.

Es un proceso en el cual se persigue al pago de sus deudas por parte del cobrador por esta razón se lleva a ejecutar una serie de estrategias para conseguir la captación del recurso monetario, cabe recalcar que el punto primordial que existe en las acciones de cobranza es que la persona que ofrece el servicio, producto o financiamiento es quien usualmente procede a los métodos de cobro de la misma.

La cobranza son puntos críticos que consiste en la recuperación de los diferentes créditos concedidos por una empresa de distinta actividad comercial como son: Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, con su único objetivo de recuperar el beneficio brindado a sus clientes (Calderón, 2018).

Por otro lado, la cobranza dentro del ámbito financiero comprende como las acciones primordiales de cobranza de créditos, estas deben ser a beneficio de la entidad financiera. Además, deben permitir mantener un control adecuado de su cartera de clientes que conlleven una garantía de sus recursos, que facilite realizar las actividades de cobranzas. Estas son (Calderón, 2018):

Figura 8. Actividades de Cobranza.



Fuente: Tomado de (Calderón, 2018)

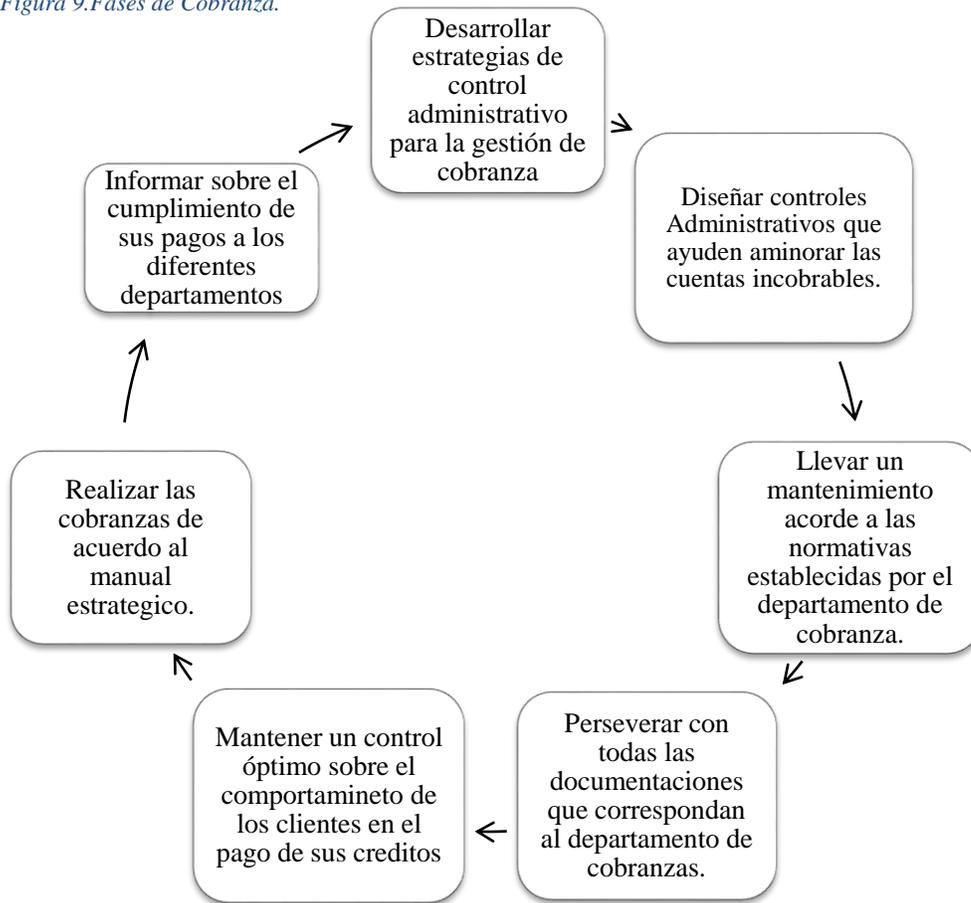
Elaborado por: El Autor.

Estrategias de cobranza

Dentro del campo de cobranzas existen diversos métodos para la recuperación de la cartera en donde contemplan elementos vinculados al cliente sobre su: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, de acuerdo a lo acontecido se podrán realizar las estrategias y políticas de cobranza. (Morilla, 2017)

Fases de la cobranza

Figura 9. Fases de Cobranza.



Fuente: Tomado de (Rovayo, 2019).

Elaborado por: El Autor.

Finalmente, la estrategia de cobranza dentro de una entidad financiera deberá realizarse de forma adecuada para que a su vez pueda obtener un índice de recuperación de cartera adecuado y poder mejorar el rendimiento tanto como de cobranza como de crediticio, para promover un adecuado control de su cartera de cliente, con seguimientos adecuados sobre el control de pagos sobre sus cliente o socios.

Morosidad

Se puede señalar que son acciones que parten de las perspectiva de la persona por un mal manejo de sus responsabilidades, que viene dada desde hace mucho tiempo dentro de toda institución financiera en el cual nos hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago, por los créditos concedidos en las diferentes entidades financieras, con una deterioro de pagos contantes en sus préstamos concedidos por una institución (Banco Central del Ecuador, 2009).

Según Pedrosa (2016), expresa en su documento de sitio web con título “La importancia de la morosidad”, menciona que “la morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.” (p. 10). Esto quiere decir que, la morosidad es una acción de una persona por un mal incumplimiento acerca de su compromiso hacia alguna institución financiera.

Por otra parte, la morosidad, se bosqueja como el índice del impago de sus deudas obligatorias que tiene cada persona. Así también, en las entidades financieras se lo reconoce al deudor con moroso, lo que conlleva a un índice de peligro para la empresa al momento de que el socio o cliente se encuentre en la etapa de mora.

Efectos De Morosidad

Se puede nominar a los efectos de morosidad como consecuencias negativas para la entidad financiera, por tal motivo se genera una disminución en la reputación crediticia hacia el cliente o socio por su incumplimiento ante sus obligaciones plenamente establecidas por la entidad financiera

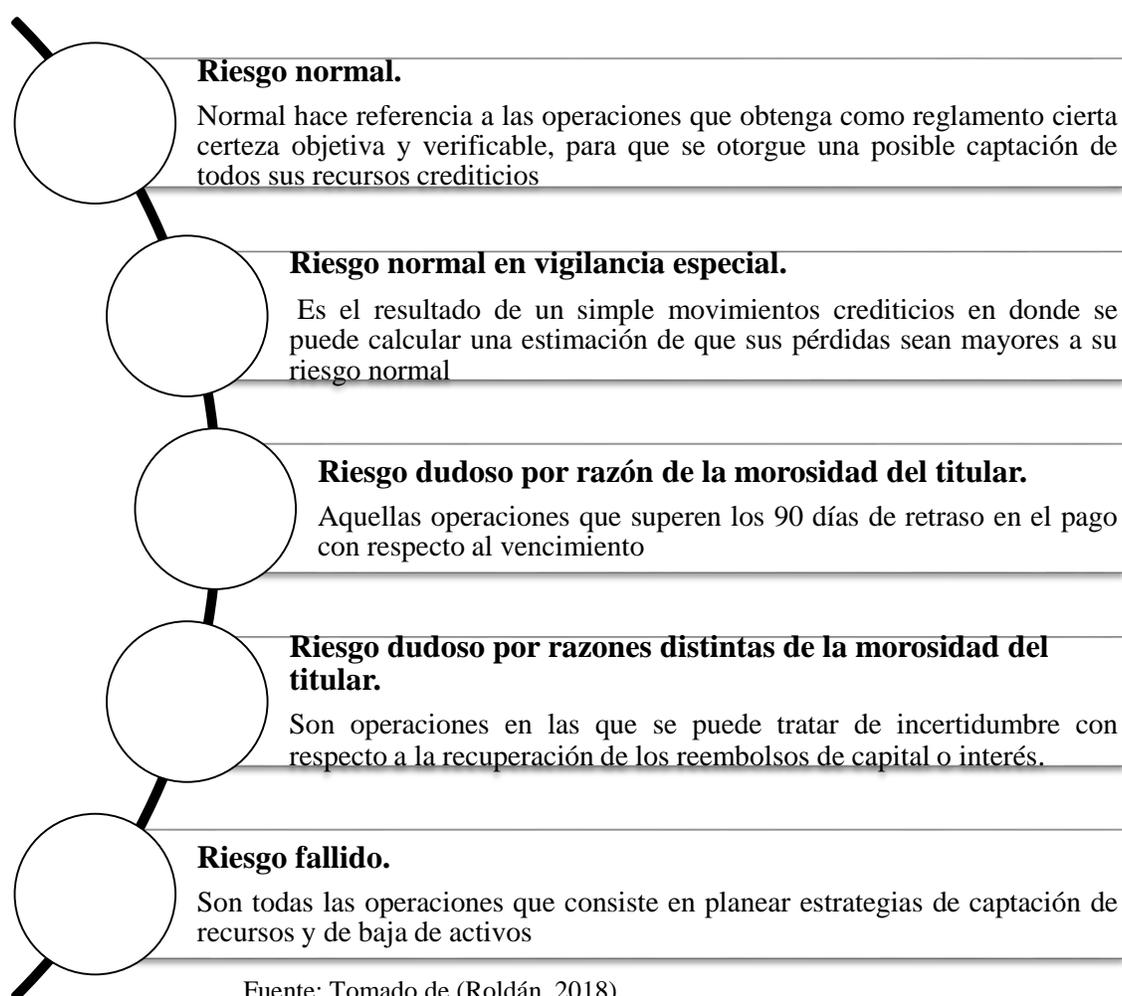
Algo semejante ocurre según Roldán (2018), dentro del marco conceptual de la morosidad surgen efectos negativos hacia dos campos; tanto como a la institución financiera como para el

cliente que cae en mora. Es por eso que los efectos de la morosidad bancaria son perjudiciales, en cuanto a los bancos, la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses. Además, deben contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplimiento.

Tipos de Morosidad

Figura 10. Tipos de Morosidad.

Existen 5 tipos de morosidad vinculados a los riesgos de carteras:



Elaborado por: El Autor.

Análisis de morosidad en el Sistema Financiero Ecuatoriano

Se puede decir, que dentro de la morosidad del Sistema Financiero Ecuatoriano existen factores por las cuales causan efectos en las carteras de crédito dentro del sistema financiero, dando lugar al incumplimiento del impago de sus deudas por parte del usuario o socios hacia las diferentes entidades financieras.

Dentro del análisis de estudio planteado en la tesis de Mancheno (2018), sobre la morosidad dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano explica que es una acción que se encuentra otorgada por diferentes variables que afectan directamente a los costos de crédito, por las altas tasas de intereses, de igual forma a su contraparte que son los deudores, que intervienen en la capacidad de pago por diferentes razones; ya sea por faltante de liquidez, o desempleo.

Análisis de morosidad dentro de la Economía Popular y Solidaria

Para la SEPS, el análisis sobre el índice de morosidad “plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades” (2015, p. 5). Esto quiere decir que es el resultado de la cartera total improductiva en torno a la cartera total bruta, por lo tanto si una entidad financiera empieza a sufrir averios en el portafolio de créditos por los impagos de créditos, esto lleva a otorgarse a un índice negativo sobre sus rentabilidades al aumentar las proporciones de los créditos impagos.

Departamento de cartera

Objetivo del departamento de cartera

El principal objetivo de todo departamento dentro de una entidad financiera es tener plenamente marcado un horizonte claro que logre manifestar el principal motivo del departamento de cartera, para poder conseguir un seguimiento didáctico sobre sus estrategias de poder ejecutarla en las recuperaciones de cartera, de igual manera cumpliendo el régimen de obligaciones de pago del cliente hacia la institución financiera (Benjamín, 2020).

Dicho este argumento planteado sobre el departamento de cartera, se puede señalar que es una acción principal que tiene una institución, al permitir medir la efectividad que tiene la compañía internamente mediante el cumplimiento de recuperación de cartera en los plazos establecidos; con el propósito de disminuir las cuentas pendientes de cobro, y así lograr cumplir con los requisitos planteados para un adecuado control de la cartera y disminuir la tasa de riesgo.

Estructura del departamento de cartera

Para Borja (2018), dentro del departamento de cartera existe estructuras plenamente establecidas, el cual sirve para un control y seguimiento óptimo de sus distintas funciones de cartera, además permite un adecuado manejo sobre sus funciones de distribución de sus distintos departamentos de cartera, con una sola meta de poder alcanzar un máximo beneficio en un mejoramiento del manejo crediticio. El área de cartera debe estar dotado de las siguientes áreas funcionales:

- Atención al cliente.
- Cobranza telefónica y escrita.
- Localización de clientes.

- Controles estadísticos.
- Manejo de documentos por cobrar.
- Cobranza prejudicial.
- Cobranza judicial y su control. (Borja, 2018)

Además, se podría mencionar que mantener una estructura de cobranza es fundamental para el sistema Cooperativista o Bancario puesto que ayuda de manera óptima a poder cumplir con las obligaciones de cobranza de crédito y a su vez evitando riesgos creditos por el impago de sus obligaciones tasadas ante una entidad financiera.

Funciones del departamento de cartera

Entre las funciones del departamento de cartera, se pueden mencionar las siguientes:

- Revisar y controlar el proceso de pagos
- Gestionar el recaudo oportuno de los créditos en los plazos y condiciones pactadas con el cliente buscando siempre su lealtad y fidelización.
- Controlar, verificar la cartera y velar por su recaudo oportuno.
- Elaborar informes frecuentes sobre el estado de cartera señalando los logros en los indicadores del proceso.
- Prestar servicio al cliente en el manejo del crédito, plazos, consecuencias del pago regular.
- Trasladar oportunamente las obligaciones en mora para su cobro jurídico.
- Controlar estadísticamente la cartera, tanto vigente como vencida.
- Controlar las obligaciones de cobro jurídico.

Es por eso que para Henao (2019), uno de los papeles fundamentales que conllevan las funciones del departamento de cartera, es realizar acciones estratégicas para que las instituciones puedan alcanzar un mejor manejo en sus funciones y manejo óptimo de la cartera de crédito, y facilitar un mayor índice de crecimiento en la captación de créditos recuperados.

Tal es el caso que el departamento de cartera presenta acciones por las cuales ayudan a verificar un control constante y verídico acerca del manejo y recuperaciones de carteras dentro de una entidad financiera, esto brindando resultados óptimos sobre el cumplimiento de sus obligaciones pactadas dentro de una empresa ya sea Cooperativa o Bancos financieros.

Cartera por vencer

Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017), la cartera por vencer es un resultado que los clientes que estén en proximidades en sus vencimientos de cartera, lo informen y puedan gestionarlo de una mejor manera. Es así que “la cartera por vencer es el saldo final neto, que corresponde a la cartera de crédito, llevando consigo a una ordenación de pagos forzosos, con fechas de corte plenamente establecida” (p. 27). Esto quiere decir que la cartera por vencer, es una acción en donde el crédito no cumple con los días necesarios de vencimiento, da a conocer con más exactitud el límite de días de crédito hacia el cliente.

La cartera por vencer cuenta con un grado de importancia dentro de una entidad financiera ya que se puede diferenciar en sus carteras con claridad ya que es una cartera que no se encuentra en términos de días vencidos o en morosidad, esto a su vez no viene a generar un pago adicional de interés por parte del socio que cuenta con créditos.

Cartera vencida

La cartera vencida cabe recalcar que es un monto de crédito otorgado a una persona por parte de una entidad financiera, esto llegando a convertirse en una serie de riesgos crediticios para la empresa pues su crédito se encuentra en mora por sobrepasar los días de incumplimiento de pago de sus obligaciones, tomando en consideración que la cartera vencida se toma en morosidad a partir del 1 de vencimiento de crédito.

Según Ramírez (2016), menciona en su Blog con el título “Que es la Carteras vencida” informa que son acciones de créditos comerciales, que presentan un alcance en sus límites máximos de sus plazos establecidos ya sea 60, 30 o 15 días vencidos por la ley institucional, dando lugar a la generación de cancelaciones obligatorias de sus pagos por parte del cliente. Como criterio argumentaría sobre la cartera vencida son documentos de crédito de cuentas por cobrar no liquidadas al vencimiento establecido por la institución financiera, por parte de sus clientes o socios.

Cartera que no devenga intereses.

Por otro lado cuando se redacta el termino acerca de la cartera que no devenga intereses dentro de las normativas de la gestión de riesgos, menciona que los controles de cartera con una cuota de consumo que ya paso y se vino a generar vencida y que no viene a generar intereses dentro de la cartera (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

De todos modos, la cartera que no devenga intereses no presenta un informe explícito sobre sus créditos, esto a su vez se debe tomar en cuenta que dentro de los créditos comerciales que sin encontrarse como cartera vencido no llegan a generar interés en sus carteras porque no se encuentran como créditos atrasados o vencidos

Cartera improductiva

Las carteras improductivas son aquellos préstamos en las que se encuentra dentro de la entidad suspendido las causaciones de intereses, llegando a generar cero ingresos hacia la entidad financiera.

Dentro de la investigación planteada en el ámbito financiero es de suma importancia poder caracterizarla de una mejor manera lo que representa la cartera improductiva esto nos llevó a una expresión por parte de las normativas de riesgos financieros en donde afirma que es una cartera que no llega a generar ingresos hacia la entidad financiera, llevando consigo a generar resultados entre las operaciones de suma entre dos factores de la cartera que no devenga interés con la cartera vencida. La cartera improductiva es la que no genera ingresos para la entidad, no obstante, no se emite cualquier tipo de interés en ella (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

Etapas de cobranzas

Etapas Preventiva

Objetivo. El objetivo general en el cual está implicado las etapas de recuperación o de cobranzas es poder verificar mediante ciertas actividades como son: una llamada o correo electrónico al cliente con la finalidad de recordar y hacer énfasis a los clientes sobre la proximidad del vencimiento de su obligación crediticia (Consortio Consultor de Creditos, 2019).

Mientras tanto en las políticas de cobranza dentro de la entidad financiera nos menciona que es una estrategia para que el socio pueda cumplir con sus actividades de igualación de sus cuotas atrasadas y así evitar caer en mora. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020).

Por esta razón, decimos que la etapa preventiva son todas las acciones por las cuales los colaboradores de las instituciones financieras actúan mediante notificaciones a los socios antes del

vencimiento de los créditos a pagar, esto llegando a brindar un continuo seguimiento acerca de sus cuotas de pago.

Etapas Administrativa

La etapa administrativa son las acciones que los encargados de cobranza y crédito dan a notificado a los socios que mantienen créditos sobrepasado los días del vencimiento de pago, para que a su vez puedan notificar mediante llamadas telefónicas sobre el retraso de su cuota.

En términos generales lo que significa en la etapa administrativa es dar a conocer una serie de circunstancias como, el crédito que sobrepasa uno o más días luego de su vencimiento de la deuda, junto a ello el encargado de crédito realizara una serie de controles continuos sobre la cancelación de la obligación de crédito (Consortio Consultor de Creditos, 2019).

Finalmente nos indica que se debe de realizar una serie de relaciones para mantener una eficaz vínculo ante el socio que haya recurrido en el acto de mora (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020).

Etapas Pre jurídica

Se define como etapa Pre Jurídica al proceso por el cual los colaboradores de las entidades financieras optan por la captación de los pagos por parte del personal judicial de la institución, esto generando a que los deudores cumplan con sus obligaciones debidas de pago de crédito y pudiendo evadir gastos extra judiciales por parte del usuario o deudor.

En las manifestaciones que argumenta dentro del informe sobre las etapas de cobranza manifiesta Montalvo (2017), en el periodo de la etapa pre jurídica, indican que es un acontecimiento en donde comienza con el recobro de crédito por parte de un compañero Judicial, como parte de obtener un recobro de sus montos crediticos.

Por su parte la entidad financiera señala que da la iniciativa de la recaudación del monto de deuda con ayuda de una vía de un asistente judicial, esto para generar que los deudores de la institución sean obligados a recurrir a sus pagos (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020)

Etapa Jurídica

La etapa jurídica es donde se encuentran el crédito que sobrepasen los 89 días de vencimiento en donde la entidad financiera acciona para el recobro de sus deudas de crédito, esta etapa es accionada por proceso judiciales en la cual se lleva gastos extras por parte del deudor a pagar y así la institución podrá recuperar sus créditos demandados.

En términos generales, la etapa jurídica es cuando entran los abogados a formar una parte importante en el proceso de crédito, porque serán ellos los encargados de cobrar el dinero a favor del acreedor. Aunque sus efectos no sean tan devastadores para los acreedores causarían gastos extras para los socios (Consortio Consultor de Creditos, 2019).

Por otro lado, menciona que el encargado sobre la etapa jurídica es el judicial, en el cual toma como actividad de cobranza y todos sus costos serán pagos extras por parte del deudor. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020)

Calificación de los riesgos de crédito de una Cooperativa.

Norma reformatoria a la norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 8. Calificación de los Riesgos de Crédito.

Nivel de riesgo	Calificación	Microcrédito	Consumo Ordinario y Prioritario	Vivienda interés público inmobiliario
Riesgo normal	A-1	De 0 Días	De 0 Días	De 0 Días
	A-2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A-3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B-1	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B-2	De 31 hasta 45	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo déficit	C-1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C-2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor de 360	Mayor de 120	Mayor de 450

Fuente: Tomado de (Junta de Regulación Monetaria y Financiera Resolución, 2016)

Elaborado por: El Autor.

Podemos encontrar esta información dentro del Art 16. Con el título Criterios de calificación: donde nos informa que las entidades financieras califican estratégicamente la cartera de crédito, y deben tener una segmentación óptima por la división en sus días plenamente establecidos (Junta de Regulación Monetaria y Financiera Resolución, 2016).

La clasificación de los riesgos de créditos, ayuda beneficiosamente a la Institución financiera, puesto que le permite ponderar una calificación total de los riesgos que existen en su cartera, de acuerdo a sus tipos de productos de créditos ofrecidos al socio, conforme a sus días de

vencimiento para así poder clasificarlos de una manera más táctica e individualmente dependiendo al rango de riesgo en la que se encuentra el crédito.

Cooperativa Fasayñan

Historia y Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Se encuentra ubicada en un sector llamado “Principal” perteneciente al Cantón Chordeleg, es una de las poblaciones más alejadas de la provincia del Azuay.

El 24 de mayo del 2001 inicia sus actividades como Caja de Ahorro y Crédito, “Nuevo Amanecer”, con la finalidad de posibilitar apoyo de manera especial en el financiamiento a las actividades productivas, artesanales y agropecuarias que desarrollan las familias que habitan en la parroquia Principal, valiéndose eficientemente de los recursos locales, las remesas de los migrantes y otros recursos que ofrecen distintas entidades de desarrollo.

Tras la búsqueda del objetivo cooperativista, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., ha generado mayor confianza de los socios hacia la cooperativa, llegando a concluir con resultados positivos y conseguir personería jurídica ante la Dirección Nacional de Cooperativas el 18 de octubre del 2002.

En la actualidad la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.”, se encuentra regulada por la Superintendencia Económica Popular y Solidaria, en el cual cuenta con alrededor de “ Diecisiete millones doscientos ochenta y cinco mil dólares en activos en la fecha de corte del mes de Diciembre”, que en el transcurso del tiempo han ido teniendo excelentes resultados en el desarrollo de nuevas experiencias en sus ámbitos financieros, mayor número de crecimiento geográfico, mayor índice de socios activos y junto a ellos con

una renovación de su técnicas serviciales e administrativas en su negocio; de igual forma nueva adquisición de infraestructuras para su crecimiento financiero e administrativo, se incorporó nuevos departamentos administrativos y se solidificó sus principios básicos de servicio a sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., es una Institución Social Financiera conformada por personal apto y debidamente capacitado para sus labores diarias que hacen de la intermediación financiera una herramienta para mejorar las condiciones de vida económica, productiva, individual y de la comunidad.

Esta Institución financiera cuenta con la calificación de la CONAFIPS, Según la Corporación de Finanzas Populares y Solidarias dice que “La CONAFIPS, otorga créditos a las organizaciones del sector financiero popular y solidario con su único objetivo de dar financiamiento a las organizaciones como: cooperativas, mutualistas y bancos comunales para que así se fortalezcan y, a su vez sean capaces de dar créditos a los emprendedores de la economía popular y solidaria.” (Corporación de Finanzas Populares y Solidarias, 2019)

Es por eso que la Institución se mantiene en un sólido récord financiero, también cuenta con el Seguro de Depósitos en los límites establecidos por la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados “COSEDE” que garantiza la seguridad del dinero de sus depositantes e inversionistas. El ente institucional está en funcionamiento para el público, el mismo que se encuentra conformado por 4 agencias financieras ubicadas en los diferentes sectores del Azuay como son: Principal, Delegsol, Chordeleg y Gualaceo; llevando consigo a un buen manejo y funcionamiento en servicios crediticios, de igual manera brindando confianza y seguridad hacia sus clientes. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., 2019)

Misión

La cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda., es una entidad que trabaja para brindar servicios cooperativos, a nivel nacional a sus socios y clientes de manera ágil, oportuna, con calidad y calidez siendo una institución segura, solvente y confiable. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., 2019)

Visión.

Obtener un alcance excelente en la cooperativa hacia el año 2023, ya que esperamos que cuente con más de 20 millones de dólares de activos, convirtiéndose en una organización ejemplo de desarrollo financiero con transparencia, honestidad y compromiso (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020).

Servicios Financieros

Figura 11. Servicios financieros



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasaynan Ltda. (2020) Recuperado de:

<http://coopfasaynan.fin.ec/>.

Lugar de Estudio. El estudio se realiza en el Cantón Gualaceo de la provincia del Azuay que se encuentra a 35 kilómetros de la ciudad de Cuenca, rurales y urbanos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasaynan Ltda. Se localiza en las calles céntricas de la ciudad que son: Ave. Gran Colombia y Luis Ríos Rodríguez esquina.

Figura 12. Ubicación geográfica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. (2020). Recuperado de:

<http://coopfasaynan.fin.ec/>.

Cooperativa de Ahorro y Crédito FASAYÑAN Ltda.

Figura 13. Local en Gualaceo.



Recuperado de: <http://coopfasaynan.fin.ec/>.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.

La presente investigación de caso, responde a una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo, y se acompaña con un análisis histórico con la finalidad de comparar la situación actual de la empresa frente a un periodo anterior con el objetivo de poder comprender sus cambios dentro de la cartera. A continuación, se desglosan las consideraciones y procesos necesarios para la ejecución de la metodología propuesta.

Métodos utilizados

Método cuantitativo.

La técnica que se aplica es el método cuantitativo, según (Sampieri, 2020), informa en su Blog virtual con título “Enfoque cuantitativo y cualitativo” sobre el enfoque cuantitativo que es un método basado en la medición de la realidad objetiva acerca de análisis de causa y efecto a partir de mediciones numéricas y reales, y así poder dar una perspectiva humanista, mediante una interpretación, observación, encuestas, entrevistas y sondeos, relacionados con el estudio, de la misma forma logrando generalizar resultados eficientes en la investigación. En base a la metodología cuantitativa para la estructuración del estudio de caso, se llevo acabo diferentes consideraciones de criterios teóricos, conceptuales, técnicos e históricos dando como resultado una comprobación investigativa alineada al cumplimiento del objetivo de estudio, En tal sentido la metodología aplicada consistió en una coordinación de diferentes enfoques pero con influencia en brindar información relevante y exitosa, mediante entrevistas hacia los socios que mantienen créditos vencidos, junto con encuestas que son dirigidas esencialmente para: la Gerencia General de la Institución junto con sus jefes de Crédito y Cobranza dentro de la matriz en Gualaceo como

en sus sucursales: Delegsol, Principal, Chordeleg, con el objetivo de obtener resultados claros y precisos sobre las situaciones en las que se encuentra su cartera de morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, en comparación a sus principales competidores de la zona local.

Las fuentes directas utilizadas en la investigación son bibliográficas, de libros de administración, tesis doctorales, artículos científicos, revistas y publicaciones, con el fin de sustentar dicha investigación.

Investigación descriptiva.

Además, se empleará el método descriptivo que de acuerdo a Martínez (2018), quien plantea en su documento de investigación con un razonamiento claro que permite definir aspectos y características de diferentes situaciones investigativas. Mediante este tipo de investigación Descriptiva permitió un adecuado mecanismo para alcanzar los objetivos de estudio planteados, dando como resultado obtener información necesaria y relevante sobre las operaciones crediticias que mantiene la Cooperativa Fasayñan con sus socios, y a su vez poder revisar con detalle los principales factores y causas que llegan a generar una morosidad dentro de la entidad financiera. Junto con los principales aspectos analizados se procederá a un correcto manejo de sus carteras crediticias, conllevando a una disminución en el riesgo de crédito.

Método histórico.

Por otra parte, se empleará el método histórico que para el autor Escamilla (2009), en su diagnóstico acerca de la metodología histórica informa acerca de procesos fundamentales en donde sirve para evidenciar hechos ocurridos en el pasado y así poder generalizar una mayor confiabilidad en los relatos históricos, y compararlos de acuerdo con el origen del problema estudiado. Basándose en la metodología histórica en el estudio de caso sobre la Cooperativa Fasayñan, en donde se origina una serie de cambios entre su cierre de cartera mensuales hasta la fecha operacional del mes de marzo del 2020, entre ellas hay que tomar en cuenta que se encuentra créditos vencidos desde el año 2007 estas a su vez no fueron cancelados en sus fechas establecidas llegando a generar un crecimiento en la edad de la cartera en la cooperativa, dando como resultado de los créditos de dicho año a encontrarse dentro del departamento legal de la cooperativa.

Debemos anotar y enfatizar que la recolección de datos e información, se obtuvo mediante la utilización de mecanismos tecnológicos y herramientas virtuales debido a las circunstancias que está atravesando el mundo y nuestro país por la pandemia del “**COVID-19**”, por esta razón no se pudo realizar las encuestas y entrevistas de manera presencial, es decir se las realizó en línea, con la utilización de la herramienta principal como la tecnología y vía telefónica para la recopilación de datos, en donde se pudo visualizar los problemas existentes y para ello se tuvo de analizar detenidamente cada problemática que existía en la cooperativa.

De esta manera se planteara una táctica de entrevistas estructuradas en donde se llevará a cabo una secuencia lógica en las preguntas que van directamente dirigida hacia la Gerencia General de la Cooperativa, así como a los responsables de las áreas de Crédito y Cobranza, las cuales se realizó vía telefonía, que constan de preguntas abierta para que los entrevistados puedan vertir su

criterio acerca de las consultas realizadas, tomando en cuenta la orientación del objetivo de estudio planteado.

Finalmente se realizará las encuestas dirigidas hacia los socios que mantengan créditos vencidos dentro de la Cooperativa Fasayñan Ltda., tanto como en su oficina Matriz como en sus Sucursales, con preguntas opcionales en donde los socios tendrán que analizar a su criterio cada pregunta, llegando a brindar información concreta acerca de las causas en la morosidad que presenta el socio dentro entidad financiera. Para concluir, los resultados de las encuestas permitirán y ayudarán analizar e inferir los resultados con las entrevistas, de tal manera se podrá llegar una serie de comprobaciones de criterios que contengan los administrativos y los socios dentro de la cooperativa.

Tamaño de la muestra

En el presente punto daremos a conocer la metodología utilizada para la determinación del tamaño de la muestra dentro del estudio planteado acerca de la morosidad que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, en donde se llevó a cabo las diversas actividades que se encuentran plenamente alineadas con los objetivos de la investigación.

La población de las encuestas corresponde a los socios que mantienen créditos vencidos, tomando como muestra el total de las operaciones crediticia desde el primer día de vencimiento, con el objetivo de poder analizar las posibles causas sobre el crecimiento de la edad de su cartera que mantiene la cooperativa.

De igual forma se llevó a cabo entrevistas que fueron dirigidas directamente al Jefe de Crédito, Jefe de Cobranza y Gerente General, con el objetivo de conocer los procesos internos que maneja la cooperativa para sus gestiones en el área de cobranzas de la Cooperativa Fasayñan Ltda.

Las unidades de análisis son tomadas de acuerdo a los datos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., con corte al mes de marzo, en la cual consta con un total de 11.230 socios, de los cuales 4.222 mantienen operaciones crediticias, dentro de estos créditos existe socios con cartera vencida desde 1 día en adelante, con un total de 589 socios en cartera morosa.

“Objetivo de las encuestas, poder conocer las diversas circunstancias y factores que influyen de manera directa o indirecta en el nivel de morosidad de la cartera de crédito otorgada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., por ello nos permitirá visualizar y analizar determinados aspectos aptitudinales y actitudinales que influyen en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.”

Recolección de datos para la muestra.

2.4.10.1 Recolección de datos para su muestra.

Dada la recolección de información que se llevó a cabo dentro de toda la Cooperativa se encuentra desglosado la información de las agencias de Gualaceo, Delegsol, Chordeleg y Principal, en donde se lleva un control de la cartera vencida, para ello se tomó como cálculo de la muestra hasta el corte de marzo del 2020, tomando como referencia a los créditos vencidos a partir desde el día 1 en adelante el que se detallan a continuación:

Créditos vencidos, tomando en cuenta desde el día 1 de vencido					
Corte al mes de Marzo					
	<i>Gualaceo</i>	<i>Delegsol</i>	<i>Chordeleg</i>	<i>Principal</i>	TOTAL
No. de socios que conforman en la cooperativa	4048	1463	2569	3150	11.230
% De Socios que conforman en la cooperativa	36%	13%	23%	28%	100%
% Créditos otorgados	59,82%	8,28%	22,90%	9%	100,00%
TOTAL CREDITOS APROBADOS	227	38	190	40	495
% de Créditos aprobados	46%	8%	38%	8%	100%
No. Operaciones Créditicias	2181	361	1254	426	4.222
% de operaciones crediticias	52%	8,50%	30%	10%	100%
No. Socios que mantienen mora en sus operaciones de crédito	399	24	120	46	589
% Socios que mantienen mora en sus operaciones de crédito	68%	4%	20%	8%	100%
% clientes que esten al día	25%	11%	33%	12%	81,00%

Fuente: Tomado de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020)

Elaborado por: El Autor.

Productos crediticios hasta el cierre de Marzo del 2020			
Productos	Nº. de operaciones	Índices de créditos vencidos	Monto
Créditos de consumo	326	12,48%	\$ 1.977.320,00
Crédito de vivienda	6	1,41%	\$ 232.416,38
Microcréditos	3890	86,12%	\$ 13.637.885,00
TOTAL	4222	100%	\$ 15.847.621,38

Fuente: Tomado de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020)

Elaborado por: El Autor.

Dentro de la Cooperativa Fasayñan Ltda., cuenta con 3 productos crediticios estas son: Crédito de consumo, Crédito de Vivienda y Microcréditos llevando un total de “4.222” operaciones crediticias distribuidas dentro de su matriz y sus sucursales hasta el corte del mes de Marzo del 2020, de las cuales “589” pertenece a socios que tienen su cartera vencida, a partir del 1 día vencido dando un total de encuestas a realizarse para de la muestra poblacional de “233”, esto a su vez se llevó acabo con una herramienta virtual hacia los socios que tengan morosidad en su cartera vencida.

De igual forma se realizó encuestas utilizando la técnica de entrevistas estructurada, ya que se llevará una uniformidad continua en su entrevista, con el objetivo de poder obtener un mejor análisis informativo de manera integral de acuerdo a las preguntas plenamente planteadas hacia la Gerente General de la Cooperativa, junto a su Jefe de Crédito y Cobranza con un desarrollo de manera telefónica, para su vez poder analizar las posibles conclusiones ante el tema realizado.

Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se realizó con el método de muestra finita ya que se conoce el tamaño de la población que existe con sus carteras en vencimiento dentro de la cooperativa hasta el mes de marzo, en donde se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra.

P= Probabilidad de éxito (0,5).

Q= Probabilidad de fracaso (0,5).

N= Tamaño de la población universo: 589

e= Error máximo admisible al 5%= 0,05.

Z= Área bajo la curva de mi distribución normal. 95%: 1,96 (valor de la tabla de distribución de frecuencia)

$$n = \frac{(1,96)^2 * 589 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (589 - 1) + (1,96)^2 * 0,05 * 0,5}$$

$$n = 233$$

La muestra calculada es igual a 233 socios de la Cooperativa Fasayñan Ltda., considerando un error muestra máximo permitido del 5%, con un nivel de confianza de 95%.

Cronograma de actividades

En primera instancia al realizar el estudio de caso sobre la cartera de morosidad se realizó una lista de actividades a desarrollar, mismas que se detallan en la Tabla 6.

Con las preguntas planteadas directamente hacia los socios de la cooperativa, obtendremos información relevante que servirá de insumo para el proceso de análisis fundamentado en el método cuantitativo, descriptivo e histórico. Estos métodos ayudarán a visualizar la evolución del funcionamiento financiero del ente cooperativista, además se identificará cómo es percibida la Cooperativa por sus clientes, y su estado frente a sus principales competidores directos de la zona de estudio en relación a su calificación de la edad de la cartera de morosidad.

Tabla 9. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	DICIEMBRE		ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
Diálogo con la Junta General de la empresa	■	■															
Aprobación por parte de la empresa			■	■													
Realizar una solicitud por parte de la Cooperativa indicando que los datos sean tratados con confidencialidad y unicamente para fines académicos				■	■												
Plantearse problemáticas diarias sobre las labores del área de créditos.					■												
Indagar en el indice de la cartera de morosidad que posee la empresa en relación a su periodo anterior					■	■	■										
Aplicación de cuestionario a socios de la Institución							■	■									
Ejercer las conclusiones sobre el estudio planteado y crear estrategias de utilidad								■	■								
Ejercer un control admirativo en la zona de central del ente financiero y sus principales competencias								■	■	■	■						
Determinar el nivel de la morosidad de los clientes y su clasificación de la edad de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan LTDA.											■	■	■				
Determinar las causas de cada nivel de morosidad pasado los 36 días vencidos													■	■	■	■	
Conclusiones finales del trabajo y entrega de documentos																■	■

Elaborado por: El Autor.

Presupuesto

Tabla 10. Presupuesto de la investigación.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Copias	\$ 4,00
Transporte	\$ 10,00
Gastos Alimenticios	\$ 12,00
Utilices	\$ 5,00
Impresiones	\$ 25,00
Otros	\$ 4,00

Elaborado por: El Autor.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS.

Análisis e interpretación de resultados.

Debido a las condiciones sanitarias que atraviesan el país y el mundo entero, la aplicación de las encuestas necesarias para el presente trabajo, fueron realizadas de manera virtual, mediante la aplicación Google Drive se hace llegar las encuestas a los socios que mantengan sus créditos vencidos.

Para la elaboración de las encuestas se procedió su realización mediante la base de datos crediticios que mantiene la Cooperativa Fasayñan de sus socios.

- Los Socios que mantengan morosidad en sus cuentas vencidas hasta el mes operacional de marzo.

Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Fasayñan.

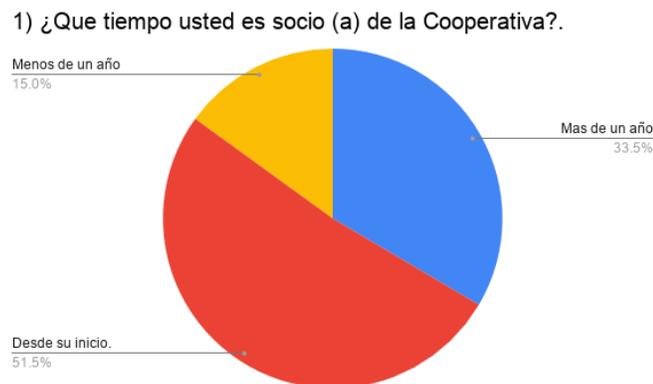


Figura 14. Encuesta de Socios

Elaboración: Por Autor.

Los resultados obtenidos por parte de encuestas realizadas hacia los socios que mantiene la Cooperativa Fasayñan nos relata que el 51,5% son socios que se encuentran conformados desde los inicios Institucionales, por lo mismo existe un 33,5% de socios que conforman la institución financiera por más de un año, modo que solo el 15% se encuentran como socios en la Cooperativa por menos de un año, cabe recalcar que la cooperativa mantiene un alto margen de socios desde sus inicios, por tal razón se realizaron las encuestas exclusivamente a los socios que contengan morosidad, vía online debido al COVID-19

2) ¿Porque razón usted decidió ser socio de la Cooperativa?.

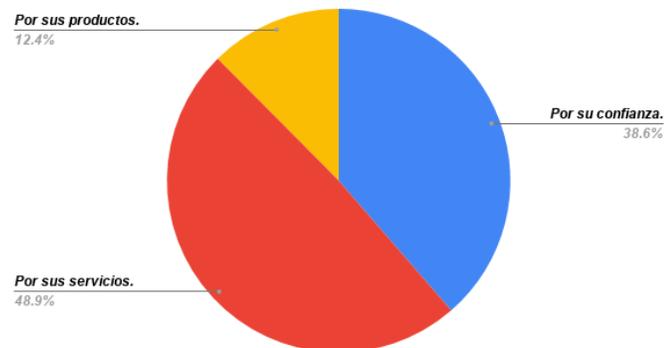


Figura 15. Encuesta de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según los resultados obtenidos en las gráficas se aprecia la razón por la cual el usuario se inclina a ser socio de la Cooperativa Fasayñan, dando como resultado un 48,9% decidieron ser socios por los servicios que brinda la cooperativa, mientras que el 38,6% decidieron conformar parte de la cooperativa por su confianza que brinda en sus gestiones financieras, finalmente el 12,4% se inclinaron a ser socios de la cooperativa por sus productos crediticios que brindan hacia el usuario.

Se puede observar que la mayoría de socios decidieron conformar parte de la entidad financiera por sus distintos servicios financieros que brinda la Cooperativa hacia el socio.



Figura 16. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

En la gráfica observamos el nivel de importancia que genera la obtención de un crédito hacia los socios que comprenden la Cooperativa Fasayñan, dando como resultado que un 80,7% lo califica con importancia alta el obtener un crédito financiero, mientras que el 16% de los socios responden a una importancia media al momento de obtener un crédito, y su diferencia dando a reducir que el 2,6% refleja que el nivel de importancia es bajo al momento de obtener un crédito. Por lo que podemos decir que la mayor parte de socios creen que la obtención de un crédito es de suma importancia para el socio.

4) ¿Conoce usted los tipos de productos crediticios que brinda la Cooperativa hacia el socio?

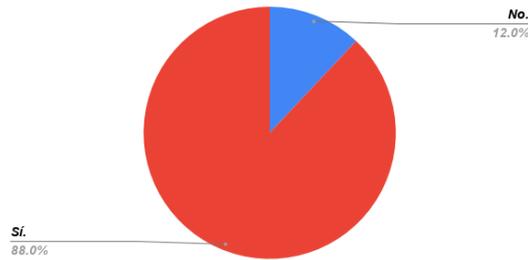


Figura 17. Encuesta de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según el gráfico, podemos visualizar que por parte de los encuestados un 88% conocen de los tipos de productos crediticios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, hacia sus socios, mientras que el 12% desconocen acerca de los productos brindados hacia el usuario por parte de la entidad financiera. Es decir que la mayoría de los socios tienen un conocimiento claro y preciso acerca de los productos crediticios que brinda la cooperativa hacia sus socios.

5) ¿Como lo califica usted los procesos internos de la Cooperativa hasta la obtención del crédito?

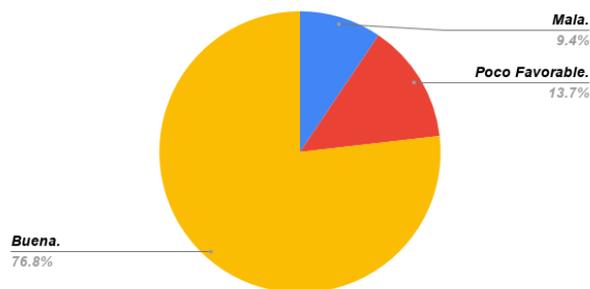


Figura 18. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

El resultado muestra que los socios encuestados califican los procesos internos hasta la obtención del crédito como Buena con un 76,8%, mientras que un 13,7% lo califica como Poco Favorable y un 9,4% lo califica como mala. Es decir que la mayoría de sus socios califica sus procesos hasta la obtención de necesidades crediticias con un margen de buena.



Figura 19. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según las encuestas realizadas hacia los socios que mantienen sus cuentas vencidas, llegamos a la conclusión que la razón por la cual se solicitó un crédito financiero dando que un 32.6% es por emprendimiento de negocios, un 30,9% recurrieron a créditos para cubrir con deudas, por otra parte, un 24% solicitaron servicios crediticios para adquisición de otros bienes, y finalmente el 12,4% adquirieron créditos para la adquisición de inmuebles. La información demuestra que los destinos crediticios están para el emprendimiento de un negocio, por lo que debemos tener un mayor seguimiento crediticio.

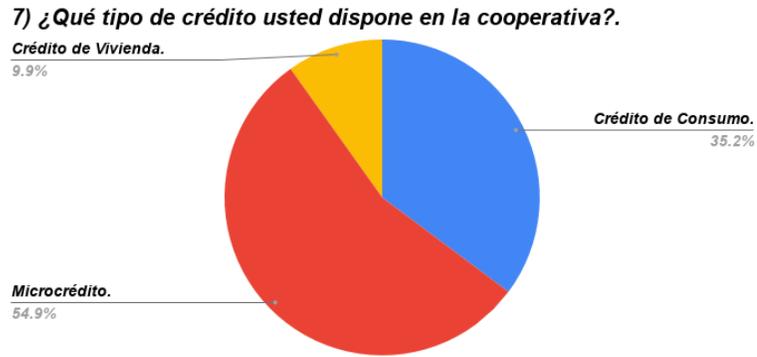


Figura 20. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Mediante las encuestas podemos determinar qué tipos de créditos dispone los socios, como podemos visualizar que los socios disponen de un 54,9% Microcréditos, en cambio el 35,2% pertenece a créditos de consumo y el 9,9% pertenece a créditos de vivienda por parte de los socios que conforma la cooperativa. La información demuestra que existe un mayor énfasis en los microcréditos, con el objetivo de crédito sobre una ayuda de financiación de proyectos o microempresas puestas en marca.

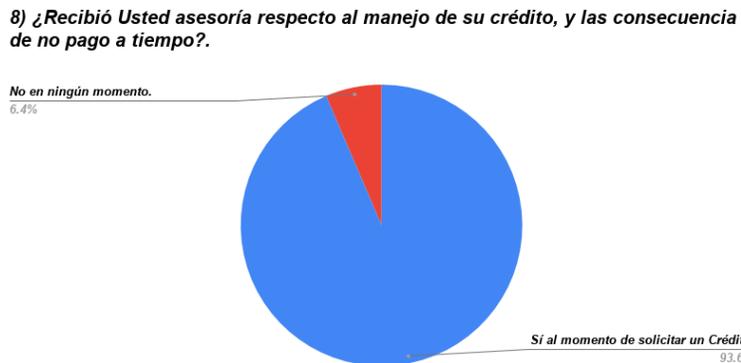


Figura 21. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Como observamos en las gráficas, un porcentaje muy alto muestra que los socios si recibieron asesoría respecto al correcto manejo crediticio, y sus posibles consecuencias de generar un impago por incumplir con sus obligaciones debidas dando a reducir sobre un 93%, mientras que el 6,4% desconocen sobre la asesoría respecto al manejo de crédito y sus consecuencias del impago.



Figura 22. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Mediante las encuestas podemos observar, que un 91,8% no han presentado dificultades al momento de poder cancelar el crédito por parte de los socios, mientras que el 8,2% presenta pequeños altercados en sus movimientos de pagos de créditos. Dando a reducir que la Cooperativa deberá buscar formas estratégicas para reducir los inconvenientes al momento de cancelación por parte de sus socios sobre sus obligaciones crediticios.

10) ¿Recibió Usted notificaciones sobre su obligación previo a la fecha de vencimiento de crédito?

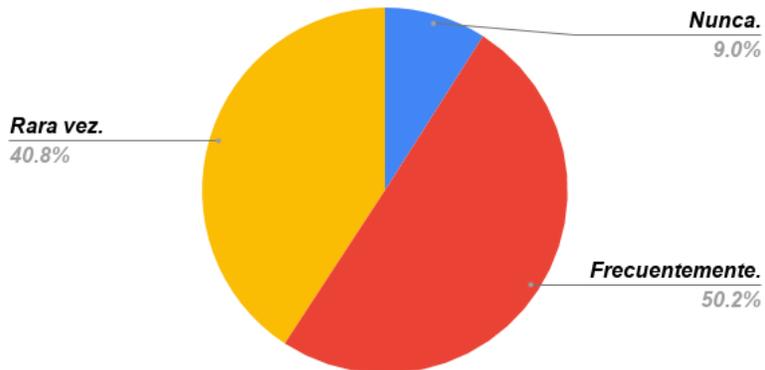


Figura 23. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según observamos los datos de la gráfica realizados en las encuestas, existe un porcentaje muy alto sobre el nivel de monitoreo que lleva la cooperativa hacia los socios que contengan sus créditos vendidos dando a reducir que el 50,2% redacta que frecuentemente se le hace llegar notificaciones de las obligaciones de pago hacia los socios, mientras que el 40,8% presenta que rara vez presentan notificaciones sobre sus pagos y el 9% presenta que nunca recibieron notificaciones sobre las obligaciones de pagos crediticios. Dando a deducir que existen algunas cuentas que se encuentran vencidas desde sus inicios cooperativismos hasta la fecha de hoy llevando estas carteras al departamento de cobranzas para su captación de la misma.

11) ¿A través de que mecanismos se le informo que su pago se encuentra en mora?

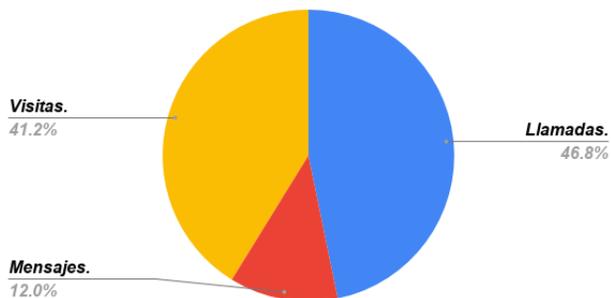


Figura 24. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Como podemos analizar en la gráfica, presenta que se les informo a los socios que su crédito se encuentra en mora mediante llamadas telefónicas con un 46,8%, mientras tanto que el 41,2% presenta con mecanismos de visitas presenciales y un 12% mediante mensajes. Esto dando como resultado que el control que mantiene la cooperativa hacia sus socios es mediante llamadas a los socios.

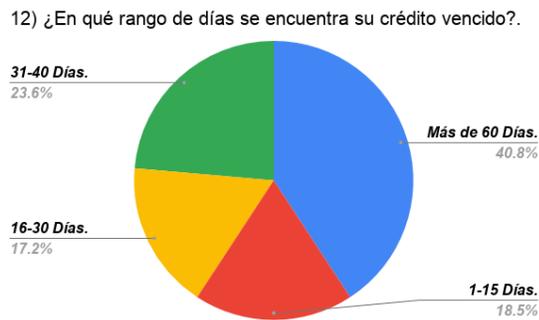


Figura 25. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según la interpretación de la gráfica, podemos decir que el crédito se encuentra con un porcentaje alto con un 40,8% de créditos morosos que sobrepasan los 60 días vencidos, de igual forma se encuentra con un 23,6% de créditos que están entre los días 31- 40 de vencidos, continuo a ello existen créditos con un 17,2% entre los 16 – 30 días de vencimiento y por últimos se mantiene entre los días 1- 15 días de vencimiento con un 18,5%. Dando a conocer que los créditos hasta el corte operacional del mes de marzo se encuentran con créditos vencidos debido a que éxito diferentes factores que incurrieron para la cancelación de sus pagos.

13) ¿Por qué razón usted no cumplió con su pago de crédito a tiempo?

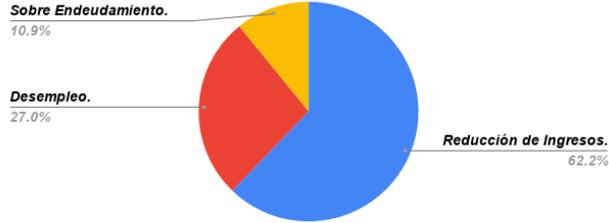


Figura 26. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Como podemos analizar mediante el gráfico, demuestra las razones por las cuales incumplieron con las obligaciones de pagos crediticios entre ellas el 62,2% representa a reducción de ingresos salariales, el 27% a desempleos, mientras que el 10,9% representa a un sobre endeudamiento por parte de los socios. Dando a reducir el factor por el cual el socio no pudo recurrir a sus obligaciones de pago de créditos por las reducciones de ingresos que existieron hasta el corte del mes de marzo.

14) ¿Conoce Usted sobre el incumplimiento de pago en plazos previsto que le generen interés de mora?

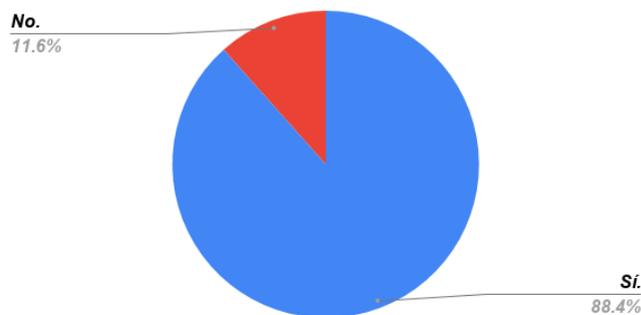


Figura 27. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Observando la gráfica obtenida mediante las encuestas, podemos analizar que los socios si conoce sobre las consecuencias que genera el mantener un incumplimiento de pagos antes de generar morosidad, dándonos a reducir que el 88,4% si mantiene el conocimiento mientras que su diferencia del 11,6% desconocen acerca de los efectos a causar al generar interés en morosidad.

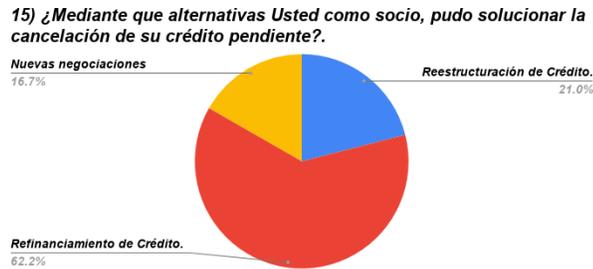


Figura 28. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según el análisis planteado en las gráficas demuestra, que la Cooperativa Fasayñan brindo al socio la posibilidad de solucionar sus créditos vencidos en donde nos demuestra las inclinaciones de soluciones que recurrió el socio ya que el 62,2% solucionaron la cancelación de créditos mediante Refinanciaciones, el 21% soluciono sus créditos mediante Reestructuración de Crédito y el 16,7% lo soluciono mediante Nuevas negociaciones crediticias. Dando a conocer que los socios obtuvieron la solución de sus obligaciones crediticias pendiente de pago y así poder ayudar de forma equitativa al socio como a la entidad financiera.

Análisis e interpretación de las encuestas.

En la presente investigación realizada mediante encuestas dirigidas para los socios que mantenga sus créditos vencidos, se puede interpretar de forma general que la Cooperativa Fasayñan se encuentra fuera de la normalidad de riesgos dentro de los parámetros establecidos por sus políticas crediticias ya que para el mes de marzo su morosidad alcanzo un “Riesgo Alto” con un 9,19% en la morosidad global de sus carteras.

Cabe decir, que los socios manifiestan sobre un bajo índice de seguimiento crediticio ya que se refleja un 40,2% , acerca de la poca insistencia de notificaciones por parte de la cooperativa hacia a sus socios sobre la fecha próximo de pago de crédito, por otra parte el 9%, no recibió ningún tipo de aviso, llamado o notificaciones acerca de sus pagos de crédito, dando como resultado que la cooperativa no mantiene un correcto seguimiento crediticio hacia los socios dando como resultado a un desfallecimiento sobre sus controles crediticios por parte de la cooperativa hacia los socios que mantienen sus carteras vencidas

Por tal motivo llevando un análisis por línea de crédito podemos visualizar que las carteras para los microcréditos son de 54,9%, siendo esta uno del crédito con más demanda dentro de la Cooperativa, por ende, se llega a generar un alto índice de morosidad en ellas, puesto que sus socios tienen la necesidad de invertir o ampliar sus negocios por lo que es lógico pensar que su índice va a ser más alto en comparación que los demás productos crediticios.

De igual forma, se puede visualizar que existe un alto margen dentro de su cartera vencida, por tal motivo existe un mayor índice en los créditos que sobrepasan los 60 días vencidos, tomando en cuenta que existen socios con historial crediticia desde sus inicios financieros de la cooperativa,

dando como resultado a obtener un mayor índice de morosidad dentro de sus edades de la cartera crediticias.

Finalmente se puede evidenciar los principales factores que incidieron a que generen el incumplimiento de sus pagos crediticios por parte del socio, esto llevando como resultado que un 62,2% incumplieron por la razón de “Reducciones de Ingresos” llegando a generar un índice de riesgos crediticios por sus atrasos en sus obligaciones de pagos

Entrevista a la Gerente General.

Resumen de las entrevistas.

Debido a las condiciones sanitarias que atraviesa el mundo entero y nuestro país, se aplica el método de entrevistas estructuradas con el fin de poder culminar el objetivo del presente trabajo. Donde se realizó a través de la herramienta telefónica. Para la elaboración de la investigación se procedió a recolectar la información a los líderes de la Cooperativa entre ellos.

- Gerente General de la Cooperativa Fasayñan.

Entrevista dirigida hacia la Gerente General de la Cooperativa Fasayñan mediante la herramienta telefónica.

- **¿Qué significa para usted ser la Gerente General de la Cooperativa?**

Lo que significa llevar el cargo de Gerencia dentro de la Cooperativa es de Mucha importancia ya que en primer lugar es conectar la confianza de la gente ha puesto en mi persona, llegando a generar una gran responsabilidad sobre el crecimiento de la empresa y al mismo tiempo un reto profesional

- **Cómo Gerente General ¿Cuál ha sido la clave del éxito para que la Cooperativa tenga un mayor índice de socios en los últimos años?**

El mayor éxito que se dio en la entidad financiera son los diferentes servicios que la cooperativa presta hacia los socios, de modo similar la grande confianza que cada una de las personas plasma y de forma voluntaria recurren a ser parte de la cooperativa

- **¿De qué manera dirige usted el funcionamiento interno en la Cooperativa Fasayñan?**

Como Gerente de la Cooperativa el funcionamiento principal es llevar un correcto control interno sobre todas las funciones y áreas administrativas con el objetivo de ser líder para que todo el equipo trabaje por un mismo fin.

- **¿El personal administrativo de la Cooperativa Fasayñan cuenta con capacitaciones continuas en sus áreas laborales?**

Si, ya que es de suma importancia mantener una constante capacitación a todos los personales que conforma la Cooperativa.

- **¿Dispone de normativas legales vigentes como Manual de Créditos y Manual de Riesgos? ¿Explique su función dentro de la Cooperativa?**

Dentro de la Cooperativa Si se dispone de manuales como son, el manual de crédito que se actualiza mínimo una vez al año, como también el Manual de Riesgos cabe recalcar que el Manual de créditos tuvo dos modificaciones por las circunstancias que está atravesando el país, entre ellas se puede actualizar dentro de la institución las veces que sea necesario para un correcto manejo y funcionamiento de las mismas.

- **¿Con que tipo de Créditos labora la Cooperativa?**

La entidad financiera presenta tres tipos de productos crediticias hacia el usuario estos son: Microcrédito consumo e inmobiliario o vivienda

- **¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito hacia los clientes?**

La entidad financiera cuenta con un proceso estructurado para la acreditación de un crédito.

- ✓ Solicitud de crédito con su respectiva documentación.

- **En su opinión ¿Cuáles fueron las principales causas por las que existió un alto índice en la morosidad dentro de la Cooperativa?**

Mediante el análisis planteado internamente hasta el corte de Marzo se planteó que existieron muchos factores por el cual se produce un crecimiento en la morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa, entre ellas el principal factor es la pandemia llamada “COVID-19” provocando fruto de ello la existencia de otros factores como el: desempleo, reducción de ingresos, sobre endeudamiento, la falta de liquidez y otros factores internos de la Cooperativa se podría decir por una mala gestión de colocación de crédito y su poco rendimiento y seguimiento para la recuperación de la cartera-.

- **¿Cómo se ve afectada la Morosidad en la Cooperativa?**

La morosidad tuvo un gran impacto en la cooperativa ya que hasta el mes operacional de marzo tuvo un crecimiento en la morosidad por el simple hecho del aislamiento que se lleva a cabo hasta la fecha actual por ello se trató de controlar los índices de morosidad.

- **¿Con que frecuencia analiza el índice de morosidad que existe en la cooperativa?
¿Por qué?**

La morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito se revisa diariamente por el departamento de cobranzas para poder controlar y buscar las posibles soluciones a los créditos, pero mensualmente se hace un análisis concreto con sus respectivos informes

- **¿Qué mecanismo opta la Cooperativa Fasayñan para reducir el índice de morosidad existente?**

La cooperativa Fasayñan opto por 2 mecanismos con el objetivo de poder reducir el índice de morosidad que existió en sus carteras entre ellas son:

Mantener una gestión de cobranzas.

Brindar unas facilidades de pago a los socios que se encuentren en estas situaciones de carteras vencidas.

Entrevista a los Jefes de Cobranza y Crédito

- Jefa de Crédito

Que se realizara de forma telefónica.

1) ¿Cómo Jefes de Área cómo calificaría usted el manejo funcional interno de la cooperativa? ¿Por qué?

- Bueno
- Malo
- Poco favorable.

¿Por qué? La entidad cuenta con políticas, procesos plenamente estructurados para las áreas administrativas que se maneja dentro de la cooperativa.

2) ¿El personal de Crédito y Cobranzas mantienen capacitaciones continuas de sus funciones laborales?

Si, ya que junto con las capacitaciones podremos obtener mejores resultados en nuestras áreas laborales y de igual forma ayudaría a disminuir el riesgo que puede contraer ciertos créditos hacia la Cooperativa.

3) A su opinión como Jefas de Áreas ¿Qué tan efectiva son las normativas legales dentro de la Cooperativa?

Efectivas, porque son estructuradas de acuerdo a la necesidad de cada uno de sus asociados o cliente con el simple objetivo de abastecer a todos los usuarios que requieran servicios financieros de la Cooperativa.

4) A su criterio ¿Cómo califica el proceso crediticio que se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.? ¿Por qué?

Eficiente Deficiente.

Eficiente, ya que ayuda de manera práctica y eficaz, a poder cumplir con las necesidades que están solicitando el usuario, de igual forma ayudaría a generar un alto margen de confianza en sus servicios hacia los socios que recuren a la cooperativa.

5) ¿Cree usted que es apropiado mantener un seguimiento continuo de los créditos otorgados?

Si es de suma importancia mantener un seguimiento de los créditos ya que se podría verificar si el solicitante de crédito utiliza el servicio monetario de acuerdo a sus peticiones de destino solicitado hacia la cooperativa

6) ¿Qué tipo de notificación envían a los socios para la recuperación de crédito?

En el ámbito de notificaciones se les hace llegar a los socios mediante 3 métodos estructurados por parte de la entidad financieras estas son: Preventivas, Escritas y Visitas Personales. Con el fin de poder captar una pronta recuperación de todos los créditos concedidos hacia los socios de la Cooperativa.

7) ¿Cómo se lleva el control de las notificaciones dadas hacia el socio con carteras vencidas?

La cooperativa Fasayñan tiene como actividad funcional y estratégico en poder llevar un continuo control sobre todas las notificaciones expuestas hacia el socio que mantengan sus carteras vencidas, este control se lo realiza mediante la herramienta virtual que es “Reporte Sistema”, brindando un adecuado control en sus acciones de notificación de crédito.

8) Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la Cooperativa. ¿Por qué?

- Diario.
- Semanal.
- Mensual.
- Quincenal.
- Otros

¿Por qué? Dentro del ámbito laboral para las recuperaciones de cartera, se realiza informes de gestiones de las carteras recuperadas, se las realiza diariamente en sus variaciones dentro de la Cooperativa.

9) ¿Qué porcentaje de cartera vencida es el ideal para la sostenibilidad de las operaciones dentro de la Cooperativa?

Dentro de las políticas internas que se plantea la Cooperativa Fasayñan, se mantiene estructurado tres rangos de porcentajes en la cual se analiza sobre la sostenibilidad de las operaciones en sus carteras vencidas teniendo como, 1% como riesgo bajo, continuo a ello el 5% como riesgo medio, mientras que como máximo tiene estipulado de un 9%, mediante estas estipulaciones se analiza el corte de las carteras vencidas.

10) ¿Qué tipo de decisiones se toman habitualmente dentro de sus carteras vencidas?

- Visitas constantes.
- Restructuradas y Refinanciadas.

- Castigos de cartera.

¿Por qué? Se toma como una de las principales decisiones como las de “las visitas constates” ya que es un método más beneficioso para el historial de la cartera de crédito y así poder evadir los posibles riesgos crediticios a incurrirse.

11) A su criterio ¿Cuál fue el factor por la cual existió un alto índice en la morosidad de la cartera? ¿Por qué?

- Falta de seguimiento de al socio.
- Falta personal para sistema de Cobro.
- Falta incentivo a la persona para sus cobros de crédito.
- Poca capacitación al sistema de cobranzas.

¿Por qué? Dentro de la cooperativa existieron muchas variaciones por las cuales existió un alto índice de morosidad dentro de la cartera crediticia en la Cooperativa Fasayñan, cabe recalcar que el principal factor es por la falta de seguimiento crediticio hacia los socios, ya que se imposibilitó la movilidad para la captación de los créditos existentes en zonas lejanas, dando como resultado a un crecimiento en la morosidad y a una dificultad en sus controles.

12) A su criterio como Jefes de Área ¿Qué solución considera usted que es viable para disminuir el margen en la cartera vencida dentro de la Cooperativa Fasayñan?

- Colocaciones con menor riesgo.
- Seguimiento a los créditos colocados.
- Gestión constante.

Mediante las tres soluciones, se podría disminuir el alto margen que se obtuvo en el mes de marzo de un 9,19% considerando a un riesgo alto, mediante estas soluciones podríamos reducir los posibles riesgos a incurrir en sus carteras, de

igual forma a tener un mejor seguimiento del destino de sus créditos y finalmente manteniendo gestiones constantes para un mejor funcionamiento credencial en sus carteras.

Encuestas a los jefes de Crédito y Cobranzas.

- Jefa de Cobranzas

Que se realizara de forma telefónica.

13) ¿Cómo Jefes de Área cómo calificaría usted el manejo funcional interno de la cooperativa? ¿Por qué?

- Bueno
- Malo
- Poco favorable.

¿Por qué?

Existe normativa o manuales para el manejo interno de las diferentes áreas y servicios a prestarse.

14) ¿El personal de Crédito y Cobranzas mantienen capacitaciones continuas de sus funciones laborales?

Si, ya que ayudan a fortalecer de mejor manera en las diferentes áreas laborales que mantiene la Cooperativa.

15) A su opinión como Jefas de Áreas ¿Qué tan efectiva son las normativas legales dentro de la Cooperativa?

Efectivas, puesto que se van acomodando de acuerdo a la realidad del entorno en el que se desenvuelve la cooperativa.

16) A su criterio ¿Cómo califica el proceso crediticio que se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.? ¿Por qué?

Eficiente

Deficiente.

17) ¿Cree usted que es apropiado mantener un seguimiento continuo de los créditos otorgados?

Como Jefa de área en la cooperativa, es de suma importancia reforzar el seguimiento continuo de los créditos otorgados a los socios y así poder tener un menor margen de riesgos financieros.

18) ¿Qué tipo de notificación envían a los socios para la recuperación de crédito?

Se notifica al socio mediante tres notificaciones y así poder tener un margen de recuperación de créditos estas son:

Mensajes.
Notificaciones Escritas.
Visitas.

19) ¿Cómo se lleva el control de las notificaciones dadas hacia el socio con carteras vencidas?

Dentro de la institución financiera se lleva un control de notificaciones por un sistema que mantiene la cooperativa al módulo de notificaciones, y se envían a jefe de cobranzas para que luego se adjunten al expediente del crédito del socio.

20) Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la Cooperativa. ¿Por qué?

- Diario.
- Semanal.
- Mensual. x
- Quincenal.
- Otros

¿Por qué?

A gerencia se envían de manera mensual, para controlar el nivel de morosidad que posee la cooperativa, mientras que los oficiales de cobranzas se entregan de manera diaria, para las gestiones de medición efectiva de sus carteras.

21) ¿Qué porcentaje de cartera vencida es el ideal para la sostenibilidad de las operaciones dentro de la Cooperativa?

El porcentaje que plasma la Cooperativa como ideal y como riesgo bajo es del 3 %, de acuerdo a sus políticas internas, cabe recalcar que para el corte de marzo del 2020 se cerró con una morosidad de un 9,19% dando a reducir a un Riesgo Alto en sus carteras morosas.

22) ¿Qué tipo de decisiones se toman habitualmente dentro de sus carteras vencidas?

- Visitas constantes.
- Restructuradas y Refinanciadas.
- Castigos de cartera.

¿Por qué?

Visitas constantes y reestructuraciones y refinanciamientos de crédito, con el objetivo de que la cartera no siga en su curso de crecimiento en sus edades morosas.

23) A su criterio ¿Cuál fue el factor por la cual existió un alto índice en la morosidad de la cartera? ¿Por qué?

- Falta de seguimiento de al socio.
- Falta personal para sistema de Cobro.
- Falta incentivo a la persona para sus cobros de crédito.
- Poca capacitación al sistema de cobranzas.

Uno de los factores por las cuales existió un alto índice de morosidad en la Cooperativa fue por la poca capacitación al sistema de cobranzas, para enfrentar los nuevos retos que a nivel nacional se encuentran viviendo

actualmente. Dando como resultado un deterioro en sus seguimientos crediticios hacia el socio.

24) A su criterio como Jefes de Área ¿Qué solución considera usted que es viable para disminuir el margen en la cartera vencida dentro de la Cooperativa Fasayñan?

Una de las principales soluciones que se podría poner en marcha para disminuir el margen de cartera vencida es la realización de un análisis sobre todas las capacidades de pago que tiene el socios que se encuentra en cartera vencida, y mejorar la estrategia del seguimiento de crédito hacia los socios, poder tener una claridad sobre los destino del crédito otorgados, dando como resultado a una disminución de sus riesgos crediticios y así tener un menor índice que envejecimiento de cartera, tomando en cuenta que para el mes de Marzo alcanzo a una morosidad de un 9,19% como riesgo alto.

Análisis e interpretación de las entrevistas.

Mediante la presente investigación estructurada por entrevistas realizada hacia la Gerente General y a sus Jefes de Crédito y Cobranza, se pudo analizar en primera instancia sobre los procesos que mantiene la Cooperativa en sus departamentos crediticios y de cobranzas de igual forma sus estrategias planteadas para la captación de créditos.

Dando como resultado que la Cooperativa Fasayñan, cuenta con una falencia sobre una mala gestión de colocación de crédito y su poco rendimiento e seguimiento para la recuperación de su cartera, ya que para poder disminuir el índice de morosidad existente en la entidad financiera se tiene que plasmar un correcto manejo de sus políticas crediticias y un correcto monitoreo del

destino del crédito, para que a su vez se pueda disminuir el índice de riesgos crediticios a incurrirse por una mala gestión de créditos.

Mediante el análisis planteado se observa que la cooperativa para el cierre de Marzo, obtuvo en su cartera un índice de morosidad de 9,19% , dando a reducir sobre un “Riesgo Alto” en sus carteras crediticias de acuerdo a sus políticas internas, cabe mencionar que existieron varios factores por el cual se dio el incremento de la morosidad, entre ellas la pandemia que está atravesando el país y el mundo entero llamada “COVID-19”, lo que produjo que otros factores como: reducción de ingresos, desempleos, enfermedades, sobre endeudamiento provocando al socio a incumplir con sus obligaciones de pagos de créditos y a generar alternativas para poder cubrir con sus pagos dentro de la Cooperativa Fasayñan.

CAPITULO 4. ANALISIS DE MERCADO.

Segmentación de Cooperativas.

Dentro de la provincia del Azuay, existe entidades financieras como las Cooperativas en donde se encuentran simplificadas en 5 grandes segmentos de acuerdo al total de activos que disponga cada institución financiera, comenzando entre ellas con las del Segmento 1 deben contener activos mayores a los USD 80;000.000,00 seguido a ello la del Segmento 2 con activos mayores a los USD 20;000.000,00 hasta los 80.000,00, posterior a ello el Segmento 3 con activos mayores a los UDS 5;000.000,00 hasta los 20;000.000,00, el Segmento 4 con un total de activos mayores a los USD 1;000.000,00 hasta los 5;000.000,00 y finalmente el Segmento 5 con un total de activos hasta los USD 1;000.000,00, en donde se encuentra conformada por Caja de Ahorros, Bancos Comunales y Cajas comunes.

Segmentación de Cooperativas en el Azuay.

Dentro de la provincia del Azuay existen 29 cooperativas de ahorro y crédito de distintos segmentos, en donde su único objetivo es brindar servicios y beneficios financieros a los usuarios. De hecho, según los datos analizados por las encuestas dirigidas hacia los socios podemos decir

Cooperativas del Segmento 3 en el Azuay.

De acuerdo con la Segmentación 3 de cooperativas que tengan activos mayores a los USD 5;000.000,00 hasta los 20;000.000,00, para la provincia del Azuay existen tres Cooperativas que cumplen con las necesidades financieras que requiera el socio entre ellas son:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Girón Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Gañansol Ltda.
- Cooperativa Multi Empresarial.

Figura 29. Total de activos.



Fuente: Tomado de (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

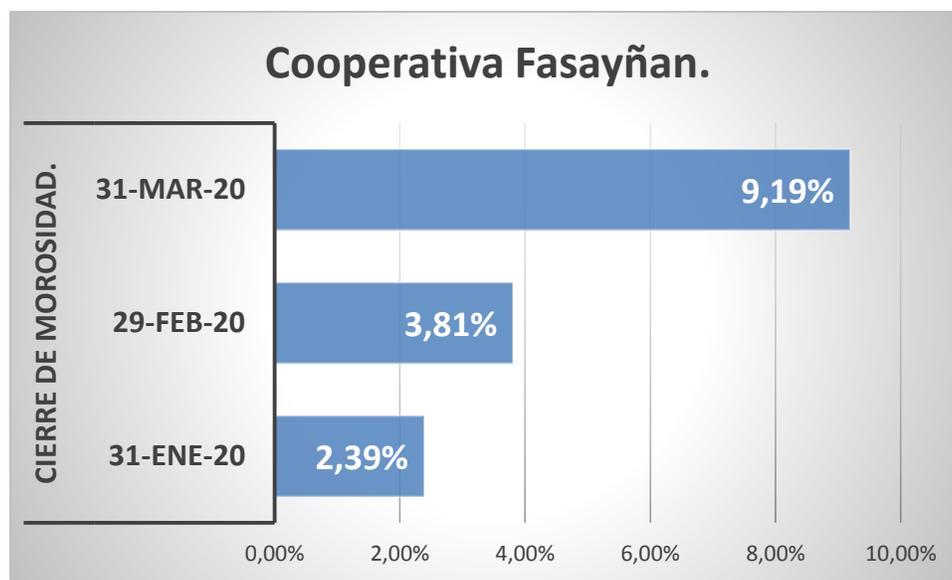
Morosidad en la Cooperativa Fasayñan.

Según los análisis recolectados tanto en encuestas como entrevistas realizadas a los Jefes de Área y a la Gerente de la Cooperativa, se evidencia que la Cooperativa Fasayñan obtuvo una serie de cambios en sus carteras vencidas, cabe mencionar que para el 31 de Enero del 2020 la cooperativa cierra sus carteras con un margen del 2,39% de morosidad calificando como “Riesgo Bajo” en sus carteras morosas, por otra parte para la fecha del 29 de Febrero del 2020 la entidad financiera cuenta en sus carteras de crédito vencidos con un total de 3,81% calificándolo como “Riesgo Medio” en sus gestiones crediticias, y finalmente para el mes de Marzo del presente año la Cooperativa Fasayñan cierra sus operaciones a Marzo con un porcentaje del 9,19% de morosidad

en sus carteras, calificándolo como “Riesgo Alto” en sus gestiones crediticias, llevando a un estado de alerta hacia la institución sobre el alto índice de morosidad que existe para Marzo.

Mediante la interpretación por medio de las encuesta podemos mencionar que la morosidad se vio afectada por varios factores que incurrieron al impago de sus obligaciones para el mes de Marzo, ya que según los análisis Gerenciales se dio a conocer un incremento en la morosidad por la pandemia que está atravesando el país y el mundo entero dando como resultado un alto crecimiento en la cartera, a categorizarse a un nivel de riesgos elevado según los limites crediticios otorgados por la entidad financiera.

Figura 30. Morosidad de la Cooperativa Fasayñan.



Fuente: Tomada de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

Análisis sobre los factores que índice la morosidad.

Dentro de los posibles factores que pueden incurrir a obtener un alto índice de morosidad dentro de una entidad financiera pueden ser varios pero, para el mes de febrero que se cortó con

Riesgo Medio fueron por malas gestiones de colocación de cartera crediticia y continuo a ello la obtención de un mal seguimiento crediticio hacia el socio o usuario, por otra parte para el mes de Marzo del presente año su morosidad llego a 9,19% calificando como “Riesgo Alto” esto se dio por el principal problema que está atravesando el país y el mundo entero llamado “COVID-19”, en donde resultado de ello la entidad financiera tuvo un incremento en sus carteras de morosidad ya que el país se encontró en estado de excepción desde el 16 de Marzo impidiendo a las entidades financiera poder captar sus créditos ya que se mantuvieron en distanciamiento social, en donde conlleva al cierre de trabajos, escuelas y reuniones.

De todos modos, según los análisis del personal de crédito y cobranzas nos menciona que, el alto índice que existió en la cartera crediticio dentro de la Cooperativa se vio afectado de manera negativa a la entidad financiera como a sus socios, ya que la Cooperativa no pudo cumplir con todas sus recuperaciones de crédito en donde se provocó riesgos crediticios por el envejecimiento de la cartera de crédito, por otra parte para el socio se vio afectada de manera directa ya que no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago plenamente establecidas por la entidad financiera, estas se dieron por el factor pandemia sanitaria llamada COVID-19 que atraviesa el país y el mundo entero dando como resultado al crecimiento de la tasa de morosidad en la entidad financiera.

Análisis sobre los distintos servicios financieros que ofrece las cooperativas del Azuay del segmento 3.

Dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 para el sector del Azuay, podemos mencionar que existen cuatro entidades financieras de las cuales se encargan de prestar diferentes tipos de servicios hacia los usuarios o clientes quienes recurren libremente sus servicios, tal es el caso que la Cooperativa Fasayñan brinda servicios como:

- Ahorro a la vista, este tipo de servicio este tipo de servicios mantiene el dinero en una cuenta de ahorro para generar ganancias por medio de un pago de interés.
- Crédito de consumo:
 - Crédito de consumo ordinario.
 - Crédito de consumo prioritario.
- Microcrédito: Hasta 2.000 dólares dependiendo del historial crediticio que tengan la cooperativa.
 - Microcrédito emergente.
 - Microcrédito Cash.

Entre otros servicios no financieros como:

- Matriculación vehicula.
- Pago de planillas.
- Transferencias al exterior.

De la misma forma, realizando una síntesis sobre los servicios que brinda la cooperativa según las encuestas planteadas, nos menciona que el producto crediticio con más alta demanda es el “Microcrédito”, con el objetivo de poder ayudar al surgimiento y crecimiento económico de los socios y emprendedores.

Por otra parte, dentro de la Cooperativa Gañansol que se encuentra en el mismo cantón Gualaceo que tienen los mismos años de vida institucional de 15 años en el mercado financiero esta Cooperativa brinda servicios como:

- Crédito de emprendimiento.
- Microcrédito.
- Crédito de consumo y vivienda.

Entre otros servicios no financieros como:

- Pago de Bono de Desarrollo Humano.
- Cobro de servicios básicos.
- Recargas Electrónicas.
- Matriculas vehiculares.
- Rise y SRI.

Mientras tanto, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Multiempresarial, presenta servicios financieros como:

- Cajeros automáticos.
- Consultas en línea.
- Transferencias Interbancarias.
- Puntos de pago.

Entre los no financieros están:

- Seguros de vida.

- Circulo de negocios.
- Educación financiera.

Finalmente, la cooperativa que se encuentra dentro del Azuay la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, presenta diferentes servicios como:

- Ahorro Propagado.
- Cuenta Infantil mi Ahorruto.
- Créditos de consumo Ordinario.
- Ahorro a la Vista.

Mediante un estudio comparativo podemos observar que las Cooperativa cuenta con diversos servicios financieros son los diferentes servicios que brinda las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en el segmento 3 en la zona del Azuay, ya que a su vez todas a las entidades financieras tienen un solo objetivo brindar ayuda al usuario de forma ordenada, eficaz, sencilla, honesta, y segura para que a su vez puedan obtener una mayor influencia de socios dentro de cada institución financiera. Para finalizar las cooperativas trabajan con la finalidad de mejorar el estilo de vida de los socios.

Información Crediticias de las Cooperativas del Segmento 3.

Tabla 11. Datos crediticios de Cooperativa del Azuay.

DATOS CREDITICIOS DE COOPERATIVAS DE LA ZONA DEL AZUAY				
SEGMENTO 3				
	COOPERATIVA SEÑOR DE GIRON	COOPERATIVA FASAYÑAN	MULTI EMPRESARIAL	COOPERATIVA GAÑANSOL
Corte de Morosidad	6,53%	9,19%	6,34%	7,01%
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	5,92%	21,91%	8,15%	5,18%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	11,56%	8,89%	12,60%	12,96%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	7,28%	9,28%	0,80%	0,00%
TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO	17.792.560,14	15.847.620,83	10.990.204,41	9.124.274,62
TOTAL DE CARTERA EN MORA	1.161.379,29	1.455.995,60	696.803,83	639.789,55

Fuente tomada: SEPS.

Elaborado por: El Autor.

En la provincia del Azuay dentro del segmento 3 se encuentra clasificadas cuatro Cooperativa:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Gañansol Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Multiempresarial. (SEPS, 2020)

Es por ello que se llevó a cabo un análisis comparativo de su Morosidad dentro de sus carteras crediticias de las cooperativas que conforman el segmento 3 en el Azuay, dándonos como resultado entre las cooperativas podemos mencionar que:

Según la investigación planteado por encuestas y entrevistas hacia los funcionarios de crédito y a los socios, nos relata que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan presenta una mayor demanda de productos crediticios en el “Microcrédito”, ya que el principal objetivo de la entidad es brindar apoyo tanto económico y de servicios hacia pequeños emprendimientos en el cual ayude al crecimiento económico del quien lo requiera.

Análisis de la Morosidades hasta el cierre de marzo.

Figura 31. Análisis de Morosidad.



Fuente: Tomada de la SEPS.

Elaborado por: El Autor.

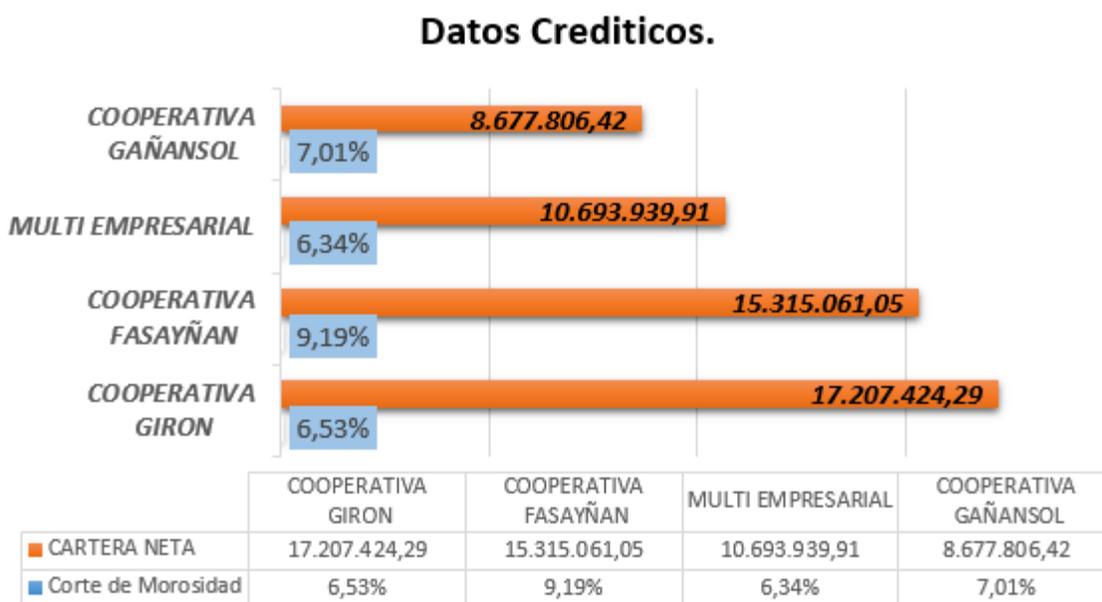
Mediante el análisis comparativo de las carteras de morosidad que mantienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 dentro de la provincia del Azuay con corte a Marzo, se puede evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan cierra su morosidad

con un 9,19% manteniéndose con “Riesgo Alto en sus créditos”, este incremento de morosidad se dio por números factores, entre ellas la Pandemia que está atravesando el país y el mundo entero llamada “COVID-19”, en donde se produce fruto de ello la existencia de otros factores como: La Reducción de Ingresos, Desempleo, Enfermedades y El Sobre Endeudamiento esto llevando a provocar al socio a incumplir con sus obligaciones de pagos crediticios, motivo por el cual las entidades financieras tanto como la Cooperativa Fasayñan, Cooperativa Señor de Girón, Cooperativa Gañansol y Multi Empresarial presentan una alto porcentaje de socios morosos dentro de sus carteras de crédito, es por ello que la institución financieras Fasayñan opta a una reformatión sobre sus políticas crediticias como: La renovación de crédito y estructuración de nueva modalidades de pago para los socios con meses de gracia, a través de la implementación de las mismas les permita obtener una disminución dentro de sus carteras vencidas.

Por parte, mediante los resultados de las encuestas podemos correlacionar que la Cooperativa Fasayñan, presenta para el mes de Marzo un total de 9,19% de morosidad en sus carteras totales, en donde presenta un total de “Riesgo Alto” según los análisis de las encuestas mencionan que esta inflación de la morosidad se dio por varios factores entre ellos por una mala colocación de los créditos, y una falencia en el seguimiento del destino del crédito esto provocando a un envejecimiento en sus cartera de crédito por parte del impago de sus socios, de igual forma nos menciona en la entrevista planteada a la Gerente de la empresa este alto índice de morosidad se dio por el factor principal de la pandemia que está sucediendo y atravesando el país y el mundo entero dando como resultado a ocasionar riesgos crediticios por el impago de sus obligaciones.

Estudio sobre las Carteras de las Cooperativas del Segmento 3.

Figura 32. Cartera neta vs Morosidad de Cartera.



Fuente tomada: SEPS.

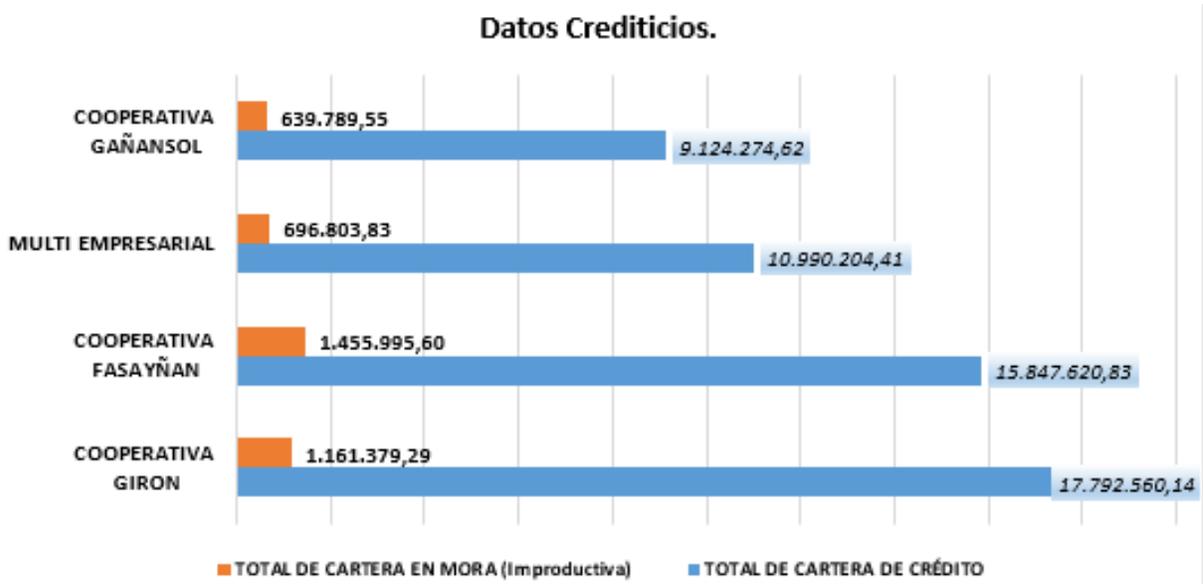
Elaborado por: Autor.

Dentro del marco analítico al corte de del mes de marzo del 2020 observamos que, la cooperativa Girón tiene un mayor número de créditos en comparación que otras entidades del mismo segmento con un total de (17.207.424,29) en donde se ve reflejada una morosidad con corte al mes de Marzo de (6,53%) , por otra parte la Cooperativa Fasayñan presenta un menor número de créditos en comparación de la Cooperativa Señor de Girón con un total de (15.315.061,05) lo que les permite deducir que su morosidad más alta en comparación de otras entidades del mismo segmento con un (9,19%) estos incrementos se dan por los distintos factores que indujeron a un crecimiento de su morosidad, entre ellos el más principal la pandemia con el nombre de “COVID-19” dando como resultado a un alto índice de morosidad en las carteras crediticios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de igual forma entre la Cooperativas Multi Empresarial

presenta un mayor número de créditos con un (10.693.939,91) y con un margen de morosidad hasta la fecha analizada de un (6,34%), esto en comparación a la Cooperativa Gañansol en donde presenta un menor número de créditos con un (8.677.806,42) y con una morosidad mayor a la Cooperativa Multi Empresarial de un (7,01%). Estos índices de morosidad de tasas de acuerdo a las políticas crediticias que existen en cada entidad financiera, de igual forma su crecimiento de morosidad se dan por muchos factores por el cual el cliente viene a incumplir con su obligación de pago y esto a su vez se ve reflejada en sus carteras vencidas.

Total, de Cartera de Crédito y Cartera Improductiva.

Figura 33.Total de cartera en mora vs Total de cartera de crédito.



Fuente: Tomada por la (SEPS, 2020)

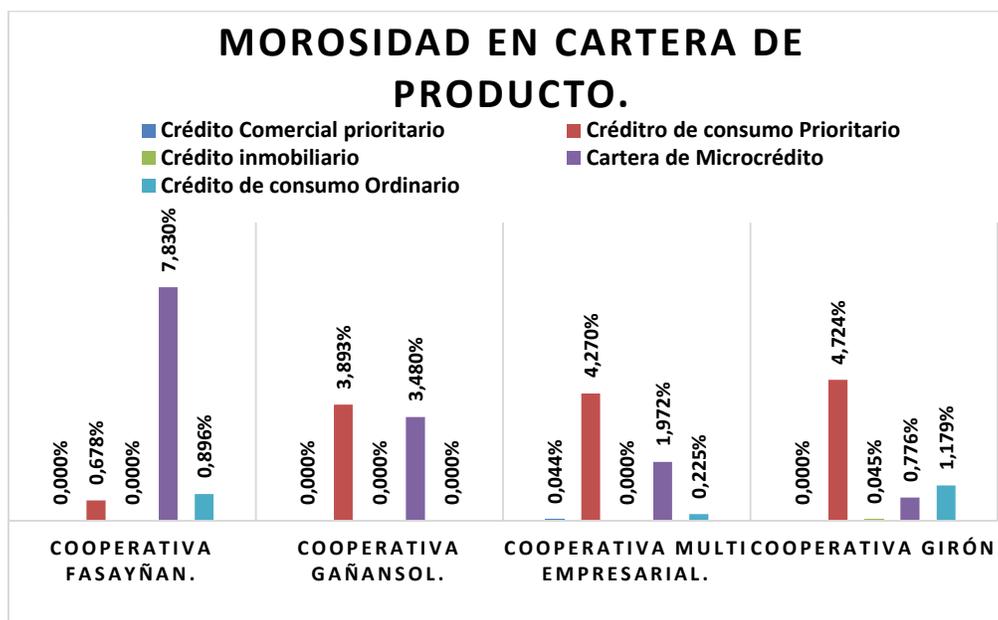
Elaborado por: El Autor.

Completando el análisis comparativo de las cooperativas del segmento 3, manifiesta que la cooperativa Fasayñan contiene un mayor índice de cartera improductiva

hasta el mes de Marzo, siendo esta una cooperativa más pequeña por sus totales de activos en comparación de la Cooperativa Girón, de la misma forma se llega a generar un mayor índice de morosidad en sus carteras dando fruto a efectuar a un incremento en sus riesgos crediticios para la recuperación de crédito, estas acciones se maneja independientemente por factores internos de cada entidad financiera como sus renovaciones en sus políticas crediticias y estrategias de captación de crédito como la reestructuración de nuevas modalidades pago de créditos.

Análisis sobre la Morosidad en las Carteras de Crédito de Cooperativas del Segmento 3 en el Azuay.

Figura 34. Morosidad en las Carteras de Crédito.



Fuente: Tomada de (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

Tal es el caso, la morosidad que mantiene en sus productos crediticios dentro de las distintas Cooperativas podemos observar mediante el cuadro comparativo hasta el mes de Marzo del 2020, en donde las Cooperativas de Segmento 3 que corresponden al Azuay, ofrecen una serie

de productos crediticios hacia el socio o usuario tales como: Crédito de Consumo, Microcrédito, y Crédito de Vivienda, en donde se da a conocer el Microcrédito es el servicios con más alta demanda dentro de sus productos crediticios, por tal motivo generarían riesgos crediticios dentro de sus carteras, tal es el caso que la Cooperativa Fasayñan presenta un 7,83% de morosidad en su producto de Microcrédito, en comparación de otras Cooperativas del mismo segmento que presentan un alto índice de morosidad ya que dentro de ellas, el Microcrédito es el producto más utilizado por parte de sus usuarios, ya que el objetivo del microcrédito es crear e incentivar al emprendimiento de negocios existentes o por surgir, en cambio dando como resultado comparativo por parte de la Cooperativa Gañansol a representar en sus carteras morosas con un 3,48% , seguido de ello la Cooperativa Multi Empresarial con un 1,97% y finalmente la Señor de Girón con un 0,77% en sus carteras morosas por parte de sus Microcréditos. De la misma manera el Crédito de Consumo Prioritario por parte de la Cooperativa Señor de Girón mantiene un porcentaje más alto que otras cooperativas de un 4,72%, seguido a ello la Cooperativa Multi Empresarial con un 4,27% en morosidad dentro del crédito de consumo, para que finalmente la cooperativa Gañansol con un 3,89%% y la Cooperativa Fasayñan con 0,68%. Por ultimo podemos visualizar que el crédito de vivienda genera un reducido índice de morosidad en sus carteras entre ellas, la Cooperativa Girón con un 0,045%, la Cooperativa Fasayñan y Gañansol con un porcentaje de 0% y terminado la Multi Empresarial con un 0%

Estos índices de morosidad que mantienen las distintas cooperativas se dan por las diferentes políticas internas de crédito que lleva cada entidad financiera y por ende sus límites de riesgo crediticios para el correcto manejo de sus créditos financieros.

Mediante los análisis que se cuestionan en las encuestas podemos realizar un síntesis comparativo, en donde se representa el total de la cartera morosa de los distintos productos que mantiene la Cooperativa Fasayñan, por ende se ve reflejado que la cooperativa mantiene un alto índice de morosidad en la cartera de Microcrédito, por lo que es el producto que más demanda mantiene dentro de la institución financiera, cabe recalcar que la inflación de la morosidad se dio por las diferentes circunstancias que está atravesando el país hasta el corte operacional de Marzo.

Cierre de la Cartera Morosa en las Cooperativas del Segmento 3 dentro del Azuay.

Tabla 12. Comportamiento de la Cartera Morosa.

Cooperativas	CIERRE DE MOROSIDAD.		
	31-ene-20	29-feb-20	31-mar-20
Cooperativa Fasayñan.	2,39%	3,81%	9,19%
Cooperativa Gañansol.	4,08%	3,81%	7,01%
Cooperativa Señor de Girón	2,30%	2,54%	6,53%
Cooperativa Multi Impresario	3,35%	3,26%	6,34%

Fuente: tomada de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

De acuerdo con los análisis, sobre el comportamiento de la cartera de morosidad que mantiene las entidades financieras del segmento 3 en el Azuay, podemos visualizar que existieron una serie de cambios en sus carteras, dentro de ellas para el mes de Enero del 2020 la Cooperativa Fasayñan cierra su morosidad con un porcentaje de 2,39% manteniéndose dentro de sus límites crediticios como “Riesgo Bajo”, en cambio para el cierre operacional de Febrero se obtiene un 3,81% dando lugar a un “Riesgo Medio” dentro de sus carteras crediticias, este incremento de morosidad se dio por un mal manejo de colocación de cartera por parte de sus funcionarios de la

cooperativa y por ultimo podemos observar que la cooperativa Fasayñan para Marzo del presente año cerro en sus carteras morosas con un 9,19% dando como resultado a inferir sobre un “Riesgo Alto” en sus carteras crediticias, por tal motivo el incremento de sus carteras morosas se dio por diferentes factores en la cual está pasando el país y el mundo entero con el nombre de “COVID-19”, dando como fruto de ello a generar otros factores como la reducción de ingresos, desempleo y sobre endeudamiento, dando como resultado a que los socios incumplan con sus obligaciones crediticias plenamente establecidos.

Según los resultados dados por las encuestas podemos destacar, que la cooperativa Fasayñan mantiene cambios repentinos en sus carteras morosas, por ello se vio reflejada en su cartera de crédito morosa, en donde tuvo un gran impacto la cooperativa ya que hasta el mes operacional de Marzo tuvo un crecimiento notorio de la morosidad por el simple hecho del aislamiento social que mantuvieron todas las empresas del país y en especial la Cooperativa Fasayñan, ya que no pudo laborar con normalidad en sus oficios financiero, por ende implementaron la herramienta del teletrabajo, pero con la desventaja de no poder realizar gestiones de cobranza a todos los socios que se encontraban en morosidad, de la misma forma se vio afectado ya que los créditos que se mantenían en mora tienden al envejecimiento de sus edades de crédito por el factor y el problema que se produjo del COVID-19, esto a su vez viéndose reflejado a producirse riesgos crediticios por el impago por parte del socio en sus obligaciones crediticias.

Análisis sobre la edad de la Cartera excedida los 36 días vencidos.

Tabla 13. Cartera excedida los 36 días vencidos.

Cartera sobrepasada los 36 días vencidos.								
CORTE DE MARZO								
Microcrédito	Cooperativa Fasayñan.	%	Cooperativa Gañansol.	%	Cooperativa Señor de Girón	%	Cooperativa Multi Empresarial	%
u.DE 31 A 90 DÍAS	22.606,96	18%	6.827,43	9%	4.617,04	6%	6.617,61	5%
u.DE 91 A 180 DÍAS	12.796,22	10%	6.416,88	8%	2.468,18	3%	7.784,93	6%
u.DE 181 A 360 DÍAS	11.818,69	9%	6.954,03	9%	3.496,19	4%	9.775,95	8%
u.MÁS DE 360 DÍAS	18.179,27	14%	8.954,24	11%	17.384,05	21%	19.165,18	16%
TOTAL	65.401,14		29.152,58		27.965,46		43.343,67	
Porcentaje de cartera	87%	51%	50%	37%	34%		47%	
<i>Crédito de consumo</i>								
s.DE 31 A 90 DÍAS	4.225,79	3%	9.647,93	12%	23.092,06	28%	13.778,03	11%
s.DE 91 A 180 DÍAS	1.925,12	2%	6.865,12	9%	8.474,97	10%	9.950,26	8%
s.MÁS DE 180 DÍAS	2.253,35	2%	12.090,19	15%	18.665,11	22%	24.887,16	20%
TOTAL	8.404,26		28.603,24		50.232,14		48.615,45	
Porcentaje de cartera	11%	6%	50,00	36%	61%		53%	
<i>Crédito de vivienda</i>								
x.DE 31 A 90 DÍAS	427,72	34%	0	0%	4.273,10	5%	0,00	0%
x.DE 91 A 180 DÍAS	264,86	21%	0	0%	328,12	0%	0,00	0%
x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0,00	0	0%	0,00	0%	0,00	0%
x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00	0,00	0	0%	0,00	0%	0,00	0%
TOTAL	692,58		0		4601,22		0	
Porcentaje de cartera	1%	54%	0	0%	6%	6%	0,00%	0%
TOTAL Cartera Vencida	127.248,03		79.182,97		83.189,37		121.878,10	

Fuente: Tomado de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

Según los datos analizados, podemos diferenciar que la Cooperativa Fasayñan dentro de los tres productos crediticios que brinda hacia el socio mantiene morosidad en sus carteras crediticias por tal razón se analiza las edades de los créditos que sobrepasan los 36 días de vencimiento dentro de la institución financiera, de la misma forma el Microcrédito se encuentra conformado con un 87% de participación por parte de sus socios ya que es el crédito con mayor captación para el micro emprendimiento de negocios nuevos o existentes, de igual forma existe un alto índice de morosidad en sus cartera que superan los 36 días vencidos ya que entre los días de 31 a 90 días de vencimiento son clasificados como “Riesgo Deficiente” que representa un 18% de morosidad en sus carteras

dándonos a reducir un alto margen de riesgos crediticios en el envejecimiento de sus créditos, posterior a ello se evidencia un alto índice de morosidad los créditos que sobrepasan los 360 días de vencimiento con un 14% estos créditos se encuentran en el departamento de demanda para su captación de la misma, seguido con los análisis se visualiza que los créditos que están entre los 91 a 180 días de vencimiento se clasifican como “Riesgo Deficiente” con un 10% y finalmente los créditos que se encuentran entre los 181 a 360 días vencidos como crédito “Dudosos de recobro” con un 9%, esta cartera es la que conlleva más movimiento crediticios por parte de la cooperativa ya que su objetivo financiero es ayudar y promover al desarrollo de nuevos y existentes micro emprendimientos hacia los socios.

Seguido a ello el crédito de consumo dentro de la Cooperativa Fasayñan representa en su edad de cartera un total del 11%, entre ellas se analizó que los créditos que se encuentran entre los días 31 a 50 días de vencimiento ubicado en la clasificación de riesgo como “B1” Riesgo Potencial representando un 3% de su morosidad, posterior a ello los créditos que se encuentran superiores a los 89 días vencidos estos créditos son reclasificados en la categoría de Dudoso Cobro “D” y llevados por el departamento legal de la institución y por último los créditos de 91-180 días vencidos con un total de 2% de morosidad dentro de sus carteras crediticias.

Finalmente en los Créditos de Vivienda que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito con un total del 1% en sus carteras, cabe recalcar que dentro de ellas se encuentran créditos con una edad de cartera que excede los 36 días vencidos entre ellas se visualiza, que existe carteras que están entre los días de 31 a 90 días de vencimiento categorizadas como Riesgo Potencial “B1”, con una representación en su morosidad de un 34%, y finalmente los créditos que están entre los 91 a 180 días de vencimiento que representa un 21% se encuentran en la clasificación de riesgos de “B1” como Riesgo Potencial.

Otra parte, dentro del análisis que se reflejó en las encuestas podemos correlacionar resultados, que se ven refleja en sus carteras que se encuentran sobrepasados los 36 días de vencimiento con un alto porcentaje con un 23,6% dentro de sus carteras morosas dando a reducir que existe un continuo envejecimiento en sus carteras crediticias, tomando en cuenta que existen créditos desde los años de inicios cooperativismos de la Institución. Para obtener una reducción de sus edades crediticias se podría reestructurar las políticas de crédito y de cobranzas y así pro mejorar la cartera morosa que mantienen la Cooperativa Fasayñan.,

Análisis comparativos de las edades de la Cartera Vencida en la Cooperativa Fasayñan.

Tabla 14. Morosidad de la edad en la Cartera de la Cooperativa Fasayñan.

<i>Cartera sobrepasada los 36 días vencidos.</i>		<i>Cartera sobrepasada los 36 días vencidos.</i>		<i>Cartera sobrepasada los 36 días vencidos.</i>	
CORTE DE ENERO.		CORTE DE FEBRERO.		CORTE DE MARZO.	
<i>Microcrédito</i>	<i>Coope Fasayñan.</i>	<i>Microcrédito</i>	<i>Coope Fasayñan.</i>	<i>Microcrédito</i>	<i>Coope Fasayñan.</i>
u.DE 31 A 90 DÍAS	22.606,96	u.DE 31 A 90 DÍAS	15.845,50	u.DE 31 A 90 DÍAS	22.606,96
u.DE 91 A 180 DÍAS	12.796,22	u.DE 91 A 180 DÍAS	10.074,15	u.DE 91 A 180 DÍAS	12.796,22
u.DE 181 A 360 DÍAS	11.818,69	u.DE 181 A 360 DÍAS	9.150,50	u.DE 181 A 360 DÍAS	11.818,69
u.MÁS DE 360 DÍAS	18.179,27	u.MÁS DE 360 DÍAS	11.658,90	u.MÁS DE 360 DÍAS	18.179,27
TOTAL	65.401,14	TOTAL	46.729,05	TOTAL	65.401,14
<i>Porcentaje de cartera</i>	93%	<i>Porcentaje de cartera</i>	89%	<i>Porcentaje de cartera</i>	87%
<i>Crédito de consumo</i>		<i>Crédito de consumo</i>		<i>Crédito de consumo</i>	
s.DE 31 A 90 DÍAS	2.077,25	s.DE 31 A 90 DÍAS	2.314,82	s.DE 31 A 90 DÍAS	4.225,79
s.DE 91 A 180 DÍAS	558,82	s.DE 91 A 180 DÍAS	1.248,73	s.DE 91 A 180 DÍAS	1.925,12
s.MÁS DE 180 DÍAS	1.883,86	s.MÁS DE 180 DÍAS	2.066,70	s.MÁS DE 180 DÍAS	2.253,35
TOTAL	4.519,93	TOTAL	5.630,25	TOTAL	8.404,26
<i>Porcentaje de cartera</i>	6%	<i>Porcentaje de cartera</i>	11%	<i>Porcentaje de cartera</i>	11%
<i>Crédito de vivienda</i>		<i>Crédito de vivienda</i>		<i>Crédito de vivienda</i>	
x.DE 31 A 90 DÍAS	177,89	x.DE 31 A 90 DÍAS	180,12	x.DE 31 A 90 DÍAS	427,72
x.DE 91 A 180 DÍAS	86,97	x.DE 91 A 180 DÍAS	175,62	x.DE 91 A 180 DÍAS	264,86
x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00	x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00	x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00	x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00	x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
TOTAL	264,86	TOTAL	355,74	TOTAL	692,58
<i>Porcentaje de cartera</i>	0%	<i>Porcentaje de cartera</i>	1%	<i>Porcentaje de cartera</i>	1%
TOTAL Cartera vencida	70.185,93	TOTAL	52.715,04	TOTAL	74.497,98
TOTAL MOROSIDAD	2,39%	TOTAL MOROSIDAD	3,18%	TOTAL MOROSIDAD	9,19%

Fuente: Tomado de la (SEPS, 2020)
Elaborado por: El Autor.

Como podemos visualizar en la tabla estructurada por la cartera morosa que mantiene la entidad financiera Fasayñan conforme a los meses de 31 de Enero 2020, 29 de Febrero del 2020 y 30 de Marzo del 2020, dando a deducir que la entidad financiera para el mes de enero cierra su cartera morosa con un “Riesgo Bajo” equivalente bajo las normativas internas de la institución financiera con un total de 2,39% en su Morosidad, por otro lado para el mes de Febrero del 2020 la morosidad de cartera alcanzó un porcentaje distinto ya que excede sus límites crediticios con un porcentaje de 3,18% considerando como “Riesgo Medio” este riesgo se dio por un mal manejo interno en la institución financiera, por una falencia en las gestiones de colocaciones de crédito y un inadecuado seguimiento crediticio por parte de sus laboradores de la empresa, finalmente para el corte operacional de Marzo la Cooperativa cierra con una morosidad alta de un 9,19% en sus carteras morosas dando a reducir como “Riesgo Alto” en sus carteras crediticias, esta circunstancia se dio por muchos factores en el cual está atravesando el país y el mundo entero entre ella es la principal la Pandemia llamada “COVID-19”, en donde afecta tanto como a la Cooperativa como al socio ya que por parte de la entidad financiera, incremento su morosidad en sus cartera, por ende se vio a la dificultad de la recuperación de cartera ya que el país se encontraba en estado de excepción desde el 16 de Marzo del presente año, fruto de ello se procedió a un distanciamiento social esto quiere decir, al cierre de escuelas, trabajos tanto públicos como privados y la cancelación de reuniones, esto llegaría a generar una reducción para la captación de sus créditos, y la poca laboración que se realizó en la institución ya que se laboró por medio de la herramienta virtual, de tal modo la cooperativa se rigió en la Resolución No.568-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en donde se expide a una reforma a la “Normas para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.” Es por ello que las

resoluciones por parte de la junta tendrán 120 días de vigencia contando a partir desde el día de aprobación, en donde consta de ciertos argumentos como:

- De forma temporal, las Cooperativas podrán acceder las posibles modificaciones sobre las condiciones de créditos previamente establecidos por parte de la entidad y el socio.
- Por otra parte, las modificaciones se dan por iniciativa de la entidad financiera o por que el socio lo solicita, en donde consiste en diferir las obligaciones de pago crediticios de por lo menos dos cuotas de capital e interés que se encuentren en cartera vencida, tomando en cuenta que se lleva a cabo a partir del 16 de marzo del presente año.
- El cumplimiento de las cuotas generará una nueva tabla de amortización del crédito, independientemente para cada entidad financiera.

Mediante una correlación entre las encuestas y entrevistas al Gerente ya sus Jefes de Área, podemos mencionar que los socios que se encuentran en morosidad en sus carteras, se dieron posibles soluciones de crédito en donde el 62,2% se inclinaron hacia el Refinanciamiento, el 21% soluciono sus créditos mediante Reestructuración de Crédito y el 16,7% lo soluciono mediante Nuevas negociaciones crediticias. Dando a conocer que los socios obtuvieron la solución de sus obligaciones crediticias pendientes de pago y así poder ayudar de forma equitativa al socio como a la entidad financiera.

Análisis de la provisión de la cartera en las Cooperativas.

Tabla 15. Provisiones de Cartera.

Cooperativas	Provisiones.		
	ene-31	feb-29	mar-31
Cooperativa Fasayñan.	\$ 482.305,42	\$ 486.270,49	\$ 532.559,78
Cooperativa Gañansol.	\$ 433.324,90	\$ 446.468,20	\$ 446.468,20
Cooperativa Señor de Girón	\$ 414.522,13	\$ 442.854,61	\$ 585.135,85
Cooperativa Multi Empresarial	\$ 241.631,20	\$ 258.026,55	\$ 296.264,50

Fuente: Tomado de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

De acuerdo, a los análisis respaldados de la SEPS mencionamos que la Cooperativa Fasayñan lleva un mayor índice de provisión en sus carteras tomando los datos históricos de los análisis desde el mes de Enero del 2020 hasta el corte del mes de Marzo del presente año llegando a determinar que para el mes de enero la cooperativa Fasayñan se encontraba con una provisión de \$482.305,42, dando a conocer que se encuentra respaldada, para que no exista una perdida en sus créditos, en comparación a las de otras cooperativas con el mismo mes de corte, por otra parte para el mes de febrero con un total de provisiones de \$486.270,49 y finalmente para el mes de Marzo se obtuvo un crecimiento en sus provisiones con un \$532.559,78 dando a reducir a una inflación en sus cartera morosas por parte de la entidad financiera Fasayñan, este factor de inflación se dio por el factor principal de la pandemia viéndose afectada de manera directa las entidades financieras.

Análisis de la cobertura de cartera en riesgo dentro de la provisión que está en mora.

Tabla 16. Porcentaje de la cobertura de la cartera de riesgos.

Cooperativas	Provisiones.					
	ene-31	Total Cartera I	feb-29	Total Cartera I	mar-31	total cartera I
Cooperativa Fasayñan.	\$ 482.305,42	378.821,70	\$ 486.270,49	605.191,31	\$ 532.559,78	1.455.995,60
Cobertura de cartera en riesgo	127,32%		80,35%		36,58%	
Cooperativa Gañansol.	\$ 433.324,90	364.733,41	\$ 446.468,20	348.050,52	\$ 446.468,20	639.789,55
Cobertura de cartera en riesgo	118,8%		128,3%		69,8%	
Cooperativa Señor de Girón	\$ 414.522,13	400.289,27	\$ 442.854,61	451.741,97	\$ 585.135,85	1.161.379,29
Cobertura de cartera en riesgo	104%		98%		50%	
Cooperativa Multi Empresarial	\$ 241.631,20	368.692,46	\$ 258.026,55	361.632,85	\$ 296.264,50	696.803,83
Cobertura de cartera en riesgo	66%		71%		43%	

Fuente: Tomado de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

De la misma manera, dentro de las coberturas de cartera de riesgo se puede argumentar que para el mes de Enero del 2020 la Cooperativa Fasayñan se encuentra respaldada con un total de 127,32% dando como resultado que esta cartera se encuentra asegurada y que no existiría un índice alto de riesgo, por otro lado para el mes de febrero en las coberturas de riesgo de cartera se encontró con un total de 80,35% con una diferencia de un 20% de créditos de dudoso cobro o perdida, teniendo en cuenta que para el mes de febrero la cooperativa Fasayñan alcanza una morosidad de un 3,81% categorizándose como riesgo medio en sus límites de riesgos internos, en cambio para el corte del mes de Marzo existió una cobertura de cartera de riesgo de un 36,58% con un riesgo alto en su cobertura, tomando en cuenta que para el mes de enero dentro de sus carteras de provisiones se encontraron respaldada más del 100% en sus riesgos, estos índices se dio por la inflación de la morosidad que existió para el mes de marzo.

Tomando como referencia a la cooperativa Fasayñan, en comparación a las demás cooperativas decimos que las cooperativas Gañansol y Señor de Girón para los meses de análisis

comparativo de Enero y Febrero se encuentran con una cobertura en cartera en riesgo que sobrepasa el 100% , en cambio para el corte de Marzo todas las cooperativas tienen una cobertura de riesgo menos de su 100% dando a reducir por un alto índice de morosidad que existió para el mes de marzo, ya que las cooperativas dejaron de laborar presencialmente por el aislamiento de personas, esto llevo a ocasionar riesgos crediticios en sus carteras este elevado porcentaje de morosidad se dio por el factor pandemia por tal motivo resulta un alto incumplimiento de los pagos crediticios por parte del socio.

Tabla 17. Porcentaje de retención por crédito que entra en mora.

NIVEL DE RIESGO	CATEGORIA	MICROCREDITO	ORDINARIO, PRIORITARIO Y EDUCATIVO	INTERES PUBLICO INMOBILIARIO	ESPECIFICAS SEGÚN SEPS RESOLUCION N° 345-2017-F		PROVISION ESPECIFICA APLICADA POR LA COOPERATIVA		
					DESDE	HASTA	MICROCREDI TO	CONSUMO ORDINARIO ,	VIVIENDA INTERES PUBLICO/
			DIAS MOROSIDAD						
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	0,50%	1,99%	1,70%	0,50%	0,50%
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35	2,00%	2,99%	2,99%	2,50%	2,00%
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65	3,00%	5,99%	3,50%	4,50%	3,00%
RIESGO POTENCIA	B-1	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 36 hasta 120	6,00%	9,99%	6,50%	6%	6,00%
	B-2	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180	10,00%	19,99%	10,50%	10%	10,00%
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210	20,00%	39,99%	20,50%	20%	20,00%
	C-2	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270	40,00%	59,99%	40,50%	40%	40,00%
DUDOSO RECAUDO	D	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450	60,00%	99,99%	60,50%	60%	60,00%
PERDIDA	E	mayor a 125	mayor a 125	mayor a 450	100%		100%		

Fuente: Tomado de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, 2020)

Elaborado por: El Autor.

De acuerdo, a las provisiones de la cartera de morosidad se analiza mediante el porcentaje de retención por cada crédito que se encuentre en mora. Llevando a reducir que para el mes de Marzo en los créditos que se encuentre en envejecimiento de sus carteras se categorizaran de acuerdo a su riesgo crediticio está tomando como referencia a sus días que se encuentre en morosidad dentro de la cartera vencida, tomando como referencia al análisis planteado a sus socios

por medio de encuestas nos refleja que los créditos que excedan los 60 días de vencidos representan un 40,8% en sus carteras calificándole desde Riesgo Potencial con una provisión de un 10,50%, hasta llegar a ocurrir Riesgo de Pérdida con una provisión de un 60,5%..

Por otro lado según los resultados analizados por las encuestas dirigidas hacia los socios, nos menciona que el dentro del Microcrédito se encuentra con un 54,9%, el crédito de consumo representa un 35,2% y el crédito de vivienda presenta un 9,9% dentro de sus carteras de crédito dando a conocer que existe un alto índice de Riesgos Crediticios por un alto nivel de morosidad que mantuvo en sus carteras vencidas, es por ello que la Cooperativa Fasayñan tendrá que calificar la edad de la cartera de acuerdo a su envejecimiento en sus días de morosidad.



Figura 35. Encuestas de socios.

Elaboración: Por Autor.

Según la interpretación de la gráfica, podemos decir que la cartera de crédito morosa se encuentra con un porcentaje alto con un 40,8%, de morosos que sobrepasan los 60 días vencidos categorizándole como “Riesgo Potencial”, de igual forma se encuentra con un 23,6% de créditos que están entre los días 31- 40 de vencidos calificando como “Riesgo Normal” según la tabla de

los límites de riesgo crediticio, ya que el estudio planteado sobre los créditos que sobrepasen los 36 días vencidos en morosidad dentro de la Cooperativa Fasayñan, se encuentra con un alto nivel de riesgos crediticios por el impago de sus obligaciones y por la falencia de estrategias para la recuperación de cartera y posterior a ello la tendencia del envejecimiento de la edad de la cartera que se encuentre en alerta por la morosidad que mantiene la empresa. Dando a conocer que la inflación que se presenta hasta el corte operacional del mes de marzo, son a causa de una serie de factores que provoca al incumplimiento de pagos de crédito.

Análisis sobre el impacto de la liquidez de las Cooperativas.

Tabla 18. Indicadores de Liquidez.

	Indicadores de liquidez con corte a Marzo.			
LIMITES	Cooperativa Fasayñan	Cooperativa Gañansol	Cooperativa Señor de Girón	Multi Empresarial
Primera línea base 14%	27%	28%	13%	19%
Segunda línea base 9%	13%	18%	10%	14%

Fuente: Tomado de la (SEPS, 2020)

Elaborado por: El Autor.

En base a los análisis, planteados para los indicadores de liquidez se puede examinar que la Cooperativa Fasayñan traza dos límites de liquidez entre ellos de “Primera línea con base mínima de un 14% captaciones hasta 90 días” reflejando que la entidad financiera para el mes de Marzo mantuvo en primera línea un total de 27%, esto quiere decir que la cooperativa tuvo un exceso de liquidez para sus funciones financieras pudiendo hacer frente a todas las necesidades que mantiene la cooperativa y de igual formar acceder a colocar créditos con normalidad, tomando en cuenta que para el presente mes la entidad financiera laboro de manera virtual. Por otra parte

como “Segunda Línea con base mínima a 9% captaciones mayores a 90 días”, se puede decir que las captaciones son favorables dentro de la Cooperativa con plazos mayores a los 90 días, dando como resultado a que la Cooperativa se pueda seguir cumpliendo con sus obligaciones financieras, ya que no se ve afectada por faltante de liquidez, puesto que la cooperativa se mantenía bajo los límites establecidos por la institución financiera y a poderse encontrar en buen estado para seguir colocando créditos a los socios.

Análisis sobre las encuestas acerca del impacto del incumplimiento de pagos por el socio.

Por otro lado, el impacto que obtuvo el socio por parte de la pandemia sanitaria en la cual está atravesando el país, afecta de manera directa al socio que conforma la entidad financiera, ya que no logra cumplir con sus obligaciones de pagos crediticios, por las circunstancias del Aislamiento social, y por factores como el Desempleo, Sobre Endeudamiento, Falta de Activos o Enfermedades, a consecuencia de ello se refleja un alto índice de morosidad y riesgos crediticios por el impago de obligaciones dentro de las carteras crediticias en las Instituciones Financieras.

Estudio, con relación a los resultados de encuestas dirigidas hacia los socios, en comparación al análisis de mercado.

En consecuencia a los resultados analizados por parte de las encuestas dirigidas hacia los socios que mantienen morosidad en la cartera de la Cooperativa Fasayñan, se puede mencionar que existieron muchas circunstancias por las cuales existe una inflación en la morosidad para el mes de Marzo, ya que en primera instancia dentro de los productos crediticios existe una

alta demanda en el Microcrédito, ya que es el producto con más alta influencia por parte del socio y por parte de la Cooperativa, puesto que el principal objetivo del mismo es que el socio tenga la necesidad de invertir o ampliar sus negocios, como consecuencia a ello se generaría un mayor índice de morosidad en comparación de los demás productos crediticios, esto se da por el principal factor que está travesando el país y el mundo entero la pandemia sanitaria o “COVID-19” llegando a un análisis planteado por las encuestas dirigidas hacia los socios sobre el incumplimiento de sus obligaciones crediticias, ya que fruto de la pandemia ciertos socios se vieron en la dificultad de pago por el: Sobre Endeudamiento, Desempleo, Falta de activos para poder cumplir con los pagos de créditos, llegando a afectar de manera directa en los resultados del nivel de riesgo integral que maneja la institución, como los riesgos crediticios ocasionado por un mayor nivel de frecuencia que los socios alcanza una morosidad más alta, ya que para el Mes de Marzo su morosidad se expandió a un “Riesgo Alto” dentro de sus límites crediticios a ubicarse en zona de alerta dentro de su cartera con un porcentaje de 9,19% ya que un parámetro para calificar el riesgo de la cartera de crédito es el número de días vencidos en este caso analizamos el nivel de morosidad que mantiene la entidad financiera dentro de sus carteras vencidas, teniendo en cuenta que para el presente mes obtuvo una respaldación de cobertura de riesgo de un 36,58% por las diferentes circunstancias en las que se encuentra el país, puesto que no se vio afectada de manera directa en la Liquidez que mantenía la entidad financiera, ya que se encontraba por encima de sus límites de “Primera Línea con un 27% y de Segunda línea con un 13%”, pudieron seguir colocando créditos financieros sin ningún inconveniente. Por lo tanto, debemos tener muy en cuenta sobre la morosidad que existe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

PROPUESTA.

Título de la propuesta.

Propuesta de mejora, en el proceso de recuperación de cartera vencida que se encuentra dentro de la Cooperativa Fasayñan.

Objetivo de la propuesta.

Diseñar y sugerir estrategias, para la recuperación de créditos vencidos, ya que estos llegan a ocasionar una reducción en los niveles del riesgo integral que maneja la institución, así como el nivel de riesgos crediticios ocasionados por una mala colocación de créditos.

Justificación de la propuesta.

Conforme a ello se realizó este análisis junto a otros estudios relacionados a la morosidad que mantienen las diferentes entidades financieras, se pudo identificar que la Cooperativa Fasayñan mantiene un alto índice de morosidad en su cartera generada mediante proceso de gestión de crédito. Conforme a ello se ve a la necesidad de modificar las políticas de crédito y cobranzas de la Cooperativa Fasayñan, con el objetivo de poder minimizar los riesgos de créditos ocasionados por el impago de sus obligaciones, con el fin de evitar el continuo envejecimiento de la cartera vencida que mantiene los socios, ya que el problema principal que está atravesando el país y el mundo entero es la pandemia llamada “COVID-19” la cual ha genera un alto índice de morosidad en sus cartera crediticias.

Desarrollo de la propuesta

Se basa en 4 ideas específicas.

1. Correcta colocación de crédito.

Para un correcto funcionamiento sobre una adecuada colocación de crédito, basado de manera preponderante en un proceso de análisis de crédito minucioso, previo a la autorización y aprobación del crédito, pues solo así se permite de una mejor manera la puesta en marcha de dinero en circulación dentro la economía, en donde la Cooperativa dispone a generar un nuevo circulante de dinero que son otorgados por créditos hacia los usuarios o socios que recuren a sus servicios.

Haciendo referencia, a que la Institución Financiera manifieste de manera escrita. políticas y procesos adecuados para la correcta colocación de créditos (posterior servirá para evaluación que se realice a los Oficiales de Crédito), ya que se plantea lineamientos específicos para los distintos productos crediticios que brinda la Cooperativa ya sea de Consumo, Vivienda y Microcrédito, a su vez manteniendo una correcta destinación del crédito que se encuentren acorde a lo que el deudor explica y con garantías plenamente establecidas capaces de cubrir el 70% del total de su deuda, para que el peor de los casos la entidad actué a cobrar sus créditos por medio de las garantías planteadas.

2. Análisis de la capacidad de pago de los socios.

Los agentes de crédito deberán analizar con plenitud el análisis del pago por parte del socio, ya que para conceder créditos la Cooperativa deberá tener un seguimiento más profundo del socio, ya que se tiene que tomar en cuenta los

diferentes servicios que lleva el socio en otras instituciones, por ejemplo: Las Tarjetas de Crédito como: Diners, Visa, MarterCard, Visa Jep. Dando a reducir que el socio llegara a disminuir en su capacidad de pago del crédito, ya que el socio llegara a cubrir el mínimo de las Tarjetas de Crédito, llegando a otorgar una disminución en la capacidad del pago para el crédito financiero procedido por la Cooperativa Fasayñan.

En este análisis a más de los aspectos cualitativos deberá primar la experticia del analista de crédito, respecto a reconocer la “Aptitud de pago”, y de manera preponderante la “Actitud de pago”, del solicitante, que deberá tener un especial peso al momento de la decisión del otorgamiento o no del crédito.

3. Cambio en días de notificación de créditos vencidos.

Dentro de las políticas crediticias, se puede tomar en cuenta una reestructuración sobre los cambios en sus notificación de los créditos que se encuentran vencidos, ya que en la actualidad la primera notificación es a partir de los 7 días de atraso, entonces un cambio en sus días tendría una reducción de envejecimiento de sus carteras ya que mientras más temprano sea una notificación hacia el socio, más pronto se llega a determinar una acción de cobro en sus carteras, llegando a otorgar una disminución en sus riesgos crediticios ocasionados por un alto índice de morosidad dentro de sus carteras.

Este cambio consiste en reducir los días de notificación que lleva en la actualidad la entidad financiera, dando a reducir un nuevo cambio en su notificación a un total de 5 días, con el objetivo de tener una reducción en el índice de morosidad

que mantiene la Cooperativa Fasayñan para el mes de marzo con un total de 9,19% a calificarlo como Riesgo Alto dentro de sus movimientos de la cartera crediticia.

4. Intensificar las notificaciones por medio del Call Center y mensajería masiva.

Es importante decir, que la implementación para un correcto funcionamiento de las distintas actividades financieras que presta la cooperativa Fasayñan, llevar a cabo el servicio de un Call Center ya que beneficiaría de forma positiva a la entidad financiera, sin duda alguna ayudaría a determinar diferentes acciones entre ellas, llamadas de atención al cliente en donde se redacta con más exactitud los servicios financieros que la Cooperativa brinda hacia los socios, de igual forma el Call center brinda servicios de llamadas directas o de buzones de voz hacia los socios que mantengan sus créditos vencidos.

Esta alternativa de propuesta de Call Center, brinda una ventaja positiva para la entidad financiera como para el socio ya que, ayuda a notificar por medio de la herramienta de llamadas telefónicas, anticipándoles que se aproxima el pago del crédito e informándoles el periodo de vencimiento del crédito, esto beneficia a poder disminuir el total de la cartera morosa y a disminuir el envejecimiento en las edades de la cartera por parte de los socios.

Por otra parte, la implementación de las notificaciones por medio del servicio electrónico de “Mensajería Masiva” ayuda a recordarle al socio que se aproxima el vencimiento de la cuota de pago con fecha plenamente establecida para

la pronta cancelación y así evadir el envejecimiento de las edades dentro de la cartera morosa que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayán Ltda.

CONCLUSIONES

Podemos concluir, que la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., del Segmento 3 dentro de la Zona del Azuay, dentro de la morosidad de la cartera vencida podemos analizar que se ve perjudicada, puesto que para el mes de Marzo del presente año la institución financiera alcanza una morosidad de un 9,19% calificándole como “Riesgo Alto”, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio de sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento. Pues esta realidad se palpa por las diferentes situaciones en la que el país y el mundo entero se encuentra hasta la fecha atravesando, por lo que el socio llega a incumplir con sus obligaciones crediticios de pagos en su fecha establecida al momento de solicitar el crédito.

Una vez analizado todas las posibilidades de riesgos a efectuarse por el alto índice de morosidad en sus carteras crediticias, consideramos pertinente una renovación o reestructuración sobre sus políticas crediticias y cobranzas, para que ayuden a estipular con todas las obligaciones de pagos de créditos, mediante esta reestructuración de las políticas internas de crédito y cobranzas, se llegaría como resultado esperado a una regulación en el índice de sus carteras morosas y a una favorable reducción en el envejecimiento de las edades que mantiene la Cooperativa Fasayñan Ltda.

RECOMENDACIONES.

Mejorar la comunicación interna entre colaboradores y con los socios, junto a ello poder coordinar una serie de estrategias que ayuden a forzar nuevos métodos para incentivar a los socios del cumplimiento de las obligaciones de los pagos crediticios, de igual forma teniendo énfasis en la disminución del envejecimiento de las edades que mantiene la cartera crediticia dentro de la Cooperativa Fasayñan.

Posterior a ello se debe mantener una adecuada reestructuración en sus políticas de crédito y cobranzas, en donde se promueve el pago de todos los créditos vencidos, permitiendo una disminución en el envejecimiento de la cartera que se encuentre excedida los 36 días de vencimiento, esto a su vez se debe efectivizar una buena gestión de cobranzas dentro del establecimiento, para que a su vez no se puede seguir manteniendo un alto índice de morosidad dentro de sus carteras crediticias como lo fue para el mes de Marzo del presente año

Por otra parte, al reestructurar las políticas de crédito y cobranzas en donde contribuiría de manera positiva en el ámbito de los Riesgos financiero que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, ya que beneficiaría a una reducción de riesgos ocasionados por un alto índice de morosidad existente en su cartera, esto ayudaría al objetivo incurrir en elevado riesgo integral, así como controlar y manejar adecuadamente el riesgo crediticio que son ocasionados por un alto índice de morosidad que mantiene sus carteras crediticias.

Finalmente se concluye generando información que aporte a la comprensión y correcta gestión de medidas de prevención de la morosidad de la cartera de la empresa de manera que esta

mejore su salud financiera a través de una mayor solvencia, liquidez y rentabilidad en relación a sus competidores directos dentro de su franja geográfica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J., & Bermúdez, C. (2016 de septiembre de 2016). *Análisis del impacto financiero del índice de morosidadcartera de crédito de la empresa "ECUACREDIT S.A" periodo 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil. Tesis pregrado*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/6660/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-276.pdf>
- Albors, P. (23 de Enero de 2017). *fevecta.blog*. Obtenido de <https://blog.fevecta.coop/de-principios-cooperativos-y-muertes-cooperativas/>
- Albuquerque, C. (13 de Mayo de 2018). *Blog de Calidad*. Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/diferencia-entre-riesgos-y-peligros/>
- Alfaro Carrión, C., & Loyaga Musayon, E. (03 de Septiembre de 2018). *Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2010-2016. Tesis pregrado*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624932/Alfaro_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alianza Cooperativa Internacional. (1996). *Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre la identidad cooperativa. Los principios cooperativos*. Vitoria-Gasteiz: Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi.
- Arango Jaramillo, M. (2005). *Manual de Cooperativismo y economía solidaria* (1ra ed.). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <http://www.openisbn.com/preview/9588205670/>

Arévalo, M. (18 de Septiembre de 2019). *Riesgos cero*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/que-es-el-riesgo-de-mercado>

Ávila, R. (2010). Las garantías constitucionales: Perspectiva Andina. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas*, 4(25). doi:<https://doi.org/10.35487/rius.v4i25.2010.217>

Banco Central del Ecuador. (06 de Mayo de 2009). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>

Banco Central del Ecuador. (15 de Marzo de 2015). *Monitoreo de los Riesgos de la Economía Popular*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/RiesgosIntern_mar_15.pdf

Banco Central del Ecuador. (15 de abril de 2019). *Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador*. Quito: Dirección de Procesos, Calidad e Innovación- Coordinación General de Procesos. Obtenido de Banco Central del Ecuador : <https://www.bce.ec/images/transparencia2019/documental/IG-081-2019.pdf>

Banco Central del Ecuador. (9 de Febrero de 2020). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf

Banco Estudiantil. (13 de Junio de 2020). *Banco Estudiantil*. Obtenido de <https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Bancos%20y,el%20ahorro%20de%20las%20personas.>

- Banda, J. (7 de septiembre de 2016). *Economía Simple*. Recuperado el 18 de marzo de 2020, de Economía Simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/cooperativa>
- Bañuelos, S. (06 de Marzo de 2014). *T21.com*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2014/03/06/administracion-credito#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20del%20cr%C3%A9dito%20maneja,los%20t%C3%A9rminos%20de%20cr%C3%A9dito%20autorizados.>
- Belaunde, G. (21 de enero de 2012). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/?ref=gesr>
- Beltrán, G. (2016). *Diagnóstico de las cooperativas de ahorro y crédito y su incidencia en el crecimiento micro empresarial en la ciudad de Cuenca en el periodo 2014*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6130/1/12392.pdf>
- Benedicto, M. S. (17 de Septiembre de 2007). Escuela de Negocios. *Riesgos Economicos y Financieros*, 13-20. Recuperado el 26 de enero de 2020, de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45904/componente45902.pdf
- Benítez, M. (2015). *INFORME DE ASISTENCIA TÉCNICA. Financiamiento Productivo Agropecuario de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Rural*. Quito: FIDA; RIMISP.
- Benjamín, E. (18 de Enero de 2020). *Premium Systems*. Obtenido de <http://inteligenciach.com/wiki/article/administracion-de-la->

Cespedes, P. (06 de Julio de 2015). *ABS. ASUNCIÓN: AZETA S.A.* Recuperado el 02 de abril de 2020, de Derecho del Ecuador: <https://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/cooperativas-de-produccion-1384908.html>

Céspedes, W. (15 de junio de 2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla. Tesis pregrado.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cisneros, D. (16 de Octubre de 2016). *Super Intendencia de Banca y Seguros.* Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBS/Gestion_integral_de_riesgos-DCisneros.pdf

Collado, J. (12 de Octubre de 2019). *Universidad ECOTEC.* Obtenido de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/2019/10/BRIEF-CREDITO-RECUPERACION-CARTERA-final.pdf>

Consortio Consultor de Creditos. (19 de Febrero de 2019). *Consortio Consultor de Creditos.* Obtenido de <http://ccc-sa.com/2019/02/19/tipos-y-procedimientos-de-cobranza-efectiva/>

Constitución de la República del Ecuador. (06 de Enero de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. (08 de Diciembre de 2020). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.* Obtenido de Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda.: <http://coopfasaynan.fin.ec/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. (08 de Diciembre de 2019). Obtenido de Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda.: <http://coopfasaynan.fin.ec/>

CORDES. (Marzo de 2018). *Cooperativa de las Américas.* Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>

Corporación de Finanzas Populares y Solidarias. (09 de noviembre de 2019). Obtenido de Corporación de Finanzas Populares y Solidarias: <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/creditos/>

Corporación de Finanzas Populares y Solidarias. (09 de Noviembre de 2019). *Corporación de Finanzas Populares y Solidarias.* Obtenido de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/creditos/>

Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(57), 249-284. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>

Dominguez, M. (21 de Junio de 2018). *Ley Derecho.* Obtenido de <https://leyderecho.org/garantia-bancaria/>

Ecuador, C. d. (05 de Enero de 2008). *Asamblea Constituyente.* Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

- EcuRed. (13 de Julio de 2019). *EcuRed*. Obtenido de https://www.ecured.cu/index.php?title=Sistema_de_Gesti%C3%B3n_de_cr%C3%A9dito_bancario&oldid=3454850
- Ergueta, Y. (28 de Abril de 2018). *Pacific Credit Rating*. Obtenido de https://www.ratingspcr.com/application/files/2815/4879/3601/PCR_Manual_de_Gestion_Integral_de_Riesgos_Cooperativo.pdf
- Escamilla, M. D. (05 de mayo de 2009). *Asignatura de fundamentos de la metodología*. Recuperado el 18 de marzo de 2020, de Asignatura de fundamentos de la metodología: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES40.pdf
- Fuantes, E. (07 de Noviembre de 2017). *Finanzas en las organizaciones*. Obtenido de <http://finanzasorganizacionesivanfuantes.blogspot.com/2017/11/politicas-de-credito.html>
- Fuentes, I. C. (25 de junio de 2018). *Icare*. Obtenido de <https://www.icare.cl/capacitacion/gestion-de-creditos/>
- Galarza, M., & Maldonado, J. (12 de julio de 2019). *Plan Estratégico Para Mejorar Las Políticas De Créditos y Cobranzas De Beljum S.A. Tesis pregrado*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42342/1/Tesis%20-Galarza%20Choez%20%20Mirian%20-Maldonado%20Ordo%c3%b1ez%20%20Judith.pdf>
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista*

Espacios, 39(28), 32-39. Obtenido de
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

Gardey, J. P. (09 de noviembre de 2012). *Definiciones*. Obtenido de Definiciones:
<https://definicion.de/segmentacion/>

Gómez, G., & Lamus, D. (8 de MARZO de 2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la Universidad ICESI*. Tesis. Santiago de Cali: Universidad ICESI. Obtenido de
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/lamus_fondo_empleados_2011.pdf

González, I. (2012). *Universidad Zaragoza*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de
<https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

Guevara. (2015). *RECICLAJE DE LIQUIDEZ EN LA ECONOMÍA DOLARIZADA DEL ECUADOR*. guayaquil: FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES.

Henao, S. (10 de Enero de 2019). *Gente Competente*. Obtenido de
<https://www.gentecompetente.com/portfolio-archive/auxiliar-de-cartera/>

Hurtado, A. (07 de junio de 2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/364/36457129005/html/index.html>

Jácome, H., & Cordovez, J. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo*. Quito: Red Iberoamericana de Economía Ecológica. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/47221.pdf>

Jimenez, A. (26 de Junio de 2019). *Micro dinero*. Obtenido de <https://www.vivus.es/blog/prestamopedia/que-es-una-cooperativa-de-viviendas/>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera Resolución. (26 de Junio de 2016). *Junta de Regulación Monetaria y Financiera*. Recuperado el 06 de ABRIL de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/254-2016-F.pdf/b4f97562-502c-4eda-9820-fc93fff71fc0>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (06 de Marzo de 2015). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de http://rfr.org.ec/desc/incidencias/presentacion_econ_marcelo_cruz.pdf

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (3 de septiembre de 2015). *Resoluciones en Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de Distrito Metropolitano: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol130.pdf/6d8cba6d-5c31-4e2a-b612-132af693907e>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (23 de septiembre de 2015). *Junta de Regulación Monetaria Financiera*. Recuperado el 04 de mayo de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (15 de Septiembre de 2015). *Junta de Regulación Monetaria Financiera*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol130.pdf/6d8cba6d-5c31-4e2a-b612-132af693907e>

Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución No. 043-2015-F. (15 de Mayo de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>

Ladizesky, M. (2016). *Propuestas para la educación cooperativa*. Santa Fe: Fundacion de Educación. Obtenido de https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/u15/sinfin_de_principios_-_propuestas_para_la_educacion_cooperativa_en_la_escuela_final.pdf

Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 16(1), 181-207. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Ley de Cooperativas. (29 de Agosto de 2001). *inclusion.gob.ec*. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

Ley de la Economía Popular y Solidaria. (01 de Enero de 2012). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

Ley de la Economía Popular y Solidaria. (12 de Noviembre de 2019). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

Ley General de Cooperativas. (01 de agosto de 2001). *LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION*. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

Llorca, E. (14 de Agosto de 2012). *Características Básicas de un buen Crédito*. Obtenido de *Características Básicas de un buen Crédito*: iahorro.com/ahorro/productos-financieros/caracteristicas-basicas-de-un-buen-credito.html

LOEPS. (10 de Mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Quito: Registro Oficial 444 PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

LOEPS. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

López, J., & González, A. (2008). *Gestión Bancaria* (3ra. ed.). España: Mc GrawHill.

Lucio, R. (2015). *La calidad del servicio y su incidencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito de la Policía Nacional, Agencia de Babahoyo*. Tesis posgrado. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1645/T-UTB-CEPOS-MAE-000026.1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Machicado, J. (19 de Octubre de 2017). *Apuntes Juridicos*. Obtenido de https://jorgemachicado.blogspot.com/2013/07/que-es-una-garantia_4536.html

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico* (Cuarta ed.). México: Prentice-Hall.

Mancheno, D. (2018). *Determinantes de la Morosidad en el Ecuador. Tesis de pregrado*. Quito: Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf>

Martínez Charterina, A. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(117), 34-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3>

Mendez, D. (20 de Junio de 2018). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/que-son-las-cooperativas-de-credito.html>

Méndez, D. (20 de octubre de 2018). *Economía simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/que-son-las-cooperativas-de-credito.html>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (05 de Mayo de 2019). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/el-control-del-sistema-cooperativo-se-traspasa-a-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20control%20y%20regulaci%C3%B3n,Popular%20y%20Solidaria%20desde%20octubre.>

- Monreal, B. (2015). *Desarrollo del mercado rural de semillas de calidad para pequeños productores*. Angola: Fundación CODESPA.
- Montalvo, C. A. (19 de mayo de 2017). Etapas der crédito. *Instituto de Fomento al Talento Humano*, 2-8. Obtenido de Instituto de Fomento al Talento Humano: <https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/RESOLUCIO%CC%81N-No.-027-IFTH-DE-2017.pdf>
- Montes de Oca, J. (02 de Junio de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Economía Digital*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 24 de NOVIEMBRE de 2019
- Moreno, J. (2016). Las relaciones entre los valores y principios cooperativos. *Revista de Estudios Cooperativos*, 20-80. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317052077_Las_relaciones_entre_los_valores_y_principios_cooperativos_y_los_principios_de_la_normativa_cooperativa
- Morilla, G. (05 de Julio de 2017). *Debitia. Cobranzas Simples y Efectivas*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategia-de->

- Raffino, M. (26 de Mayo de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/riesgo/>.
- Raffino., M. (23 de Enero de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cualitativo/>
- Ramírez, J. (26 de Julio de 2016). *Soy Conta*. Obtenido de <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- Ressel, B., Silva, N., Coppini, V., & Nievas, M. (11 de junio de 2013). *Manual teórico-práctico de Introducción al Cooperativismo* (1ra ed.). La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 12 de junio de 2020, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55965>
- Roldán, P. (14 de Agosto de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Róldan, P. (19 de noviembre de 2018). *Economipedia*. Recuperado el 03 de abril de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Román, N. (30 de Marzo de 2015). *StuDocu.com*. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-de-loja/contabilidad-i/apuntes/historia-del-cooperativismoprincipios-del-cooperativismo-origen-del-cooperativismo-en-el-ecuador/4153901/view>
- Romero, J. (21 de Marzo de 2018). *Mente Millonaria*. Obtenido de https://mentemillonaria.com.mx/que-es-una-garantia-bancaria#Tipos_de_Garantias_Bancarias

Rovayo, G. (01 de Noviembre de 2019). *America economía*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/credito-y-cobranza-como-lograrlo-sin-morir-en-el-intento>

Salgado, D. (05 de Mayo de 2018). *Asistencia General Estrategica*. Obtenido de <http://www.asisge.com/noticias/cooperativas-de-consumo-objetivos-y-ventajas>

Sampieri, H. (05 de mayo de 2020). *Portafolio Académico*. Obtenido de <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

SEPS. (25 de Julio de 2015). *Estudios Especializados SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular>

SEPS. (13 de Febrero de 2015). *Superintendencia de economía popular y solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/es/web/guest/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-segun-activos-2016>

SEPS. (05 de noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

SEPS. (01 de Marzo de 2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Norma para el financiamiento de vivienda de interés social e publico:

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/502-2019-F.pdf/0ffd8f5b-2512-4924-86ec-8dbc31c3b81b>

SEPS. (31 de Marzo de 2020). Boletines Financieros Mensuales. *Productos Estadísticos*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

SEPS. (05 de MARZO de 2020). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>

SEPS RESOLUCION No. SB-2018-771. (22 de Mayo de 2017). *Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/08/resol_SB-2018-771.pdf

SEPS. (05 de Mayo de 2016). Junta de Regulacion Monetaria Financiera. *Cobertura para la calificación de los Microcréditos*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Sierra, M. A. (13 de ENERO de 2019). *Escuela de Organización Institucional*. Recuperado el 26 de Enero de 2020, de <https://www.eoi.es/blogs/miguelangelnavarrosierra/2012/01/24/importante-es-tener-una-buena-gestion-del-credito/>

Stevens, R. (14 de Enero de 2020). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3600744-riesgo-tipos-clases-ejemplos>

Super Intendencia de Bancos y Seguros. (14 de junio de 2013). *Super Intendencia de Bancos y Seguros*. NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL ECUADOR. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_I.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros. (11 de Abril de 2013). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Obtenido de

http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_XIII_cap_IV.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2016). LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS . *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL ECUADOR*, 20-40.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (13 de Abril de 2017). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (01 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?1212>

Tellería, D. A. (2016). *Boletín de Estudios Economicos* . Madrid: Deusto Bussines Alumni.

Tocabens, M. B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiol*, 481.

Tocabens, MSc. Belkis Echemendía. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. En M. B. Tocabens, *Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones* (pág. 474). Habana: Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología.

Ulloa, I. (2 de Abril de 2020). Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. (G. Ulloa, Entrevistador) Obtenido de Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda.: <http://coopfasaynan.fin.ec/>

Vega, F. (18 de Marzo de 2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa MAPLAST S.A. Tesis pregrado*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1357/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VEGA%20CARVAJAL.pdf>

Vintimilla, M. (08 de Diciembre de 2019). Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. (G. Ulloa, Entrevistador) Obtenido de Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda.: <http://coopfasaynan.fin.ec/>

Westreicher, G. (19 de Marzo de 2019). *Economípedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contrato-bancario.html>

Zuluaga, F. (2013). *Provisión de Cartera*. Grupo Empresariales.

Zunino, J. (2016). *El impacto de la cartera vencida en un Banco privado del sistema financiero nacional año 2015. Tesis de posgrado*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTAS.

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTAS.

INTRODUCCIÓN DE ENCUESTAS.

“Objetivo de las encuestas, es poder analizar qué factores influyen directamente en el nivel de morosidad de la cartera de crédito otorgada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., y su vez cómo se reflejada el estado de la gestión de crédito, para que finalmente poder llevar a cabo un análisis de como se ve influenciada la cooperativa en la mente del socio, contra sus principales competencias directas.”

Las entrevistas son dirigidas hacia la Gerente General de la Cooperativa Fasayñan, junto a sus Jefes de Crédito y Cobranza, con el objetivo de analizar el estado de la cartera de morosidad que tiene la Cooperativa.

Guía de Encuestas hacia los Socios de la Cooperativa.

Reciba un cordial saludo por parte de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca, nos permitimos informarle que estamos llevando adelante la investigación ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN, A PARTIR DE LOS 36 DÍAS DE VENCIDA.” por lo que de la manera más comedida nos permitimos solicitar a usted su ayuda y colaboración a través de responder la presente encuesta, esto permitirá el desarrollo de la investigación planteada y poder resolver la realidad en la que se encuentra la Cooperativa. De antemano estamos muy agradecidos por prestar su valioso tiempo y colaboración para el desarrollo de esta encuesta, de la misma manera el desarrollo del estudio nos permitirá garantizar una alta confidencialidad en el manejo de la información pues únicamente se utilizará con fines académicos para concluir con éxito esta investigación y cumplir con los objetivos planteados.

MARQUE CON UNA (X) PARA CADA RESPUESTA QUE USTED PIENSE SER LA ADECUADA.

- *Encuesta dirigida hacia los socios que mantengan créditos vencidos dentro de la Cooperativa Fasayñan Ltda.*

1) ¿Qué tiempo usted es socio (a) de la Cooperativa?

- Desde sus inicios
- Desde hace un año.
- Menos de un año.

2) **¿Porque razón usted decidió ser socio de la Cooperativa?**

- Por sus servicios.
- Por su confianza.
- Por sus productos que ofrece.
- Por su beneficio a la comunidad.

3) **¿Qué importancia tiene para usted obtener un crédito?**

ALTA

4) **¿Conoce usted los tipos de productos crediticios que brinda la Cooperativa hacia el socio?**

Sí No

5) **¿Cómo lo califica usted los procesos internos de la Cooperativa hasta la obtención del crédito?**

Buena Mala Poco Favorable.

6) **¿Porque razón usted solicito un crédito en la Cooperativa?**

- Cubrir Deudas / Obligaciones
- Adquisición inmuebles
- Adquisición otros bienes
- Emprendimiento de negocio.

7) **¿Qué tipo de crédito usted dispone en la cooperativa?**

- Crédito de vivienda.
- Microcrédito.
- Crédito de consumo.

8) **¿Recibió Usted asesoría respecto al manejo de su crédito, y las consecuencias de no pago a tiempo?**

- Si al momento de solicitar el crédito
- No en ningún momento.

9) **¿Se le ha presentado algún tipo de dificultad o inconveniente al momento de cancelar su crédito?**

SI NO

10) **¿Recibió Usted notificaciones sobre su obligación previa a la fecha de vencimiento de crédito?**

Nunca Rara vez Frecuentemente

11) **¿A través de qué mecanismos se le informó que su pago se encuentra en mora?**

Mensaje Llamadas Visita

12) **¿En qué rango de días se encuentra su crédito vencido?**

- 1-15 días.
- 16- 30 días.
- 31-40 días.
- Más de 60 días

13) ¿Por qué razón usted no cumplió con su pago de crédito a tiempo?

- Desempleo
- Reducción de Ingresos
- Sobre Endeudamiento

Otros:

14) ¿Conoce Usted sobre el incumplimiento de pago en plazos previsto que le generen interés de mora?

SI NO

15) ¿Mediante qué alternativas Usted como socio, pudo solucionar la cancelación de su crédito pendiente?

- Refinanciamiento de Crédito.
- Reestructuración de crédito
- Nuevas negociaciones Crediticias

Guía de Entrevista

Reciba un cordial saludo por parte de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca, nos permitimos informarle que estamos llevando adelante la investigación ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN, A PARTIR DE LOS 36 DÍAS DE VENCIDA.” por lo que de la manera más comedida nos permitimos hacia usted a solicitar su ayuda y colaboración a través de este medio en responder la presente entrevista planteada, esto permitirá el desarrollo de la investigación planteada y poder resolver la realidad en la que se encuentra la Cooperativa. De antemano estamos muy agradecidos por prestar su valioso tiempo y colaboración para el desarrollo de las entrevistas, de la misma manera el desarrollo del estudio nos permitirá garantizar una alta confiabilidad y certeza para cumplir con los objetivos planteados.

Entrevista dirigida hacia la gerente general de la cooperativa Fasayñan mediante la herramienta telefónica.

- 1) ¿Qué significa para usted ser la Gerente General de la Cooperativa?**

- 2) Cómo Gerente General ¿Cuál ha sido la clave del éxito para que la Cooperativa tenga un mayor índice de socios en los últimos años?**

- 3) ¿De qué manera dirige usted el funcionamiento interno en la Cooperativa Fasayñan?**

- 4) **¿El personal administrativo de la Cooperativa Fasayñan cuenta con capacitaciones continuas en sus áreas laborales?**
- 5) **¿Dispone de normativa legal vigente como Manual de Créditos y Manual de Riesgos? ¿Explique su función dentro de la Cooperativa?**
- 6) **¿Con que tipo de Créditos labora la Cooperativa?**
- 7) **¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito hacia los clientes?**
- 8) **¿La Cooperativa cuenta con un seguimiento crediticio estratégico para la captación de su cartera?**
- 9) **Como Gerente General ¿Qué ocasiono para que exista cartera vencida dentro de la Cooperativa?**
- 10) **A su criterio ¿Cómo evalúa el porcentaje de Cartera vencida que posee la Cooperativa?**
- 11) **A su criterio como Gerente General ¿Cuál es el nivel de Riesgo Crediticio que tiene la Cooperativa hasta la fecha de corte del mes de Marzo? ¿Por qué?**

ELEVADO

REDUCIDO

MODERADO.

Como gerente esto nos sirve para saber en qué nivel de riesgo se encuentra la cooperativa, y así ves poder tomar medidas en el caso que el riesgo de crédito o mora sea alto, de acuerdo a la situación de morosidad de cada mes en la cooperativa.

12) En su opinión ¿Cuáles fueron las principales causas por las que existió un alto índice en la morosidad dentro de la Cooperativa?

Aseguramos que es algo porque nosotros como cooperativa nos estamos basando al índice de mora correspondiente al mes de marzo que para la entidad termino en un riesgo algo.

13) ¿Cómo se ve afectada la Morosidad en la Cooperativa?

**14) ¿Con que frecuencia analiza el índice de morosidad que existe en la cooperativa?
¿Por qué?**

La morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito se analiza mensualmente, por lo que se le da un seguimiento diario para saber en que limite de riesgo se encuentra la cooperativa y así poder tomar sus respectivas medidas.

15) ¿Qué mecanismo opta la Cooperativa Fasayñan para reducir el índice de morosidad existente?

Encuestas a los jefes de Crédito y Cobranzas.

Que se realizara de forma telefónica.

25) ¿Cómo Jefes de Área cómo calificaría usted el maneja miento funcional interno de la cooperativa? ¿Por qué?

- Bueno
- Malo
- Poco favorable.

¿Por qué?

26) ¿El personal de Crédito y Cobranzas mantienen capacitaciones continuas de sus funciones laborales?

27) A su opinión como Jefas de Áreas ¿Qué tan efectiva son las normativas legales dentro de la Cooperativa?

28) A su criterio ¿Cómo califica el proceso crediticio que se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.? ¿Por qué?

Eficiente Deficiente.

29) ¿Cree usted que es apropiado mantener un seguimiento continuo de los créditos otorgados?

30) ¿Qué tipo de notificación envían a los socios para la recuperación de crédito?

31) ¿Cómo se lleva el control de las notificaciones dadas hacia el socio con carteras vencidas?

32) Con que frecuencia presenta usted los informes de las gestiones de recuperación de cartera dentro de la Cooperativa. ¿Por qué?

- Diario.
- Semanal.
- Mensual.
- Quincenal.
- Otros

¿Por qué?.....

33) ¿Qué porcentaje de cartera vencida es el ideal para la sostenibilidad de las operaciones dentro de la Cooperativa?

34) ¿Qué tipo de decisiones se toman habitualmente dentro de sus carteras vencidas?

- Visitas constantes.
- Restructuradas y Refinanciadas.
- Castigos de cartera.

¿Por qué?.....

35) A su criterio ¿Cuál fue el factor por la cual existió un alto índice en la morosidad de la cartera? ¿Por qué?

- Falta de seguimiento de al socio.
- Falta personal para sistema de Cobro.
- Falta incentivo a la persona para sus cobros de crédito.
- Poca capacitación al sistema de cobranzas.

36) A su criterio como Jefes de Área ¿Qué solución considera usted que es viable para disminuir el margen en la cartera vencida dentro de la Cooperativa Fasayñan?