



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO-ADUDITOR**

**TEMA: EVOLUCIÓN DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA POR
MADURACIÓN DE PLAZOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL
ECUADOR.**

AUTORA: SILVA AYO, ESTEFANÍA ELIZABETH

DIRECTOR: MSG. TAMAYO HERRERA, ARACELY DEL PILAR

SANGOLQUÍ

2018



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA - CPA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “EVOLUCIÓN DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA POR MADURACIÓN DE PLAZOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL ECUADOR” fue realizado por la señorita **SILVA AYO, ESTEFANÍA ELIZABETH**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditarlo y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 1 de agosto del 2018

Atentamente,

Una firma manuscrita en azul que parece decir 'Aracely del Pilar Tamayo Herrera'.

Ing. Aracely del Pilar Tamayo Herrera, Msg.

C.C: 1714478094

Director



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA - CPA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **SILVA AYO, ESTEFANÍA ELIZABETH**, con cédula de identidad N° 1726186263, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: ***“EVOLUCIÓN DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA POR MADURACIÓN DE PLAZOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL ECUADOR”***, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 1 de agosto del 2018

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta azul que parece ser 'Estefanía', escrita sobre una línea horizontal.

ESTEFANÍA ELIZABETH SILVA AYO

C.C: 1726186263



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA - CPA

AUTORIZACIÓN

Yo, **SILVA AYO, ESTEFANÍA ELIZABETH**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: ***“EVOLUCIÓN DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA POR MADURACIÓN DE PLAZOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL ECUADOR”***, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 1 de agosto del 2018

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta azul que parece leer 'Estefanía'.

ESTEFANÍA ELIZABETH SILVA AYO

C.C: 1726186263

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme la vida, salud, fortaleza y sabiduría para culminar mi carrera Universitaria.

Agradezco a mis padres por todo el apoyo recibido durante mi proceso de formación académica y la confianza depositada en mí para cumplir con la meta de graduarme en una de las mejores universidades del país.

Estoy agradecida con la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, por ser el lugar en donde recibí mi formación profesional ya que cuentan con excelentes profesionales, los cuales han logrado impartir sus conocimientos para prepararnos para la vida laboral y podamos ser competitivos, y también agradezco la colaboración de la Ing. Aracely Tamayo quien ha sido parte importante en el desarrollo de la investigación, ya que ha sido la guía para que el presente proyecto sea desarrollado con excelencia.

Por otra parte reconozco la ayuda recibida por parte del Economista Oswaldo Cabezas gracias a él pude realizar las entrevistas en las diferentes cooperativas para culminar con éxito mi proyecto de investigación.

Estefanía Elizabeth Silva Ayo

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa de mi vida de gran importancia quiero dedicar este trabajo:

En primer lugar a Dios por que él ha sido mi fortaleza en los momentos difíciles, guía mi camino y todo lo que tengo es por su gracia.

A mis padres Fabián Silva y Marcela Ayo por el esfuerzo, apoyo y paciencia que me han brindado para culminar mis estudios, me han enseñado a nunca rendirme y confiar en mis capacidades para superarme y ser una mejor persona.

A mis hermanos y amigos que todo el tiempo me han apoyado de una forma incondicional, ellos han sido mi fuente de inspiración para esforzarme cada día y lograr alcanzar con éxito la formación académica del pregrado.

Estefanía Elizabeth Silva Ayo

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I.....	1
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Historia del Cooperativismo en el Ecuador.....	1
1.2 Consideraciones que motivaron el proyecto.....	2
1.3 Importancia del problema.....	4
1.2 Justificación	5
1.3 Planteamiento del problema	12
1.4 Objetivo general	14
1.5 Objetivos específicos.....	14
1.6 Objeto de estudio	14

1.7	Hipótesis de la Investigación	15
CAPITULO II		16
2.	MARCO TEÓRICO.....	16
2.1	Teoría y prácticas del Cooperativismo	16
2.2	Teoría de la demanda del dinero.....	18
2.2.1	El Crédito.....	20
2.3	La Morosidad.....	21
2.3.1	Gestión del Riesgo de Crédito: Indicé de Morosidad	23
2.3.2	Causas de los Impagos	24
2.4	Indicadores Financieros para medir la rentabilidad.....	26
2.4.1	Rentabilidad del Activo (ROA).....	26
2.4.2	Rentabilidad del Patrimonio (ROE).....	27
2.5	MARCO REFERENCIAL	28
2.5.1	Manual de Crédito: Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	28
2.5.2	Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del ecuador.	32
2.5.3	Análisis del Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidaria.....	33
2.5.4	Tendencias de Cobranza y Recuperación de cartera en el Sector Financiero a partir de la Crisis.	35
2.6	MARCO REGULATORIO	38
2.6.1	Supervisión y Regulación.....	38
2.6.2	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	38
2.6.3	Código Orgánico Monetario Financiero.....	39
2.6.4	Norma para la gestión del Riesgo de Crédito	40

CAPITULO III	41
3 Desarrollo metodológico.....	41
3.1 Enfoque de investigación Mixto.....	41
3.1.1 Enfoque cuantitativo	41
3.1.2 Enfoque Cualitativo.....	42
3.2 Tipología de investigación.....	42
3.2.1 Por su finalidad Aplicada	42
3.2.2 Por las fuentes de información Documental	43
3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu.....	43
3.2.4 Por el control de las variables No experimental.....	44
3.2.5 Por el alcance Descriptivo.....	44
3.3 Procedimiento para recolección y análisis de datos	45
3.4 Instrumentos de recolección de información Varios	47
3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios.....	47
3.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis	47
CAPITULO IV	48
4 Resultados de la Investigación.....	48
4.1 INFORME EJECUTIVO.....	48
4.2 INFORME DE VARIABLES Y TENDENCIA.....	51
4.2.1 Evolución de los activos, cartera bruta, provisiones y cartera neta del segmento. Período 2015 al 2017.	51
4.2.2 Evolución de la cartera bruta por segmentos de crédito del período 2015 al 2017. .	59
4.2.3 Evolución de la morosidad total, morosidad de consumo y morosidad de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017. Cartera improductiva	

	(cartera vencida + cartera que no devenga interés.).....	61
4.2.4	Evolución de la edad de la cartera de consumo y de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017.....	67
4.2.5	Análisis de la edad de la cartera improductiva por plazos:.....	71
4.2.6	Evolución de la cobertura de provisiones de la cartera de consumo y de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017.	84
4.2.7	Análisis de la cartera de créditos de alto riesgo y la cartera de créditos castigados período 2015 al 2017.	89
4.2.8	Evolución de los indicadores de rentabilidad ROA y ROE del segmento 1; del período 2015 al 2017.....	93
	CAPITULO V	99
5	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.....	99
5.1	Factores de riesgo que asumen las COAC.....	112
5.2	Factores que afectan a los Prestatarios	114
5.3	Fuentes de las causas del aumento de la morosidad.....	115
5.4	Acciones para evitar el incremento de la cartera improductiva.....	118
5.5	Estrategias para realizar una correcta gestión de cobranza	120
5.6	El Rol de la Gestión de Cobranza en las COAC	123
	CAPITULO VI.....	126
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
6.1	CONCLUSIONES.....	126
6.2	RECOMENDACIONES	129
	Bibliografía.....	131

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, en millones de dólares.</i>	6
Tabla 2. <i>Estructura de la cartera de las COAC del segmento 1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	7
Tabla 3. <i>Cartera improductiva por vencimiento de las COAC del segmento 1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	9
Tabla 4. <i>Cobertura de la cartera improductiva de las COAC del segmento 1, en millones de dólares.</i>	10
Tabla 5. <i>Variables del problema de investigación</i>	13
Tabla 6. <i>Resumen de las teorías de soporte utilizadas para nuestra investigación.</i>	37
Tabla 7. <i>Listado de las COAC del segmento 1 a diciembre del año 2017.</i>	46
Tabla 8. <i>Entidades y cartera del SEPS a diciembre 2017, en millones de USD dólares y porcentajes.</i>	49
Tabla 9. <i>Captaciones y Colocaciones del SFPS versus BP a diciembre 2017 en millones de dólares y porcentajes.</i>	50
Tabla 10. <i>Evolución de los activos, cartera bruta total, provisiones y cartera neta de las 25 COAC del segmento 1. En millones de dólares y porcentajes.</i>	52
Tabla 11. <i>Cobertura de las provisiones para la cartera improductiva total de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.</i>	57
Tabla 12. <i>Cartera de crédito bruta de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.</i> ...60	
Tabla 13. <i>Morosidad de la cartera de crédito de las 25 COAC del segmento 1. en millones de dólares.</i>	63
Tabla 14. <i>Criterios de calificación de cartera de microcrédito y consumo de las COAC del segmento 1 en días.</i>	66
Tabla 15. <i>Composición cartera bruta de créditos de consumo por tramos de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.</i>	69
Tabla 16. <i>Composición de la cartera bruta de los créditos para la microempresa por tramos de las 25 COAC de segmento 1 en millones de dólares.</i>	70

Tabla 17.	<i>Cartera improductiva de los créditos de consumo por maduración de plazos de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.....</i>	71
Tabla 18.	<i>Maduración por edades de la cartera de créditos de consumo que no devengan interés de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.</i>	74
Tabla 19.	<i>Maduración por edades de la cartera de créditos de consumo vencida de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.</i>	76
Tabla 20.	<i>Cartera improductiva de los créditos para la microempresa por maduración de plazos de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.....</i>	78
Tabla 21.	<i>Maduración por edades de la cartera de créditos para la microempresa que no devengan interés de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.....</i>	80
Tabla 22.	<i>Maduración por edades de la cartera de créditos para la microempresa vencida de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.</i>	82
Tabla 23.	<i>Cobertura de la provisiones para la cartera improductiva de los créditos de consumo de las 25 COAC del segmento1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	85
Tabla 24.	<i>Cobertura de la provisiones para la cartera improductiva de los créditos para la microempresa de las 25 COAC del segmento1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	87
Tabla 25.	<i>Reclasificación de la cartera de créditos en millones de dólares.....</i>	90
Tabla 26.	<i>Cuadro comparativo del comportamiento de la cartera de créditos improductiva y las provisiones, en millones de dólares.....</i>	91
Tabla 27.	<i>Cálculo del ROE de las 25 COAC del segmento1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	94
Tabla 28.	<i>Cálculo del ROA de las 25 COAC del segmento1, en millones de dólares y porcentajes.</i>	98
Tabla 29.	<i>Tabla de distribución del nivel de confianza</i>	100

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación del destino de los Créditos en las COAC	30
Figura 2. Clasificación de los subsegmentos del microcrédito en las COAC.....	31
Figura 3. Clasificación de los tipos de cartera de las COAC.....	31
Figura 4. Dimensiones del Modelo Operativo de Cobranza.	36
Figura 5. Activos totales de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.	54
Figura 6. Evolución de la cartera bruta de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares	55
Figura 7. Evolución de la cobertura de las provisiones para el total de la cartera improductiva de las 25 COAC del segmento 1..	58
Figura 8. Composición de la cartera improductiva de las 25 COAC de segmento 1 en millones de dólares.	64
Figura 9. Morosidad de la cartera improductiva de las 25 COAC del segmento 1 en porcentajes.	65
Figura 10. Probabilidad de recuperación de los créditos	68
Figura 11. Evolución de la maduración de la cartera improductiva por plazos de los créditos de consumo de las 25 COAC del segmento 1.....	72
Figura 12. Evolución de la maduración de la cartera de créditos de consumo que no devenga intereses por plazos de las 25 COAC del segmento 1.....	75
Figura 13. Evolución de la maduración de la cartera de créditos de consumo vencida por plazos de las 25 COAC del segmento 1.....	77
Figura 14. Evolución de la maduración de la cartera por plazos de los créditos para la microempresa de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares..	79
Figura 15. Evolución de la maduración de la cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses por plazos de las 25 COAC del segmento 1.....	81
Figura 16. Evolución de la maduración de la cartera de créditos para la microempresa vencida por plazos de las 25 COAC del segmento 1.....	83
Figura 17. Evolución de la cobertura de las provisiones para los créditos incobrables de consumo de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.	86

Figura 18. Evolución de la cobertura de las provisiones para los créditos incobrables del microcrédito de las 25 COAC del segmento 1.	88
Figura 19. Evolución de la cartera improductiva proyectada	92
Figura 20. Evolución de los ingresos y gastos de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.	96
Figura 21. Proceso de cobranza al cliente.	119
Figura 22. Proceso del Ciclo de crédito.	124

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar la evolución de la cartera improductiva por maduración de plazos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, que son las más representativas del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria por su tamaño de activos en el Ecuador. La investigación se concentra en la gestión crediticia y de cobranza. Se analizó información de una serie de datos histórica que comprende el período enero 2015 a diciembre 2017, sobre la base de información publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se estudió la evolución principalmente de la morosidad que es la que genera la cartera improductiva, también la cobertura de las provisiones para determinar el impacto que generan en la rentabilidad mediante la aplicación del ROA y ROE, el análisis de la cartera improductiva por edades se basó principalmente en los créditos de consumo y microcrédito que representan el 91% del total de la cartera de créditos a diciembre 2017, para establecer la probabilidad de recuperación en base a la normativa. Además mediante la aplicación de una entrevista se obtuvieron experiencias y realidades cotidianas de funcionarios expertos en el tema que tienen responsabilidades concretas en la colocación y recuperación de los créditos, en su trabajo mantienen una relación directa con los asociados y conocen que los motiva a solicitar un préstamo pero también las razones cuando tienen serias dificultades de pagar sus cuotas mensuales.

PALABRAS CLAVE:

- **CARTERA IMPRODUCTIVA**
- **MOROSIDAD**
- **PROVISIÓN**
- **RENTABILIDAD ROA Y ROE**

ABSTRACT

The research aims to analyze the evolution of the unproductive portfolio by maturation in terms from Institutions that manage Credits and Savings belonging to segment 1, which are the most representative of the financial area from “Economía Popular y Solidaria” as a reason of the size of its actives in Ecuador. The research focuses on credit management and collection units. The information was analyzed from a historical data series that covers the period January 2015 to December 2017, based on information published by “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” that studied the evolution mainly from late payment that usually generates the unproductive portfolio, also the cover for provisions to determine the impact in profitability through the implementation of the ROA and ROE, the unprofitable portfolio by age analysis was based mainly on consumer loans and microcredit which represent 91% of the total loan portfolio in December 2017, to establish the probability of recovery on the basis of the regulations. Also, through the application of an interview, experiences and day-to-day realities of experts in the field; officers who have specific responsibilities in the placement and recovery of loans were obtained because they have a direct relationship with clients and know that it motivates them to apply for a loan but also the reasons why they have serious difficulties for paying their monthly fees, as well as the appropriate strategies to prevent the increase of unproductive portfolio.

KEY WORDS:

- **UNPRODUCTIVE PORTFOLIO**
- **DELINQUENCY**
- **PROVISION**
- **PROFITABILITY ROA AND ROE**

GLOSARIO DE TÉRMINOS

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

COAC: Cooperativas de Ahorro y Crédito

EPS: Economía Popular y Solidaria

SFPS: Sistema Financiero Popular y Solidario

TCD: Teoría Cuantitativa del Dinero

JPRMF: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

TCRP: Tasa de crecimiento promedio

BP: Banca Privada

ROE: Rentabilidad Sobre el Patrimonio

ROA: Rentabilidad Sobre el Activo

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.1 Historia del Cooperativismo en el Ecuador

El cooperativismo tiene una gran importancia a nivel mundial, permite el desenvolvimiento económico de las naciones, combatiendo la exclusión, injusta distribución de la riqueza y pobreza, en el Ecuador se han tomado medidas para fortalecer el sector de la Economía Popular y Solidaria cuyo modelo es una alternativa para el desarrollo del país, siendo considerado dentro de la historia como una herramienta que permite la transformación social. En junio del año 2012 se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como ente de control para los modelos económicos asociativos, comunitarios y cooperativos que existen en nuestro país los cuales estaban regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Con el fin de mantener y crear normativas que permitan la sostenibilidad de todos los sectores que conforman la economía popular y solidaria (EPS).

El modelo económico cooperativo, permite la inclusión y desarrollo de amplios sectores de la población ecuatoriana más vulnerable sin las condiciones y acceso a hacer uso de la banca privada, para que puedan ser partícipes de la intermediación financiera. El Ecuador ha logrado construir un modelo económico alternativo que se ha constituido un sector institucional estratégico para la economía popular y solidaria con grandes posibilidades de crecimiento y fortalecimiento, y es un gran referente para el desarrollo económico y el fomento de la integración social. El cooperativismo, después de enfrentar un siglo de grandes obstáculos, promovió de forma destacada el acceso de amplios sectores sociales a diversas formas asociativas

de producción, sobre todo en el campo del ahorro y crédito y del transporte. Desarrolló un servicio de crédito basado en el conocimiento y confianza de los socios cooperados y en la auto exigencia de brindar un servicio accesible a la población de bajos ingresos. (Grijalva, 2013)

El cooperativismo representa un instrumento de transformación socioeconómica y una garantía de servicio cuyo crecimiento a lo largo del tiempo ha sobrellevado grandes amenazas y peligros, como distanciamiento de los objetivos sociales del modelo cooperativo, debido a la gran influencia de la globalización y el neoliberalismo. Problemas de eficiencia económica y técnica también han afectado su imagen. A pesar de ello, el sector tiene plena vigencia y grandes fortalezas que lo proyectan al futuro. Asimismo, el inédito giro histórico que ha tomado la política pública actual, con la construcción del sector de la economía popular y solidaria, permite predecir grandes y trascendentes acontecimientos para el mundo cooperativo. El cooperativismo en el Ecuador es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo. (Grijalva, 2013)

1.2 Consideraciones que motivaron el proyecto

El Sistema Financiero en el Ecuador tiene la función de movilizar el ahorro nacional y canalizarlo hacia la demanda de crédito por parte de la población en general. Es un proceso de intermediación financiera que precisa que las instituciones diseñen un portafolio de productos para la colocación y captación según su nicho de mercado, zona geográfica y especialmente el

“apetito” de riesgo que están dispuestos a asumir y administrar. En la investigación realizada por Páez (2012) “Análisis de la Sostenibilidad Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, período 2005 - 2011” concluye que las cooperativas han demostrado ser entidades más recientes que otras en el sistema, gracias a las ventajas competitivas que las caracterizan tales como, diversificación de sus clientes, alta rotación de sus carteras, entorno competitivo, y criterios prudenciales de solvencia.

La captación y colocación de recursos por parte de los asociados COAC debe ser distribuida de una manera prudente para poder controlar los riesgos que representa este proceso de intermediación financiera. “La cartera improductiva también conocida como cartera problemática, es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida” (LA JUNTA DE POLITICA Y REGULACION MONETARIA , 2017). Hay que tener en consideración que la cartera improductiva se genera por los montos de créditos declarados incobrables, por tal motivo las COAC dejan de percibir intereses. Existen registros de la edad de la cartera con plazos que van desde los 30, 60, 90, 180 y mayores a 360 días; por lo cual es necesario identificar los rangos de mayores tramos en los que se encuentran las deudas adquiridas por diversos prestatarios, para poder determinar si son recuperables o representan una posible pérdida que afecta de manera directa a la rentabilidad de las COAC:

Esto debido a que desde 2013 se evidenció un incremento permanente de la cartera improductiva, un índice de morosidad represado por el crecimiento de la cartera bruta, por lo cual se agudiza la imposibilidad de recuperar ciertos tramos de cartera. Es por esto que se necesita conocer de manera general una visión de la situación financiera para poder diseñar estrategias que permitan tomar decisiones que ayuden al crecimiento del sector. Hay que

tener en consideración que la cartera improductiva se genera por los montos de créditos declarados incobrables, por tal motivo las COAC dejan de percibir intereses con el consiguiente impacto en su rentabilidad.

La investigación se llevará a cabo por medio de un estudio empírico, a través del cual se demostrará si el incremento de la cartera improductiva y su maduración por plazos afecta la rentabilidad de las COAC del segmento 1, así como identificar cuáles son las estrategias que utilizan para garantizar el cobro de los prestatarios y mantener una seguridad financiera en las operaciones habituales de la administración.

1.3 Importancia del problema

El sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito; en la actualidad es considerado un sector importante dentro del sistema económico nacional, busca establecer políticas de control que ayuden a mantener la sostenibilidad del sector, el principal rol de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) es la intermediación financiera por medio de la oferta de sus servicios; permitiendo que las personas de ingresos medios y bajos tengan acceso a participar dentro del sistema financiero.

“El sistema financiero cooperativista concede créditos a los socios de las misma, lo que nos representa exponernos a diferentes tipos de riesgos como: de liquidez, de mercado, crédito entre otros” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015). La otorgación de créditos es la principal fuente de financiamiento de las COAC e instituciones financieras en general, por medio de estos servicios las instituciones reciben intereses lo que les permite mantener a flote su giro del negocio, pero la concesión de estos préstamos conlleva implícito la expectativa de la

recuperación del ingreso más los intereses, en el tiempo pactado al momento de la concesión del crédito.

El incumplimiento del pago de los créditos por parte de los prestatarios incrementa el nivel de morosidad en las entidades, y esto repercute en la calidad de la cartera que poseen aumentando de manera significativa la cartera improductiva. “La protección de los créditos que se consideran de alguna u otra manera inciertos se la obtiene de la analogía entre la provisión destinada para cuentas incobrables y la cartera que se encuentra improductiva (cartera problemática). Estos ratios de cobertura se deducen para cualquiera de las líneas de negocio que se está analizando. En resumen, mientras más elevados sean los valores de estos índices, nos está diciendo que las provisiones son mayores contra pérdidas y por tanto necesita una mayor cobertura” (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2015) .

Si baja la calidad de la cartera de créditos aumenta la cartera improductiva y su impacto en las provisiones establecidas al inicio que tenían un valor alto dará como resultado una baja en las utilidades y por ende una baja en las cifras de la Rentabilidad en las entidades financieras como es el tema de las COAC.

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

Las COAC, a través del tiempo han desarrollado un rol muy significativo en lo que se refiere al sector financiero del Ecuador. Desde enero 2013 se volvieron parte del Sector de la Economía Popular y Solidaria. La (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) expide la

resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que dictamina las normas tanto de responsabilidad como derechos para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario. “Artículo 1.- Todas las entidades del sector financiero popular y solidario se clasificarán de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos en los siguientes segmentos (Dispuestos en este reglamento)”:

Tabla 1

Segmentación de las entidades del SFPS.

<u>SEGMENTO</u>	<u>ACTIVOS MMUSD</u>	
	<u>DESDE</u>	<u>HASTA</u>
1	80.000,0	>
2	20.000,0	80.000,0
3	5.000,0	20.000,0
4	1.000,0	5.000,0
5	<	1.000,0

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

En el actual segmento 1 constan 25 entidades, cuya Cartera Bruta a diciembre 2017, ascendió a 5.295,5 millones de dólares; es decir, el 68,96% del total de Activos de las COAC (7.678,8 millones de dólares). El activo productivo más importante que manejan las COAC es la Cartera de créditos considerada la principal fuente de ingresos, permite el financiamiento de varias actividades de un gran número de familias de ingresos moderados mediante una economía dinamizada. Los beneficiarios directos de la presente investigación serán los socios y en general los usuarios del sistema cooperativo, pues su dinamismo genera comercio, aumenta la actividad de la economía popular y solidaria, entre otras acciones de beneficio a la comunidad donde prestan sus servicios. Esto significa que cualquier alteración en dicho sector genera crisis para los involucrados en el área de influencia.

Tabla 2

Estructura de la cartera de las COAC del segmento 1.

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		
CARTERA BRUTA COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1		
		31/12/2017
TIPO DE CRÉDITO	MMUSD	%
Comercial	102,2	1,9%
Consumo	3.058,2	57,8%
Vivienda	372,4	7,0%
Microcrédito	1.758,1	33,2%
Productivo	4,5	0,1%
Educativo	0,1	0,0%
Cartera Bruta	5.295,4	100,0%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

El principal activo de las COAC es la cartera de Créditos como se observa en la Tabla 2. Está compuesta por diversos segmentos comercial, consumo, vivienda, microcrédito, productivo y educativo que se detallan en el marco teórico, en la tabla 2.; también podemos observar que la concentración de los créditos se encuentran en los otorgados para el consumo cuya fuente de pago son los ingresos que perciben al mes los asociados y microcrédito cuya deuda se cubre mediante la actividad económica financiada por el crédito, en suma la cartera de créditos concentra el 91,0% en los segmentos para el consumo y microcrédito a diciembre 2017.

La concesión de créditos lleva implícito el riesgo que no paguen las personas que recibieron dichos préstamos. La morosidad es un indicador de la calidad de la Cartera y repercute en un incremento de la cartera improductiva. Por tal motivo, las entidades del sistema financiero deben poseer y aplicar procesos y procedimientos para la administración de cartera, los cuales permitan monitorear de manera permanente la evolución de la cartera improductiva, específicamente considerando sus plazos de vencimiento en 30, 60, 90, 180, y más de 360, días.

Según un artículo publicado en la (Revista Líderes, 2016), “la morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. En las 24 entidades, que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones en activos) este indicador se incrementó de 5,58 % a 7,05%, en el período octubre de 2015 - marzo de 2016”.

La investigación sobre el análisis de la magnitud de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la renta de las COAC del Ecuador: caso cooperativas segmento 1 establece “En la primera investigación de las cifras entregadas por las cooperativas del segmento 1 durante el quinquenio se observa una fluctuación hacia la alta en los datos lo que conlleva a una preocupación en el tema de la cartera problemática, el mismo que genera un crecimiento en el cálculo del indicador de morosidad...la cartera ascendió en 2.35 veces (en el quinquenio 2010 - 2015), y en el mismo ciclo la cartera problemática se amplificó en 4.09 veces en valores absolutos”. (Cabezas, 2017)

Si bien el índice de mora muestra el volumen de cartera y la velocidad con que va cayendo en incumplimiento, el análisis por maduración de plazos (edad, tiempo, días) permite evaluar con claridad la probabilidad de recuperación. Dos índices de mora iguales pueden tener diferente calidad de cartera y probabilidad de recuperación.

Tabla 3.

Cartera improductiva por vencimiento de las COAC del segmento 1, en millones de dólares y porcentajes.

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO						
PÉRDIDA ESTIMADA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA COAC DEL SEGMENTO 1						
<i>DETALLE</i>	<i>31/12/2015</i>	<i>%</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>%</i>	<i>31/12/2017</i>	<i>%</i>
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	231,3	100,0%	237,8	100,0%	230,3	100,0%
DE 1 A 30	16,1	7,0%	16,0	6,7%	14,3	6,2%
DE 31 A 90	28,0	12,1%	28,8	12,1%	24,8	10,8%
DE 91 A 180	33,1	14,3%	36,4	15,3%	30,1	13,1%
DE 181 A 360	103,2	44,6%	101,3	42,6%	98,0	42,5%
MAS DE 360	50,9	22,0%	55,2	23,2%	63,0	27,4%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como indica en la tabla 3. Los valores que componen la cartera improductiva por maduración de plazos se encuentran con rangos porcentuales más elevados en tiempos mayores a los 90 días concentrando más del 75% del total de la cartera en esos tramos. La resolución emitida por la Junta de Política Monetaria y Financiera (JPRMF) N° 209-2016-F, establece que los créditos que caen en mora se deben provisionar el 100%. Para garantizar la salud financiera del sector se deben crear reservas para cubrir el valor de la cartera improductiva, es recomendable que la provisión para créditos incobrables sea mayor a lo establecido en la normativa.

Tabla 4.

Cobertura de la cartera improductiva de las COAC del segmento 1, en millones de dólares.

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO			
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1			
<i>DETALLE</i>	<i>31/12/2015</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>31/12/2017</i>
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	231,3	237,8	230,3
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	254,8	299,3	298,9
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	110,2%	125,9%	129,8%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

La tabla 4. Muestra un incremento de los valores de las provisiones para los créditos incobrables como consecuencia del aumento de la cartera improductiva, sin embargo se puede evidenciar que la cobertura también muestra un crecimiento finalizando diciembre 2017 con el 129,8%.

El incumplimiento del pago de los créditos otorgados, el índice de morosidad, la clasificación del riesgo de crédito y las posibles pérdidas; Si se elevan desmejoran la calidad de la cartera ocasionando que la cartera improductiva incremente su valor, su impacto en mayores provisiones dará como resultado una baja en las utilidades así como una disminución en la Rentabilidad de las COAC.

1.2.2 Justificación Metodológica

La investigación tiene como objetivo realizar una evaluación a la cartera improductiva por maduración de plazos que manejan en las COAC del segmento 1 del Ecuador, para visualizar los diferentes tramos que la integran según el plazo vencido y la banda temporal en que se ubica la deuda. En el presente caso permite determinar qué cantidad de cartera se encuentra claramente

con baja probabilidad de recuperación, además del efecto sobre la rentabilidad y las estrategias de cobranza que aplican las entidades.

La metodología de la investigación es cuantitativa, y su finalidad es el descubrimiento de las causas. (Sabino, 2006) “El enfoque cuantitativo trabaja con aspectos observables y medibles de la realidad y utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2010).

Con los resultados se determinarán los tramos que pueden ser considerados como posibles pérdidas que integran la cartera improductiva por maduración de plazos en las COAC del segmento 1, se identificará las estrategias que utilizan las instituciones para evitar un mayor crecimiento de dichos plazos, realizando un análisis histórico de datos que permitan visualizar el crecimiento de la cartera problemática, principalmente de la cartera de consumo y microcrédito que representan el 91,0% de la cartera total a diciembre 2017, para determinar las posibles pérdidas esperadas.

La Investigación descriptiva se realizará mediante “el estudio de casos, metodología que se utiliza cuando hay cuestiones a resolver sobre el “cómo” y el “por qué” de un hecho, cuando el investigador no tiene control sobre el fenómeno y cuando éste se da en circunstancias naturales”. (Sabino C. , 2008). Para el efecto, se seleccionará un grupo de cooperativas, a las cuales se les aplicará una entrevista que nos permitirá conocer la opinión de los actores en relación con los tramos que componen la cartera improductiva por maduración de plazos, los factores que afectan

a los prestatarios para cumplir con el pago de sus cuotas y conocer de primera fuente las estrategias y acciones de cobranza y recuperación de dicha cartera.

1.3 Planteamiento del problema

Los principales problemas del sistema financiero en el Ecuador radican en la liquidez y la solvencia; a raíz de la caída de los precios del petróleo desde el año 2015, la apreciación del dólar y el peso de no tener una moneda propia; ocasiono que los negocios sufrieran una reducción en la oferta y demanda de bienes y servicios, afectando el circulante, así como el incremento de la cartera improductiva por el aumento de la morosidad en el sistema financiero, provocado por el retraso e incumplimiento de los pagos en los créditos otorgados, situación que produjo que las provisiones de la cartera problemática se incrementen en la instituciones, afectando el patrimonio, la liquidez, solvencia y sostenibilidad en un largo tiempo, a causa de los sucesos descritos varias cooperativas de ahorro y crédito quebraron por problemas de liquidez “Entre el 2013 y diciembre del 2016 se liquidaron 200 cooperativas, según estadísticas de la Corporación de Seguro de Depósitos (Cosede)”. (Diario el Comercio, 2017)

Un aumento sistemático en la cartera improductiva por maduración de plazos afecta de forma negativa el indicador de morosidad de la cartera de créditos e impacta en la rentabilidad de las COAC. Durante el periodo de análisis de la investigación se ha observado un incremento en la cuenta Provisiones para créditos incobrables que aumentó en un valor USD 43,6 millones de dólares, al pasar de USD 254,8 millones de dólares al 31 de diciembre del 2015 a USD 298,3 millones de dólares al 31 de diciembre del 2017; lo que representa un incremento del 17,1%. Los datos se pueden visualizar en la Tabla 4. Además, la probabilidad de recuperación de un crédito

disminuye en función del plazo vencido que mantiene la operación. Mayor plazo vencido - menor probabilidad de recuperación.

La intermediación financiera conlleva muchos riesgos en su gestión, uno de los más importantes es el riesgo de crédito; según la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS SEGUROS, 2003), es “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. La cobertura del 100% de la cartera problemática es necesaria para cumplir la normativa del organismo de control y garantizar buenas prácticas prudenciales. Por ello es necesario conocer el comportamiento de la cartera improductiva por maduración de plazos para visualizar como afecta en la rentabilidad de las entidades y por ende el desarrollo del sector.

Tabla 5.

VARIABLES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Independientes	Dependientes	Covariables	Categorías de las variables
Capacidad de pago	Morosidad Ingresos	Tasas Activas Desempleo	Factores económicos
Cartera Improductiva	Plazo de créditos Riesgo de crédito	Provisión de cuentas incobrables	Financiamiento
Edad de la cartera	Plazos de vencimiento	Mayor plazo menos probabilidad de recuperación	Cobranza
Rentabilidad	Gasto Provisión Utilidad	Ingresos Costos Gastos	Rentabilidad del Patrimonio (ROE) Rentabilidad del Activo (ROA)

En la Tabla 5. Se detallan las causas y efectos que van a intervenir dentro de nuestra investigación, aquí se detallan los parámetros a seguir para desarrollar un correcto análisis.

1.4 Objetivo general

Evaluar el impacto de la maduración de la cartera por plazos, mediante el estudio histórico de la evolución de la cartera improductiva de las COAC del segmento 1 del Ecuador, durante el periodo 2015 – 2017, para analizar su efecto en la rentabilidad y proponer estrategias de cobranza y recuperación.

1.5 Objetivos específicos

Analizar la evolución del indicador de morosidad global de la cartera de consumo y de microcrédito durante el periodo 2015 - 2017.

Estudiar la evolución de la cartera improductiva de los segmentos de consumo y microcrédito durante el periodo 2015 - 2017.

Evaluar el comportamiento de la estructura de la cartera por plazos de vencimiento de los segmentos de consumo y microcrédito durante el periodo 2015 - 2017.

Analizar la cobertura de provisiones de la cartera improductiva y su impacto en la rentabilidad de las COAC del segmento 1 durante el periodo 2015 - 2017.

Determinar las estrategias para la recuperación de los préstamos vencidos.

1.6 Objeto de estudio

Cooperativas de Ahorro y Crédito: objeto de estudio de la presente investigación; “son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente, con el

objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, págs. 72-73).

El segmento objeto de estudio es el más representativo del Sistema Financiero del sector corporativo de la Economía Popular y Solidaria, considerando diversos parámetros como el tamaño de sus activos, número de socios, número de créditos, presencia territorial, entre otros.

La investigación titulada: Evolución de la cartera improductiva por maduración de plazos y estrategias de cobranza en las COAC del segmento 1 del Ecuador, será de carácter descriptivo para explicar la evolución, mediante la metodología cuantitativa se realizó la recolección de datos de los balances, boletines estadísticos e informes mensuales, los datos que se contara en esta investigación son de dominio público; la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los resume en un boletín de libre acceso disponible en su portal web www.seps.gob.ec.

1.7 Hipótesis de la Investigación

H1: Un aumento en la cartera improductiva por maduración de plazos exige mayores provisiones que incrementan los gastos ocasionando una disminución en las utilidades y su efecto negativo en la rentabilidad de las COAC.

H0: Un aumento en la cartera improductiva por maduración de plazos no exige mayores provisiones que incrementen los gastos ocasionando una disminución en las utilidades y su efecto negativo en la rentabilidad de las COAC.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Teoría y prácticas del Cooperativismo

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) son instituciones que ponen al ser humano como sujeto y fin de su actividad basada en los principios del cooperativismo, que surgen por los intereses en común de las personas para realizar de una manera más productiva el trabajo y mejorar la calidad de vida de todos sus asociados.

En el artículo de investigación hace referencia al primer gran teórico del cooperativismo fue Louis Blanc, primer hombre en proponer al mundo una sociedad de cooperativas, a las que en primeras instancias las colocho el nombre de “talleres sociales”. Además de este personaje, existió otro socialista, John Stuart Mill (a quien las personas lo consideraban liberal) propuso ideas que coincidían con Louis Blanc en su libro influyente llamado Principles of Political Economy, cuya primera versión apareció en 1848. Tanto Mill como Blanc fueron socialistas democráticos, es decir, ellos se consideraban reformistas y no revolucionarios. Pero, mientras Blanc se engrandeció con una economía sin competencia, Mill alago el mercado y el librecambio, de modo que fue predecesor de lo que hoy se conoce como socialismo de mercado. Los marxistas como los fundamentalistas del Mercado están completamente seguros que el cooperativismo no puede ni siquiera sobrevivir o avanzar en un medio capitalista, en el que empresas consideradas las más grandes e importantes cuentan con la ayuda de los principales bancos y del Estado, y pueden producir en grandes masas sus productos a precios muy bajos gracias al uso de técnicas actualizadas, y a que pueden de cierta manera explotar a su personal, especialmente si no existen

sindicatos combativos que incentiven a la unión de los empleados en contra de las empresas. (Bunge, 2013)

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad en el artículo de investigación manifiesta que el cooperativismo ha salido victorioso en pequeña escala en solo ciertos países, fracasando en otros. Por ejemplo, del movimiento cooperativo inglés nacido en Rochdale en 1844 ya no queda mucho. Por otra parte, se ha notado como crecen y avanzan cooperativas de varios tipos y tamaños en países considerados diversos como por ejemplo Suiza, India, Argentina, España, Italia y Estados Unidos. Una pregunta expuesta de la siguiente manera “Cual sería la causa a que la que debemos estos triunfos y fracasos en cuestión”, en la cual el autor manifiesta que este problema en particular aún no ha sido tema de estudio. Uno de los motivos del triunfo del conglomerado Mondragón es que cuenta con banco y universidad propia, para de esta manera formar a sus técnicos y gerentes. (Bunge, 2013)

Las cooperativas no buscan generar rentabilidad para incrementar las utilidades de los directivos sino más bien para poder mejorar su portafolio de productos y ayudar a mas socios, se manejan utilizando principios como la igualdad, democracia participativa y social dentro de la entidad, además permiten mantener la estabilidad laboral de sus integrantes, su principal fin es el bienestar del ser humano mediante la aplicación de prácticas solidarias e igualitarias para todos sus asociados.

La sostenibilidad del sistema depende de las buenas prácticas que se manejan dentro de las cooperativas, así como el apoyo por parte de los organismos de control en el fortalecimiento de las políticas y del trabajo y esfuerzo de los socios cooperados para alcanzar los ideales. De

acuerdo a lo manifestado en el artículo podemos concluir que las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) son relativamente nuevas en comparación a las empresas capitalistas por lo cual hay que poner un mayor control en los sectores que las conforman para garantizar el fortalecimiento y permanencia del mismo al largo plazo.

2.2 Teoría de la demanda del dinero

En el artículo de investigación menciona que la Teoría Cuantitativa del Dinero (TCD), en su versión clásica, establece una relación directa entre la cantidad de dinero existente en una economía y el comportamiento de los precios. A lo largo de la historia se han usado diferentes bienes como medio de cambio. En el siglo XIX, al calor de la industrialización y el desarrollo del comercio, se extendió el uso del papel moneda, una forma de dinero asociada al crédito bancario. La proliferación del papel moneda transformó el uso de los instrumentos monetarios y también las funciones del dinero. (Blasco & Riera, 2016)

Según Ludwig Von Mises el dinero: *“es un medio de pago de mercancías y deudas que posee aceptación universal. Debe cumplir tres características básicas: primero es considerado un medio de intercambio fácil de almacenar y transportar, segundo es una unidad contable ya que permite medir y comprar el valor de los productos y servicios de diferentes características y finalmente es un medio que posibilita el ahorro..... la aplicación del dinero como un medio común de cambio por lo cual el dinero es el facilitador de las transacciones crediticias... las transacciones de crédito no son más que el cambio de bienes presentes por bienes futuros”*. (Mises, 1936)

Según (Blasco & Riera, 2016) manifiestan sobre la TCD, explican que en el siglo XVI, los escolásticos habían intuido que los precios de las mercancías estaban determinados por la oferta y la demanda, tal y como postula Martín de Azpilcueta, de manera que si la oferta de bienes permanece inalterada y la oferta de dinero aumenta, el nivel de precios sube. Por el contrario, inalterada la oferta de bienes, si la oferta de dinero baja, el nivel de precios desciende. El autor analizó la capacidad adquisitiva que tenía el dinero en distintos países y lo hizo en función de la abundancia o escasez de metales preciosos. Así llegó a la conclusión que donde el dinero fuera escaso, los bienes y servicios serían baratos; y donde el dinero fuera abundante, dichos bienes y servicios tendrían un precio elevado. La consolidación de la teoría cuantitativa del dinero se produjo durante la segunda mitad del siglo XVI y marcaría uno de los puntos clave en la historia de la economía. Es entonces cuando se formuló la idea de que el nivel general de precios no sólo estaba vinculado a la oferta y la demanda de cada bien o servicio, sino que además dependía de la oferta y demanda de dinero.

De lo expuesto por las autoras Blasco y Riera en su artículo sobre la demanda del dinero podemos concluir que el dinero es un bien necesario para satisfacer las diversas necesidades del ser humano, mismo que con el paso del tiempo se ha ido transformando llegando a crear las monedas y billetes usados en cada país como medio de intercambio para conseguir bienes, productos y servicios, a lo largo de la historia y con el paso del tiempo el dinero sigue siendo objeto de estudio debido a las diversas funciones que realiza y su transformación, la demanda del dinero no se hace con la finalidad de obtener este bien, se lo realiza porque es un bien que nos permite adquirir y hacer uso de los demás productos, bienes y servicios que se ofertan en el mercado.

2.2.1 El Crédito

Dentro del artículo de investigación de Blasco y Riera sobre la teoría de la demanda del dinero, llegamos a la conclusión de que es ahí donde el crédito tiene su origen, el dinero tiene diferentes tipos y las entidades del sistema financiero lo negocian como papel moneda, el crédito representa al dinero y mediante su uso se pueden adquirir bienes, productos y servicios de manera inmediata con la promesa de pago a futuro a la entidad y de esa manera satisfacer las necesidades gustos y preferencial en el momento que se presentan.

Para concebir: “el crédito se requieren las siguientes condiciones necesarias, que sólo difieren de los tres componentes esenciales de todo intercambio (hombre- bienes económicos-tiempo)...

1) La presencia de dos (o más) agentes que intercambian. 2) La materialización indirecta inicial, es decir, sin la entrega de un bien económico presente no se configura crédito alguno. La materialización indirecta implica a su vez la participación necesaria de bienes económicos para la configuración del crédito, como intercambio que es. 3) Tiempo económico, de necesaria participación en todo intercambio, sin olvidar su categoría de factor de producción necesario y dependiente de los demás bienes económicos (materialización indirecta).” (Bondone, 2012)

El crédito es un recurso que utilizan las entidades del sistema financiero para tener un mejor aprovechamiento económico de los importes que realizan los socios por medio de los depósitos y acreditaciones a las cuentas corrientes cuya expresión monetaria son aquellos importes que como sobrantes de caja, ahorros, etc. Que no se encuentran dentro del entorno económico (Soto, 2009, pág. 39)

El financiamiento es parte de las interacciones económicas del sistema productivo, mediante el crédito las personas o empresas compran cierta cantidad de dinero a un precio llamado interés el cual es expresado en porcentajes determinado por el monto capital transferido y plazo de pago de la deuda, el Banco Central del Ecuador es el encargado de fijar las Tasas de interés referenciales para el uso de las entidades del Sistema financiero de acuerdo a la oferta y demanda de capital. Establecer los tipos, las bases y el fin del crédito es esencial para entender la problemática de la investigación, los elementos que se encuentran implícitos dentro de los créditos son: el costo del crédito, la forma de pago y el posible incumplimiento de las obligaciones, siendo este último de gran interés dentro del estudio pues desencadena un efecto negativo en la cadena del financiamiento, sobre todo para las entidades que conceden los créditos incrementando el nivel de morosidad.

2.3 La Morosidad

La morosidad es considerada como el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, se trata de un incumplimiento del contrato de pago en la fecha predeterminada. Según explica Saboral (2008), el plazo para considerar a un cliente moroso contado desde su primer día de incumplimiento del pago de la deuda normalmente es de 90 días, a partir de ahí las Instituciones Financieras lo califican oficialmente como moroso. La morosidad, si se la generaliza, representa un riesgo añadido en la organización empresarial que provoca efectos negativos en el sistema pudiendo afectar la continuidad financiera de las empresas. (García, 2004)

El aumento de la morosidad es el factor de mayor importancia al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel adecuado de solvencia, en el contexto de decrecimiento económico actual. Para lo cual es necesario que todo ejercicio de planificación de capital que pretenda estimar el nivel de solvencia en el futuro de una entidad debe realizar una previsión futura de la morosidad que se integre en las herramientas de planificación de capital de las entidades. (Management Solutions, 2009, pág. 3)

Según Guillen en el año 2002 indica que los factores internos que explican la morosidad de la cartera son diversos. Se encuentran asociados a las políticas de crédito, lo que incluye garantías, plazos y tasas; asociados a la eficiencia de la entidad crediticia, como los gastos administrativos sobre cartera de créditos; asociados a la actitud tomadora de riesgo del banco, como el incremento agresivo en la participación del mercado. (Yagüé, 2010)

En los escenarios descritos es necesario analizar las variables macroeconómicas para establecer la situación de las instituciones financieras populares y solidarias, de esta manera las proyecciones de morosidad y de capital que pueda realizar cada entidad, cuente con la capacidad de contemplar varios estudios que fortalezcan los diagnósticos internos y mejoren la diferenciación de los mismos en el largo plazo. Otro aspecto importante de beneficio es identificar y conocer la relación entre la morosidad y las causas de los impagos.

Con lo expuesto queda claro que la morosidad puede tener una fuerte influencia del ambiente externo en el cual se desarrollan las actividades financieras entre las COAC y los clientes de sector, entender el comportamiento de los prestatarios es fundamental para determinar la evolución de la cartera improductiva por maduración de plazos, la morosidad se ha visto afectada

en los últimos años por la recesión en el país, como consecuencia de la caída del precio del petróleo, motor fundamental de la economía del país.

2.3.1 Gestión del Riesgo de Crédito: Indicé de Morosidad

El riesgo se encuentra íntimamente ligado a un problema fundamental: la inejecución de las obligaciones. Ahora bien, si el incumplimiento tiene por causa un hecho del deudor, produce consecuencias para el deudor mismo. Si al contrario, reconoce como causa un evento extraño al deudor, las consecuencias indicadas no se realizan y la obligación queda extinguida como si jamás hubiera nacido” (Tinman, 2007). Los riesgos pueden tener un sentido positivo o negativo, pero en general tienen una connotación de pérdida. El objetivo es identificar los riesgos, ponderarlos con base en sus consecuencias, decidir la aceptación o no de los mismos, y tomar provecho de su existencia. (Rincón, 2012)

La mora del deudor, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora de la deuda es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso del cobro. (Reyes, 2012, pág. 226)

Ejecutar las acciones de crédito conlleva diversas consecuencias, para ello hay que dimensionar y establecer las obligaciones tanto del prestamista como del prestatario, e indagar en las responsabilidades y la probabilidad de que estas sean cumplidas al 100%. La morosidad es uno de los factores al cual se le debe dar un tratamiento especial dentro de las entidades mediante un buen procesamiento de la información crediticia, del control depende que el flujo del efectivo

derivado de la prestación de créditos, sea constante y alimente a los demás procesos de las COAC.

La gestión del riesgo crediticio es el principal problema al que se enfrentan todas las instituciones financieras las cuales requieren establecer medidas de control mediante la aplicación de diversos indicadores.

La fórmula de cálculo del índice de morosidad se describe a continuación:

$$\Delta \text{ Índice morosidad} = \frac{\Delta \text{ Cartera Improductiva}}{\Delta \text{ Cartera total}}$$

Un incremento en el índice de mora se produce cuando el valor % de crecimiento de la cartera improductiva es mayor que el valor % de crecimiento de la cartera bruta, el análisis de este índice es de suma importancia porque refleja la calidad de la cartera pero se debe tener en claro que dos índices de mora iguales pueden tener diferente probabilidad de recuperación se calcula de manera global sin tener en consideración el tiempo que llevan sin pagar las deudas contraídas.

2.3.2 Causas de los Impagos

La insolvencia es definida como la imposibilidad para lograr responder hacia las responsabilidades financieras contraídas, por lo cual forma parte fundamental de los elementos que incrementan el riesgo crediticio. (Reyes, 2012)

La clasificación de insolvencias los describiremos a continuación:

- Insolvencias temporales.- La compañía o persona natural esta temporalmente en una circunstancias de duda y no puede responder a sus acreedores, pues aunque sus activos son mayores a sus pasivos, su activo circulante es menor a las deudas adquiridas.
- Insolvencias irreversibles.- El pasivo o deudas de la compañía o persona natural es superior a su activo, por lo que el contexto de crisis es terminante, por esto es necesario que el prestamista se declare en quiebra.
- Las insolvencias de origen.- Son las ya existentes en el momento de facilitar el crédito, el prestatario ya era insolvente en el instante de solicitar el financiamiento.
- Las insolvencias acontecidas.- Son las que nacen o se origina por factores exógenos a la voluntad de insolvente y son inesperados.
- Insolvencias premeditadas.- Son las generadas por el prestamista para evadir sus responsabilidades de pago. En la práctica, esta clase de insolvencia está más próxima al fraude que a un problema financiero. (Reyes, 2012, pág. 234)

De acuerdo a lo expuesto por Reyes las insolvencias tienen una perspectiva que está relacionada con la situación por las cuales el solicitante del crédito puede incurrir en las causales que le impiden cumplir con sus obligaciones, es por ello que las instituciones financieras en primera instancia deben realizar un estudio previo del historial crediticio y financiero del solicitante antes de conceder los créditos, con la finalidad de minimizar la probabilidad de que una vez que sea entregado el crédito este sea incumplido de manera intencional, pues la insolvencia se crea por acciones que pueden ser generadas con responsabilidad o por factores externos.

2.4 Indicadores Financieros para medir la rentabilidad

En nuestra investigación para efectuar el análisis de la rentabilidad, se aplicara los siguientes índices financieros la rentabilidad sobre activos ROA y la rentabilidad sobre Patrimonio ROE.

2.4.1 Rentabilidad del Activo (ROA)

La rentabilidad económica más conocido por sus siglas en inglés ROA (“Return on Assets”), mide la rentabilidad del total de activos de la empresa sin tomar en consideración la forma de financiamiento del activo que puede ser por recursos propios o recursos de terceros. Se establece que en forma general para que una empresa tenga una valoración positiva en cuanto a su rentabilidad la cifra del ROA debe sobrepasar el 5%. Se calcula como el cociente entre el beneficio y el activo total. (Banca y Negocios, 2018)

Según la metodología de aplicación del método DUPONT permite evaluar las causas y efectos del indicador del ROA usando la siguiente fórmula:

$$ROA = \textit{Rentabilidad sobre ingresos} * \textit{Rotación de Activos}$$

Por lo tanto:

$$ROA = \frac{\textit{Utilidad}}{\textit{Ingresos}} * \frac{\textit{Ingresos}}{\textit{Activos}}$$

$$ROA = \frac{\textit{Utilidad}}{\textit{Activos}}$$

Los ingresos son el resultado de las tasas activas de las colocaciones de los créditos, los cuales deben tener un volumen suficiente para cubrir: a) los costos que implica la captación de ahorros (tasa pasiva), b) el riesgo de crédito que se registra en las provisiones; así como, c) los gastos de operación y otros gastos, después de cubrir los ítems mencionados se espera obtener una utilidad óptima para garantizar la sostenibilidad financiera de las COAC. (Ponce, 2009)

2.4.2 Rentabilidad del Patrimonio (ROE)

La rentabilidad financiera más conocida por sus siglas en inglés como ROE (“Return on Equity”), mide el rendimiento que genera el capital invertido por los accionistas. De manera específica indica la rentabilidad alcanzada por la empresa en base a sus propios fondos. (Banca y Negocios, 2018)

Al hablar del ROA y del ROE, existe una diferencia entre estas dos medidas de identidad, es un reflejo del financiamiento de deuda o apalancamiento financiero. La metodología aplicada en el método DUPONT indica que el ROE se afecta por tres razones:

- Eficiencia operativa (medida por el margen de utilidades).
- Eficiencia en la utilización de activos (medida por la rotación de activos totales).
- Apalancamiento financiero (medido por el multiplicador de capital). (Ross, Westerfield, & Jordan, 2010).

La fórmula aplicada en la metodología DUPONT permite evaluar diversas causas y efectos como se indica a continuación:

$$ROE = ROA * Razón Activos a Patrimonio$$

Por lo tanto:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activos}} * \frac{\text{Activos}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio}}$$

La aplicación de estos indicadores nos permite entender que mejorar el ROE depende de dos factores principales:

- Se necesita optimizar el uso de los activos mediante la aplicación del ROA, para visualizar cómo las entidades generan ganancias aprovechando al máximo sus activos.
- Establecer la relación entre activos y patrimonio, misma que indica la cantidad de veces que los activos contienen al patrimonio. (Ponce, 2009)

2.5 MARCO REFERENCIAL

La Investigación a realizar sobre la evolución de la cartera improductiva por maduración de plazos, centra su estudio en la concesión de créditos y la morosidad, los estudios previos sobre el riesgo crediticio y la morosidad financiera, van a servir como base para el presente estudio, se va a analizar diversos artículos de investigación que hablen del riesgo crediticio, las causas de los impagos que ocasiona el incremento del índice de mora así como las tendencias de cobranza.

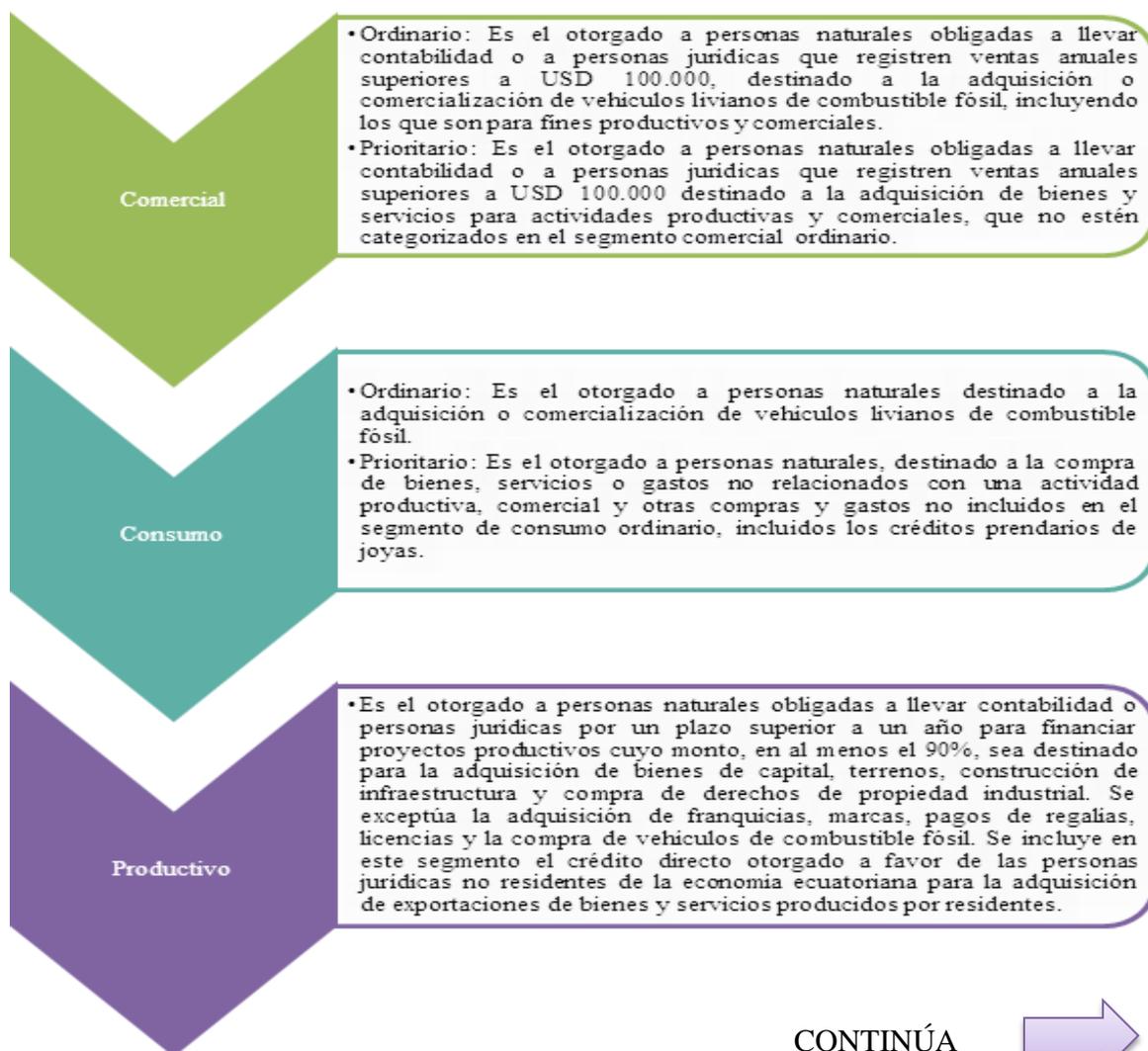
2.5.1 Manual de Crédito: Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Autor: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Año: 2015.

País: Ecuador.

La SEPS en su artículo publicado toma como referencia las reglamentos emitidos por La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) define las Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del SFPS, detalladas en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F. ahí se establecen los segmentos de crédito que serán descritos a continuación. La cooperativa deberá mantener en el manual solo aquel que la cooperativa otorga, y eliminar aquellos que no aplica.



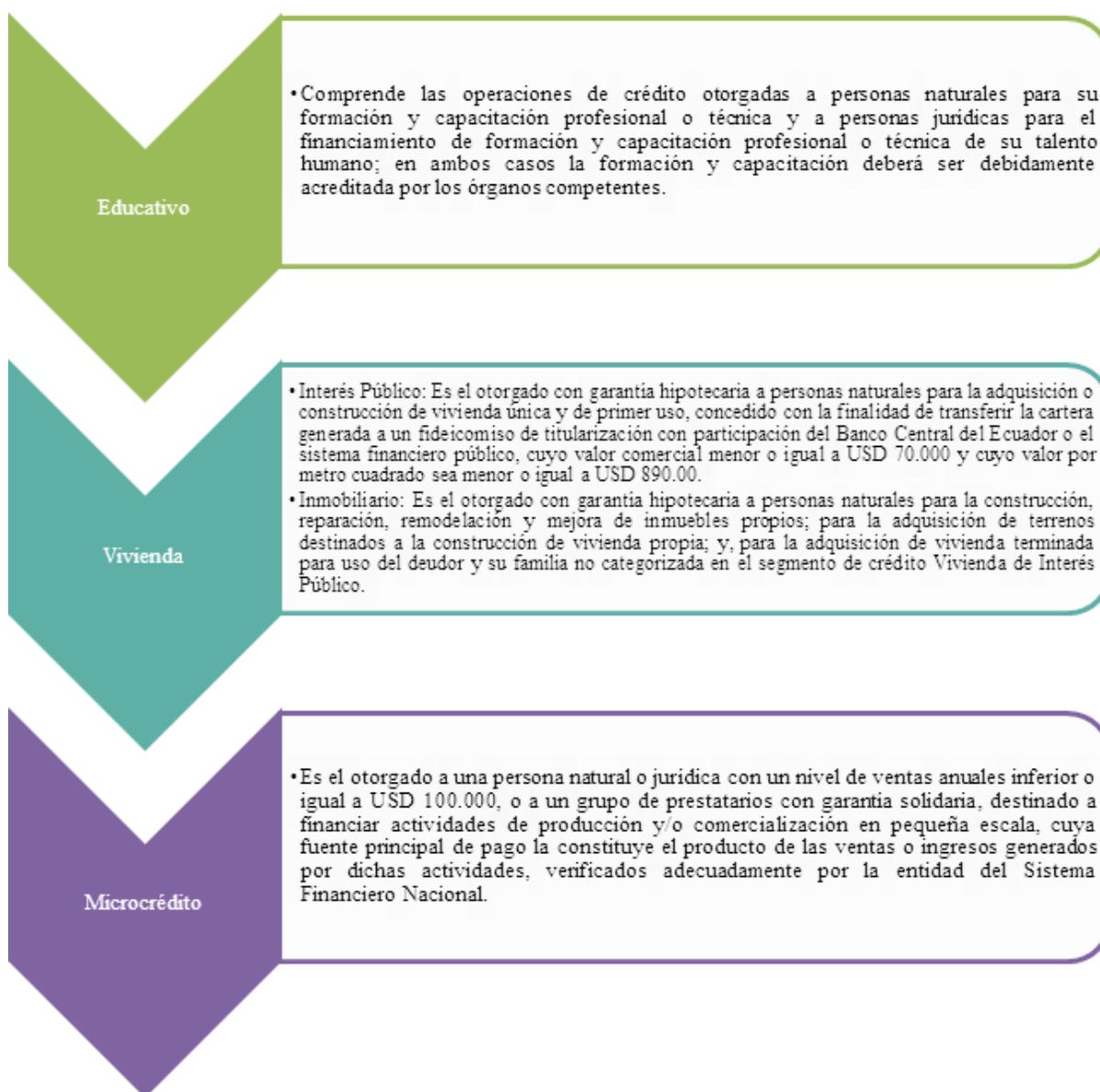


Figura 1. Clasificación del destino de los Créditos en las COAC.

Fuente: (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2015).

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

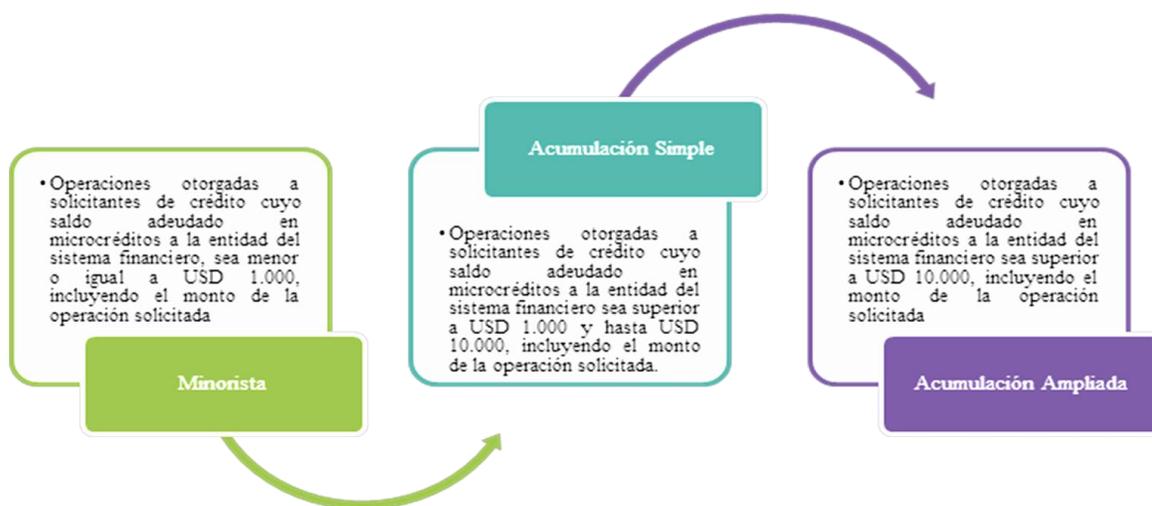


Figura 2. Clasificación de los subsegmentos del microcrédito en las COAC.

Fuente: (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2015).

De igual manera se establece los tipos de cartera que maneja cada institución para cumplir con su giro del negocio.

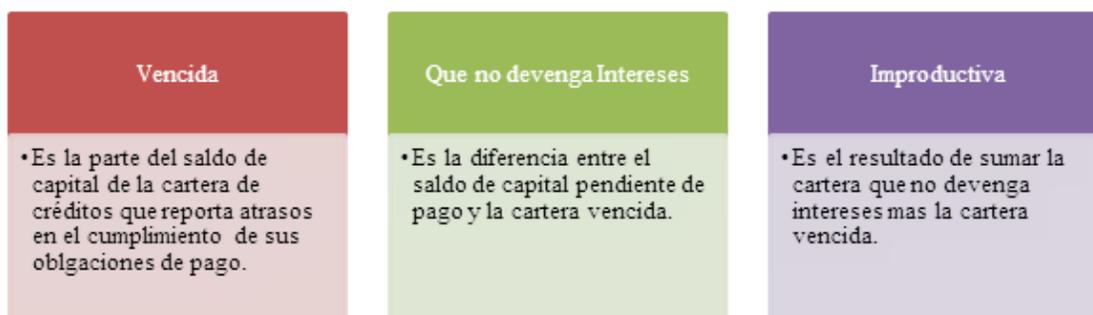


Figura 3. Clasificación de los tipos de cartera de las COAC.

Fuente: (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2015).

El manual de créditos elaborado por la JPRMF y publicado por la SEPS indica la clasificación de créditos, es importante identificar el destino al que se van a entregar los fondos para realizar un análisis aplicando una correcta metodología dentro de las entidades que les permita determinar

su capacidad de recuperación, es así como en las figuras de la 1-2 podemos identificar los aspectos claves que deben cumplir los créditos de acuerdo a su segmentación como comerciales, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y productivo, también en la Figura 3. Observamos los tipos de cartera que manejan las COAC según el estado de los créditos para reclasificarla.

2.5.2 Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Autor: Mba. Gabriela Cabezas Calderón.

Año: 2017

País: Ecuador

Según Cabezas en su artículo de investigación habla sobre el incremento significativo visualizado mediante el análisis de los boletines emitidos por la SEPS de manera anual durante el quinquenio 2010 al 2015 en el cual se observa un incremento de la cartera vencida de una manera preocupante y es precisamente este incremento el que aumenta la morosidad de las instituciones y afecta la calidad de la cartera de créditos.

Dentro de la investigación explica que el comportamiento de la morosidad está definido por la evolución de los ciclos económicos de un país; en los cuales existen etapas de bonanza y recesión, en las primeras los usuarios de los créditos tendrán más facilidades para cubrir el pago de sus cuotas debido a que la economía permanece estable o presenta una tendencia creciente que ocasiona que los niveles de morosidad del crédito bancario tiendan a reducirse, sin embargo en las épocas de recesión existe una disminución del crédito debido a que los usuarios se ven

afectados en el nivel de sus ingresos por lo que no pueden hacer frente a las obligaciones financieras contraídas. (Vallcorba & Delgado, 2007)

La economía en nuestro país se encuentra atada en una trampa compuesta de tres puntos: (i) situación fiscal inviable; (ii) contracción económica; y, (iii) moneda sobrevalorada en términos reales. Las cuales se alimentan entre sí generando un círculo vicioso del cual la economía no podrá escapar sin un programa amplio que ataque los tres factores de manera compatible. (De la Torre & Pallares, 2017).

Los prestatarios en el caso de las COAC ecuatorianas en términos generales son personas o familias de ingresos moderados, las características para adquirir préstamos de consumo y microcrédito en la banca privada incluye el nivel de ingreso familiar, nivel de escolaridad y características de vivienda, muchos de los socios cooperados no cumplen con los requerimientos por lo cual no son sujetos de crédito. La economía Popular y Solidaria establece que las personas que conforman el sector tienen un perfil de ingresos fijos en relación de dependencia o provenientes de actividades económicas en pequeña escala, es por ello que es más susceptible de quedar impago en sus cuotas del préstamo frente a un cambio de políticas económicas, situación familiar o desempleo.

2.5.3 Análisis del Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidaria

Autor: Edward Herman Pinaya & Carlos Trávez Villalba

Año: 2015

País: Ecuador

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente de supervisión y control de las entidades del SFPS busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario mediante la aplicación de procesos técnicos transparentes y confiables, para contribuir al bienestar de sus integrantes y la comunidad en general, debido a que el Sistema financiero cooperativo otorga créditos a sus socios, representa exponerse a diferentes riesgos de mercado, de liquidez, de interconexión, entre otros. La primera parte del documento, presenta el seguimiento de indicadores representativos como: evolución de la cartera de crédito por segmento, participación de la cartera por segmento de crédito, morosidad por segmento de crédito, evolución de la cobertura de los créditos problemáticos y relación entre crédito del sistema cooperativo y el PIB. (Villalva & Herman, 2015)

En el estudio elaborado por (Villalva & Herman, 2015) realizó un análisis de indicadores de riesgo: mediante la aplicación de matrices de transición de calificaciones de riesgo por cartera y análisis de calidad de carteras por cosechas, en el cual da como conclusión que es necesario hacer un seguimiento en periodos futuros, muestra como el nivel de calificación de riesgos se deteriora, tomando como base el análisis de la morosidad crediticia, la cual constituye uno de las más importantes señales que evidencian las crisis financieras. El incremento de la cartera de los créditos impagos afecta la rentabilidad de las entidades financieras dando como resultado una disminución en sus utilidades. También el aumento constante de la morosidad puede provocar problemas de rentabilidad y liquidez, incluso podría generar pérdidas en las provisiones estimadas.

2.5.4 Tendencias de Cobranza y Recuperación de cartera en el Sector Financiero a partir de la Crisis.

Autor: Deloitte

Año: 2012

País: México

Deloitte en el artículo explica la gestión de cobranza a partir de la crisis que enfrentaron las instituciones financieras en el año 2008 especialmente Estados Unidos misma que se produjo cuando empezaron a caer los precios de los bienes raíces lo que ocasiono el incumplimiento del pago de las hipotecas que en su mayoría eran de baja calidad crediticia (subprime) por lo cual se paralizaron los créditos y tuvo como consecuencia el crecimiento en los índices de morosidad a niveles históricos por lo cual las instituciones se vieron obligadas a redefinir sus modelos operativos de cobranza.

La tecnología ha evolucionado con el paso del tiempo y su uso se ha expandido más allá de su propósito original, el cual era únicamente evaluar el riesgo crediticio. Actualmente la tecnología permite evaluar la rentabilidad en base al riesgo y el comportamiento, con el fin de establecer límites iniciales y consecuentes. Además apoya las actividades relacionadas con el servicio de préstamos, incluyendo la detección de fraudes, invención contra la delincuencia y mitigación de pérdidas. (Deloitte, 2012)

Los cambios en el modelo de cobranza que propone el artículo está enfocado a siete dimensiones que debe tomar en consideración para diseñar nuevas técnicas y herramientas de análisis que permitan una evaluación más precisa del riesgo asociada con cada cliente, para

detectar las acciones de cobranza más eficientes y enfocar los esfuerzos hacia donde haya mayor probabilidad de recuperación lo que implica que las instituciones financieras mejoren su calidad de servicio al cliente y disminuyan sus costos de operación.



Figura 4. Dimensiones del Modelo Operativo de Cobranza.
Fuente: (Deloitte, 2012).

En la Figura 4. Se visualiza todas las dimensiones que deben tomar en consideración las entidades para realizar su gestión de cobranza y aplicar procesos adecuados para asegurar una recaudación eficiente haciendo uso de todos los recursos y avances tecnológicos.

Tabla 6

Resumen de las teorías de soporte Utilizadas para nuestra Investigación.

Título del artículo	Autores	Año	Resumen
Teoría y práctica del cooperativismo	Mario Bunge	2013	Las cooperativas a diferencia de la empresas de capital son relativamente nuevas, se rigen por principios de equidad y solidaridad mediante los cuales sus asociados trabajan dando todo su esfuerzo en busca de los ideales que sirven para el bienestar de todos sus integrantes permitiéndoles mejorar su calidad de vida. La generación de utilidades es importante para mantener a flote el negocio e incrementar la ayuda brindando mejores productos y servicios, además las cooperativas necesitan el apoyo del Estado en la implementación de políticas para garantizar la sostenibilidad a lo largo del tiempo.
Teoría de la demanda del dinero	Carme Riera Prunera y Yolanda Blasco	2016	El dinero sirve como medio de intercambio para hacer uso de los bienes, productos y servicios que se ofertan en el mercado, con el paso del tiempo se ha ido transformando sin embargo su fin principal es satisfacer las necesidades, gustos y preferencias de los consumidores, dentro de la teoría establece que las instituciones financieras lo ofertan como papel moneda mediante los créditos para quienes necesiten mejorar su capacidad adquisitiva en el presente.
Manual de crédito: Cooperativas de ahorro y crédito	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	2015	La SEPS es el ente de control de las COAC en el Ecuador es la encargada de publicar manuales, políticas, normas y reglamentos para asegurar la sostenibilidad del sector, en este artículo se establece la segmentación de los tipos de crédito por líneas de negocio y los requisitos que deben cumplir para evitar desviar el destino de los fondos, también indica los tipos de cartera que manejan las entidades de acuerdo a los créditos que poseen y asegurar su correcta clasificación, de tal manera que puedan implementar medidas adecuadas para evitar obtener malos resultados dentro de sus operaciones financieras.
Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las COAC	Gabriela Cabezas Calderón	2017	En el artículo se realiza un análisis del quinquenio comprendido del 2010 – 2015, en el cual se evidencia el crecimiento de la morosidad de manera acelerada dando como resultado un aumento de la cartera problemática en las COAC del segmento 1, se establece que los créditos concentran el mayor porcentaje de su cartera de créditos en los segmentos de consumo y microcrédito, también se establece que en las épocas de bonanza los socios no presentan inconvenientes con el cumplimiento de sus deudas no así cuando el país atraviesa una etapa de recesión en el que las familias ven disminuir sus ingresos y como ultima prioridad es el cumplimiento de sus cuotas de pago.
Análisis del riesgo de crédito del sector financiero popular y solidario	Edward Herman Pinaya y Carlos Trávez Villalba	2015	El riesgo de crédito es el que más asumen las entidades del sistema financiero por los préstamos que conceden, en el artículo muestra la evolución de la cartera de créditos del periodo 2013—2014 tomando como base el análisis de la evolución de la morosidad crediticia por línea de negocio y la cobertura de los créditos

2.6 MARCO REGULATORIO

2.6.1 Supervisión y Regulación

La (Constitución, de la República del Ecuador, 2008) es la Carta Magna del país; siendo la primera en dar la importancia al sector de la economía popular y solidaria; misma que establece que el sistema económico tiene por formas de organización la pública, privada, mixta y popular y solidaria la última está integrada por los sectores asociativos, comunitarios y cooperativos. Los sistemas económicos intermedian recursos del público y cada uno cuenta con entidades de control específicas y diferenciadas que establezcan normas para preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y liquidez. La entidad de control para las entidades de la economía popular y solidaria es la SEPS, para garantizar alcanzar el objetivo de Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

2.6.2 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Para reconocer, fomentar y fortalecer el sector económico popular y solidario, se creó la (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011) la cual permite establecer un marco jurídico para quienes lo integran. Se entiende EPS a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando

al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

El Sector Cooperativo: “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios”. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Para nuestra investigación se define a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como “Las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios”. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011)

2.6.3 Código Orgánico Monetario Financiero

El Código Orgánico Monetario Financiero aprobado en el año 2014, fue creado por los antecedentes ocurridos en la economía del país durante el año 1999, que dio como consecuencia el Feriado Bancario. Los artículos de este código están enfocados en la búsqueda de fortalecer la inversión nacional y mejorar los sistemas y procesos crediticios existentes en la banca; mediante la función ejecutiva por medio de La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

La SEPS es encargada de autorizar a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la JPRMF.

2.6.4 Norma para la gestión del Riesgo de Crédito

Esta norma expedida por la Junta de Regulación monetaria y financiera en el año 2016 tiene como objetivo la creación de contenidos de gestión del riesgo crediticio en las COAC, sobre las garantías, límites de crédito; dependiendo del tipo de crédito que concedan y al segmento al que pertenecen con el propósito de mantener una eficiente administración del dinero de la institución; además de las responsabilidades que tiene cada departamento con respecto al crédito, las calificaciones de las carteras de crédito, los riesgos y las medidas que se deben tomar en caso de existencia de mala administración del crédito dentro de la entidad.

CAPITULO III

3 Desarrollo metodológico

Para la investigación se utilizará el método deductivo debido a que se realizará un proceso, “para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones, en el que partimos de premisas verdaderas para llegar a conclusiones válidas aplicando la lógica”. (Dávila, 2006, pág. 184)

3.1 Enfoque de investigación Mixto

Los métodos mixtos nos proveen soluciones perfectas, sin embargo, hasta hoy, son la mejor alternativa para indagar científicamente cualquier problema de investigación. Conjunten información cuantitativa y cualitativa, la convierten en conocimiento sustantivo y profundo. (Sampieri D. , 2014)

El enfoque que tendrá la presente investigación será mixto, se utilizará tanto el enfoque cuantitativo y cualitativo, en el primer caso se realizará un análisis de la cartera improductiva por maduración de plazos determinando los tramos de cartera que se encuentran en posible pérdida mediante la aplicación de tablas y gráficos de tendencia, así como su influencia en la rentabilidad mediante el cálculo del ROE y ROA; el enfoque cualitativo busca establecer las estrategias de recuperación de las deudas (cobros) mediante la aplicación de una entrevista de casos seleccionados de las COAC del segmento 1.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

La metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica y de manera más específica en forma numérica con la ayuda de herramientas del campo estadística.

Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación, cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. (Soriano, 2011)

3.1.2 Enfoque Cualitativo

En la investigación cualitativa se estudia la realidad en su contexto natural, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Este enfoque utiliza variedad de instrumentos para recoger información tales como las entrevistas, imágenes, observaciones, historia de vida, en los que describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados de la vida de los participantes. (Blasco & Pérez, 2007)

3.2 Tipología de investigación

3.2.1 Por su finalidad Aplicada

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo, esta forma de investigación se dirige a la aplicación directa a los problemas de forma inmediata y no al desarrollo de teorías. (Lozada, 2014)

Se utilizará un tipo de investigación aplicada, sustentada en los artículos de investigación sobre el riesgo de crédito de análisis de periodos anteriores; mediante nuestro estudio de la cartera improductiva por maduración de plazo podremos identificar los tramos de cartera que se encuentran en posible pérdida y el impacto que ocasiona a la rentabilidad de las COAC del

segmento 1, y mediante la aplicación de una entrevista identificar las estrategias de cobranza utilizadas por las COAC.

3.2.2 Por las fuentes de información Documental

La fuente de información documental, *“centra su atención en la producción documental que se genera diariamente y al conocer de su existencia la asimila por medio de lenguajes claves y reglas, útiles para organizar las fuentes de manera efectiva”*. (Dulzaides, Elinor & Molina, 2014)

Las fuentes de investigación a utilizar será la documental la cual permite analizar diferentes fenómenos (Plazas, 2011) Los recursos principales serán todos los documentos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y que están disponibles para realizar la investigación; con el apoyo de las fuentes secundarias, en la investigación documental vamos a analizar algunos libros, artículos de revistas, bibliografías, tesis, base de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, etc., que tengan relación con el tema de investigación.

3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu

El tipo de investigación será In situ, ya que de acuerdo a (Bernal, Metodología de la Investigación. Tercera edición, 2010) se realizará una investigación de campo en la que se estará en contacto directo en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio, se procederá a recopilar información financiera de las 25 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 a nivel nacional, obtenida principalmente de la página oficial de la SEPS www.seps.gob.ec; también se aplicara una entrevista a los jefes de crédito y cobranza de las COAC elegidas mediante la selección de casos para conocer de primera fuente los factores que afectan a los prestatarios para

no cumplir con el pago de sus cuotas y las acciones que realizan los asesores de crédito para evitar el crecimiento de la cartera improductiva en el tiempo.

3.2.4 Por el control de las variables No experimental

La investigación a realizar es no experimental, debido a que no se van a manipular las variables de estudio, sino únicamente a observar acerca de los fenómenos que se presentarán en su contenido original (Hernández R. , 1997, pág. 78),

La investigación es No experimental debido a que el objeto de estudio se seleccionara en un solo momento para posteriormente analizar como la cartera improductiva por maduración de plazos afecta a la rentabilidad de las COAC del segmento 1 por la probabilidad de recuperación de los créditos impagos.

3.2.5 Por el alcance Descriptivo

Un estudio descriptivo tiene como finalidad medir o evaluar diferentes aspectos, variables, dimensiones o componentes del problema o fenómeno que se está investigando. En ocasiones se conoce como estudios “*correlacionales o de observación*”. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)

Nuestra investigación tendrá un estudio descriptivo porque vamos a analizar cada una de las propiedades que componen la cartera improductiva, realizando una medición independiente de las variables como la morosidad, la cobertura de las provisiones, la edad de a cartera improductiva y los indicadores de rentabilidad ROE y ROA.

3.3 Procedimiento para recolección y análisis de datos

3.3.1 Población

Es el conjunto finito o infinito de individuos, objetos, elementos o fenómenos, que tienen características en común, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio en un momento predeterminado. (Robledo, 2014)

En el presente estudio de investigación no es necesario el cálculo del tamaño de la muestra debido a que se considera el 100% de la población, misma que consta de las 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito del sistema financiero de la economía popular y solidaria pertenecientes al segmento 1 en diciembre del 2017, compuesto por aquellas instituciones que superan los 80 millones de activos. A continuación se detalla el listado de COAC, objeto de estudio.

Tabla 7.*Listado de las COAC del segmento 1 a diciembre del año 2017.*

N°	Razón Social	Provincia	Canton
1	Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio Ltda.	Pichincha	Cayambe
2	Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda.	Pichincha	Quito
3	Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda.	Pichincha	Quito
4	Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.	Pichincha	Quito
5	Cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui Ltda.	Imbabura	Antonio Ante
6	Cooperativa de ahorro y crédito Camara de comercio de Ambato Ltda.	Tungurahua	Ambato
7	Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	Pichincha	Quito
8	Cooperativa de ahorro y crédito Pequeña empresa Biblian Ltda.	Cañar	Biblian
9	Cooperativa de ahorro y crédito Pequeña empresa Cotopaxi Ltda.	Cotopaxi	Latacunga
10	Cooperativa de ahorro y crédito Pequeña empresa Pastaza Ltda.	Pastaza	Pastaza
11	Cooperativa de ahorro y crédito de los Servidores Públicos Ltda.	Pichincha	Quito
12	Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Tungurahua	Ambato
13	Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.	Azuay	Cuenca
14	Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Progresista Ecuatoriana Ltda.	Azuay	Cuenca
15	Cooperativa de ahorro y crédito Musuch Runa Ltda.	Tungurahua	Ambato
16	Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.	Tungurahua	Ambato
17	Cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.	Carchi	Tulcán
18	Cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Tío Ltda.	Imbabura	Otavalo
19	Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda.	Pichincha	Quito
20	Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.	Chimborazo	Riobamba
21	Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.	Tungurahua	Ambato
22	Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.	Bolívar	Chimbo
23	Cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa Ltda.	El Oro	Santa Rosa
24	Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán Ltda.	Carchi	Tulcán
25	Cooperativa de ahorro y crédito Vicente Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	Loja	Loja

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

3.4 Instrumentos de recolección de información Varios

- Entrevistas
- Revisión bibliográfica

3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios

- Técnica documental
- Técnica de campo
- Bases de datos

3.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis

El procedimiento para tratamiento de la información será de análisis conforme a la recopilación de datos a través de la aplicación de técnicas estadísticas y herramientas de evaluación, que permitan relacionar las variables para comprobar la hipótesis planteada.

CAPITULO IV

4 Resultados de la Investigación

4.1 INFORME EJECUTIVO

4.1.1 El sistema financiero popular y solidario

El sistema financiero popular y solidario (SFPS) en el Ecuador representa un sector económico muy importante para el desarrollo de las finanzas populares en nuestro país. En la (Constitución, de la República del Ecuador, 2008), en su capítulo cuarto, soberanía económica, sección octava, establece:

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (p.97).

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Igualmente, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en su Título VI: De las Relaciones con el Estado. Capítulo III: Del Control, establece:

Art. 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. - El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales (p.30).

El principal análisis que se va a realizar es en el sector financiero de la economía popular y solidaria mediante el estudio de las Cooperativas de ahorro y crédito que existen en el país en la Tabla.1 tenemos la clasificación de los segmentos según el monto de activos. Para dimensionar la cobertura del SFPS se presenta una relación de número de entidades, socios y cartera neta de los 5 segmentos establecidos por la SEPS:

Tabla 8.

Entidades y cartera del SEPS a diciembre 2017, en millones de USD dólares y porcentajes.

SEGMENTO	ENTIDADES		SOCIOS	%	CARTERA NETA	
	NUMERO	%			MMUSD	%
1	26	4,0%	3.570.581	55,5%	5.214,1	68,0%
2	38	5,8%	1.342.481	20,9%	1.306,0	17,0%
3	82	12,5%	827.994	12,9%	732,1	9,6%
4	178	27,1%	500.135	7,8%	328,9	4,3%
5	332	50,6%	195.575	3,0%	82,5	1,1%
TOTAL	656	100,0%	6.436.766	100,0%	7.663,7	100,0%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

En la Tabla 8. se puede observar que el segmento 1 es el más representativo en cuanto a cartera neta; es decir, cartera bruta menos provisiones, con el 68% de participación y número de socios (55.5%); no así en el número de entidades que apenas representa el 4% de participación.

Se concluye que dicho segmento concentra un alto volumen de activos y por tanto de cartera de créditos. En contraste, el segmento 5 a pesar de que participación en cuanto a número de entidades es la más alta (50.6%), su volumen de cartera es el menor de todos los segmentos (1,1%).

Finalmente, con el propósito de tener una referencia con respecto al Sistema Financiero Nacional se presenta la información sobre saldos de cartera de crédito, para conocer la magnitud del SFPS con relación a la Banca Privada (BP) cuyo ente de control es la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).

Tabla 9.

Captaciones y Colocaciones del SFPS versus BP a diciembre 2017 en millones de dólares y porcentajes.

CARTERA DE CRÉDITO	SFPS	BP	SFPS	BP	SUMAN
	MMUSD		PORCENTAJES		
Comercial	353,7	10.113,7	3,4%	96,6%	10.467,3
Consumo	4.175,8	8.604,9	32,7%	67,3%	12.780,7
Vivienda	471,8	2.207,3	17,6%	82,4%	2.679,0
Microcredito	3.099,0	1.588,0	66,1%	33,9%	4.687,0
Productivo	6,5	1.654,1	0,4%	99,6%	1.660,6
Educación	0,6	432,7	0,1%	99,9%	433,3
Total Cartera de Crédito	8.107,3	24.600,6	24,8%	75,2%	32.707,9

Fuente: (Boletines financieros a diciembre 2017 de la SEPS del SFPS y la SBS la BP).

Según la Tabla 9. En general, la composición de la cartera de crédito del SFPS y la BP se concentran en los créditos de consumo, comercial y microcrédito cuya suma de los segmentos tanto del SFPS y la BP representan el 85,4% del total de cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional al 31 de diciembre de 2017.

Si bien el total de cartera de crédito de la BP triplica al SFPS; sin embargo, el segmento de microcrédito es el doble a favor del SFPS, lo cual se debe a que históricamente el nicho de mercado de las COAC son los créditos para la microempresa cuyo objetivo es financiar la compra de activos o capital de trabajo a sus asociados quienes generan ingresos económicos que sirven para el pago de las obligaciones contraídas con dichas entidades.

La presente investigación se centra en el SFPS, y específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) abiertas al público en general, correspondientes al Segmento 1; es decir, las entidades con activos superiores a 80 millones de dólares.

4.2 INFORME DE VARIABLES Y TENDENCIA

4.2.1 Evolución de los activos, cartera bruta, provisiones y cartera neta del segmento.

Período 2015 al 2017.

A diciembre de 2014 se registraron 22 cooperativas del segmento 1. En el año 2015 ingresaron 3 nuevas cooperativas y se trasladó una cooperativa al segmento 2. Es decir, a diciembre 2015 quedaron 24 cooperativas en el segmento 1. Las nuevas cooperativas que superaron los 80 millones de dólares en activos son: Pilahuin Tío Ltda., Tulcán Ltda; y, San José Ltda, mientras que la cooperativa ahorro y crédito 15 de Abril, fue transferida al segmento 2 en el mes de mayo 2015.

En el año 2016 la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza pasó conformar el segmento 1 debido al incremento en su nivel de activos. Desde esa fecha hasta diciembre del año 2017, son 25 entidades que conforman el segmento 1 de las COAC y que son motivo de la presente investigación. En tal virtud, se procedió a recopilar información financiera

de las 25 entidades para el período 2015 al 2017, con lo cual el análisis es comparable y permite obtener conclusiones homogéneas.

Tabla 10.

Evolución de los activos, cartera bruta total, provisiones y cartera neta de las 25 COAC del segmento 1. En millones de dólares y porcentajes.

FECHA	ACTIVO TOTAL	CARTERA BRUTA	PROVISIÓN	CARTERA NETA	% DE PARTICIPACION DEL ACTIVO CARTERA NETA
ene-15	5.220,2	4.048,4	-217,3	3.831,1	73,4%
mar-15	5.319,1	4.134,3	-224,6	3.909,7	73,5%
jun-15	5.456,3	4.257,5	-229,5	4.028,1	73,8%
sep-15	5.502,3	4.408,5	-245,1	4.163,4	75,7%
dic-15	5.521,9	4.363,9	-257,7	4.106,1	74,4%
mar-16	5.625,8	4.307,3	-271,3	4.035,9	71,7%
jun-16	5.664,4	4.237,7	-271,9	3.965,7	70,0%
sep-16	6.070,6	4.374,4	-291,9	4.082,5	67,3%
dic-16	6.426,5	4.396,8	-299,3	4.097,5	63,8%
mar-17	6.738,4	4.461,5	-304,3	4.157,2	61,7%
jun-17	7.062,1	4.686,8	-301,2	4.385,6	62,1%
sep-17	7.335,1	5.016,2	-305,6	4.710,6	64,2%
dic-17	7.678,8	5.295,5	-297,5	4.998,0	65,1%
TCRP	3,3%	2,3%	2,7%	2,2%	

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 10 se puede ver que los activos mantienen un crecimiento constante durante el periodo de estudio con una tasa de crecimiento promedio (TCRP) es del 3,3% llegando a los 7.678.8 millones de dólares a diciembre 2017. Por su parte la Cartera bruta, creció en el mismo período a una TCRP del 2.3%, ligeramente inferior al crecimiento de activos. Asimismo, las provisiones para cubrir el riesgo crediticio crecieron a un ritmo ligeramente superior que la

cartera bruta, TCRP del 2,7%, lo cual significa que hubo una mayor protección del riesgo de crédito.

Por su parte la cartera neta (Cartera bruta menos provisiones), registró un crecimiento muy similar a la cartera bruta. Cabe destacar que el porcentaje de participación de la cartera neta sobre el activo ha tenido una evolución relativa que partió de 73,4% con una ligera tendencia decreciente llegando a 65,1% a diciembre de 2017. En el mes de septiembre del año 2015 alcanzó su máximo nivel de participación con el 75,7%; mientras que en el mes de marzo del año 2017 se registró el mínimo nivel alcanzado en la participación con el 61,7%. Ya que la cartera de créditos es el activo productivo más importante de las cooperativas se espera que su participación sea siempre más alta con respecto al activo como fue el caso del mes de septiembre 2015, donde por cada 100 de activo el 75,7 representa el principal activo productivos pues generan ingresos financieros significativos para las COAC.

Los activos en las COAC representan todos los recursos que poseen para cumplir su giro del negocio como es la captación de ahorros y la colocación de préstamos a sus asociados. Las principales cuentas de los activos son: Fondos Disponibles, Inversiones, Cartera de Créditos, Cuentas por Cobrar, Propiedades y equipo, Otros activos.

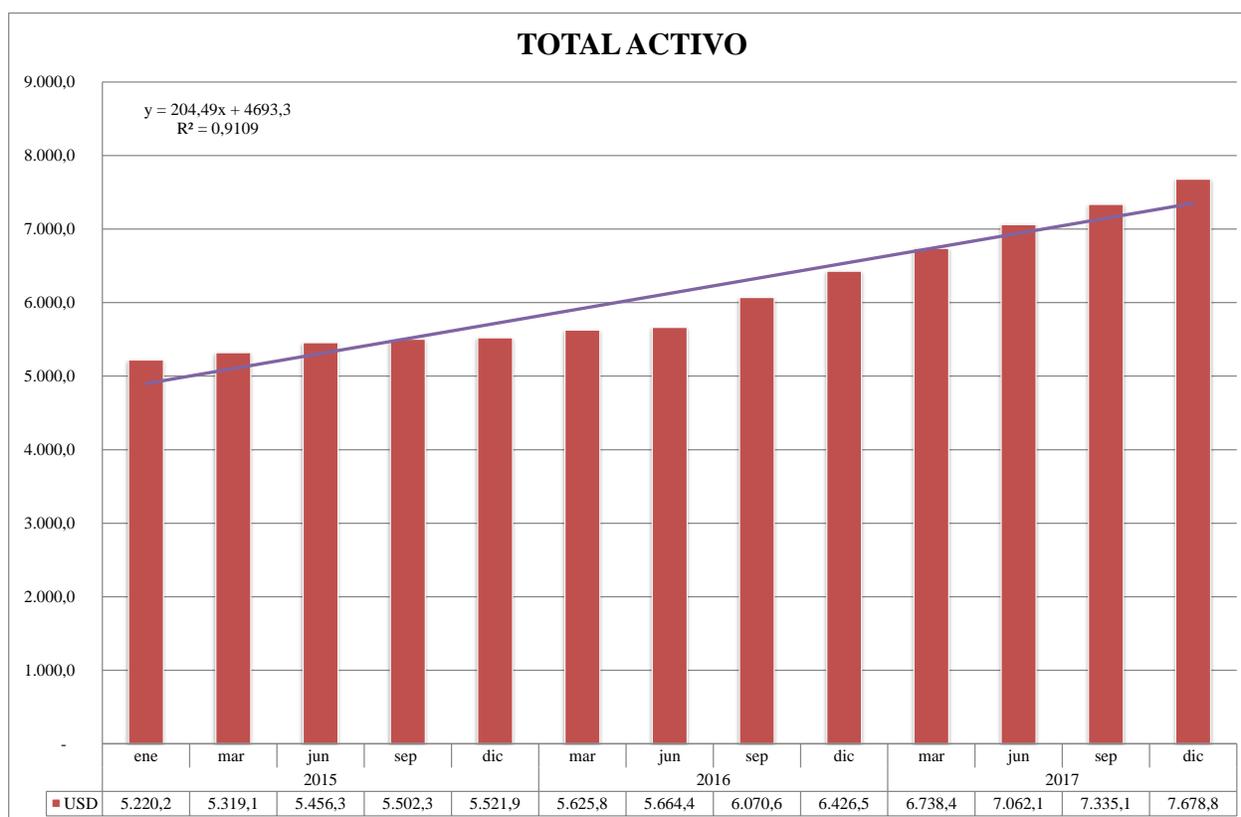


Figura 5. Activos totales de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

En la Figura 5. Podemos ver que los activos mantienen una tendencia de crecimiento lineal a lo largo del período en análisis; es decir, que existe una correlación positiva alta del 0.91 entre las variables monto de activos y tiempo. Esto implica que en el futuro podría mantenerse una similar tendencia lineal de los activos de las COAC. Cabe señalar que en los trimestres de marzo y junio de 2016 se registró una desaceleración de dicho crecimiento, probablemente debido a que las captaciones de ahorro (principal fuente de financiamiento el activo) también se mantuvieron a un ritmo de crecimiento menor.

La cartera de crédito, como principal cuenta del activo, muestra una evolución similar a la tendencia de crecimiento del activo. En la Figura 6. También se observa una desaceleración del

crecimiento en los trimestres de marzo y junio de 2016. Probablemente por una disminución de la demanda de préstamos por parte de los asociados debido a factores externos como el desempleo. En valores absolutos la cartera bruta de las COAC del presente estudio pasó de 4.048,4 millones de dólares en enero 2015 siendo este el mínimo alcanzado, a un valor de 5.295,5 millones de dólares a diciembre 2017 registrado como el máximo monto alcanzado en el periodo de análisis que dura la investigación.

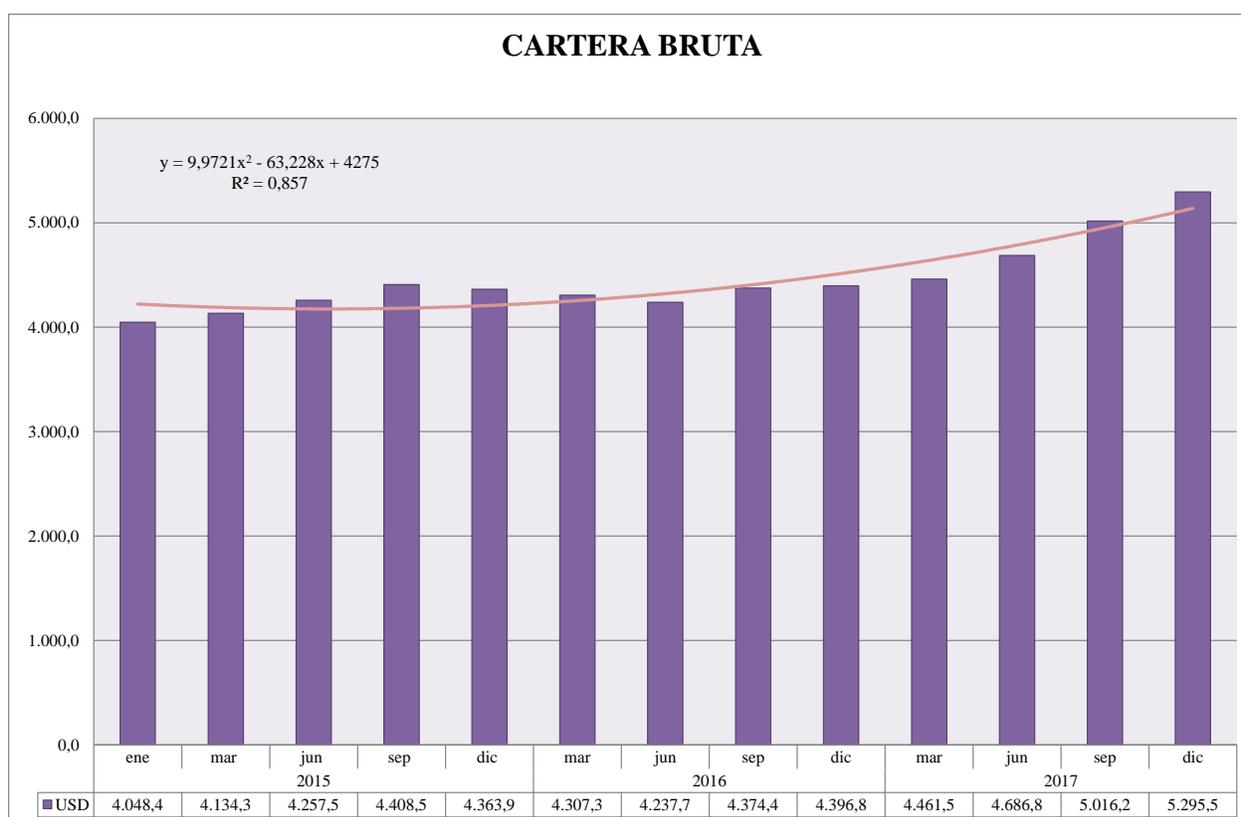


Figura 6. Evolución de la cartera bruta de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

La cartera bruta está formada de los créditos por vencer, que no devenga intereses y vencidos, sin descontar las provisiones establecidas para los créditos incobrables, la misma mantiene una tendencia de crecimiento lineal a lo largo del periodo en análisis como se puede observar en la

Figura 6.; es decir, que existe una correlación positiva alta del 0.85 entre las variables monto de cartera de créditos y tiempo. Esto implica que en el futuro podría mantenerse una similar tendencia de crecimiento para la cartera bruta de las COAC.

Por último la cobertura de las Provisiones para créditos Incobrables de las COAC del segmento 1 se calcula en función a la cartera improductiva (cartera de créditos que no devenga interés más cartera de créditos vencida), las cuentas que la conforman son de naturaleza del activo pero con signos negativos, protege la calidad de la cartera estimando las posibles pérdidas que se podrían efectuar en el periodo contable de las entidades. Dentro de las provisiones se toma en consideración la Cartera de créditos comerciales, Cartera de créditos de consumo, Cartera de crédito inmobiliaria, Cartera de microcrédito, Cartera de créditos refinanciada, Cartera de créditos reestructurada, Cartera de crédito educativo, Provisión genérica por tecnología crediticia, Provisión anticíclica, Provisiones no reversadas por requerimientos normativos y, Provisión genérica voluntaria. Para garantizar una estabilidad financiera la Provisión calculada debe cubrir la totalidad de la cartera improductiva, si la entidades deciden hacerlo en mayores cantidades se deberá evaluar previamente el impacto que genera ese mayor ajuste en la estructura financiera de cada entidad.

Tabla 11.

Cobertura de las Provisiones para la Cartera Improductiva total de las 25 COAC del segmento 1; en USD millones de dólares.

Fecha	Cartera Improductiva	Provisión de Créditos Incobrables	Cobertura Cartera Improductiva
ene-15	209,7	217,3	103,7%
mar-15	217,1	224,6	103,4%
jun-15	215,9	229,5	106,3%
sep-15	229,9	245,1	106,6%
dic-15	233,1	257,7	110,6%
mar-16	301,7	271,3	89,9%
jun-16	289,6	271,9	93,9%
sep-16	264,3	291,9	110,4%
dic-16	237,8	299,3	125,9%
mar-17	253,6	304,3	120,0%
jun-17	256,6	301,2	117,4%
sep-17	246,9	305,6	123,7%
dic-17	217,3	297,5	136,9%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

En la Tabla 11. Durante el período de estudio la provisión para créditos incobrables de las 25 COAC del segmento 1, mantiene una cobertura del 100% de la totalidad de la cartera improductiva a excepción del trimestre marzo y junio del 2016 en el que el monto de la cartera problemática supero los valores de la provisión probablemente a un incremento del incumplimiento del pago de los créditos inesperado por la administración de las entidades el máximo valor alcanzado de la cartera improductiva fue en el mes de marzo por un valor de 301,7 millones de dólares, en enero 2015 la cobertura registrada fue del 103,7% llegando a alcanzar un valor a diciembre del 2017 de 136,9%. A partir de la aplicación de la reforma de la normativa la

constitución de las provisiones presenta una mayor cobertura de la cartera problemática; el máximo valor alcanzado por las provisiones fue en el mes de septiembre por \$305,6 millones de dólares y con una cobertura de la cartera improductiva del 123,7%.

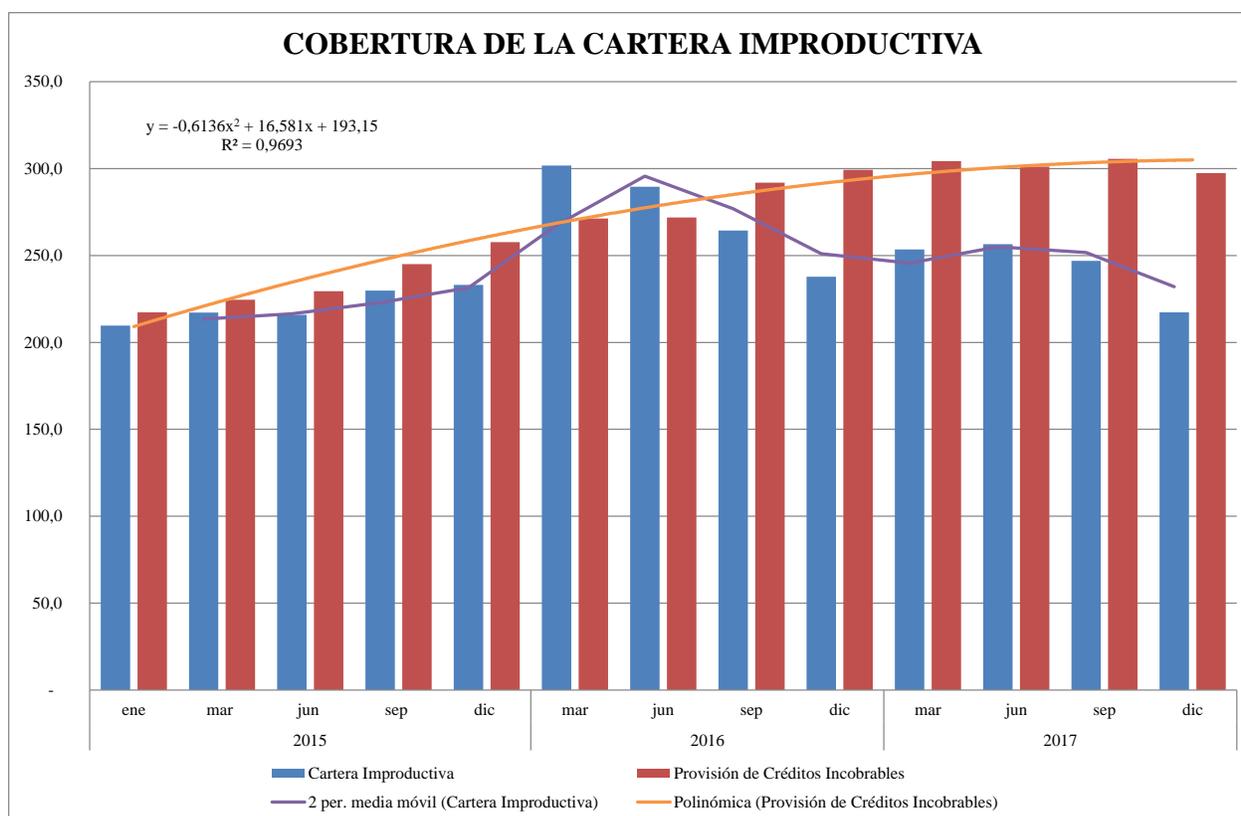


Figura 7. Evolución de la cobertura de las provisiones para el total de la cartera improductiva de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

La cartera improductiva es también conocida como cartera problemática, en las COAC del segmento 1 en la Figura 7. Observamos que no presenta una correlación favorable entre las variables analizadas monto de la cartera improductiva y tiempo; probablemente porque depende del comportamiento de los prestatarios para cumplir con las obligaciones pactadas lo cual no es predecible y cambia constantemente en función del tiempo y los factores externos a los que se pueden enfrentar los socios, la cartera improductiva es una variable que no es controlada por las

entidades sino por los usuarios de los créditos. Al contrario las provisiones para los créditos incobrables mantienen una tendencia de crecimiento lineal, es decir existe una correlación favorable del 0,96 entre las variables monto de las provisiones y tiempo.

4.2.2 Evolución de la cartera bruta por segmentos de crédito del período 2015 al 2017.

La cartera de crédito es el activo más representativo de las COAC's, de acuerdo con la normativa vigente está clasificada en los siguientes segmentos:

- Comercial: Se otorgan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas que realicen actividades comerciales que superen los mil dólares.
- Consumo: Se otorgan a personas naturales para la compra de productos, bienes y servicios de uso personal del solicitante.
- Vivienda: Se otorga a personas naturales para la construcción o remodelación de viviendas propias con garantía hipotecarias.
- Microcrédito: Se otorgan para financiar emprendimientos a pequeña escala de personas jurídicas y personas naturales.
- Educativo: Se otorgan a personas naturales para financiar sus estudios profesionales y a personas jurídicas para realizar capacitaciones al personal.
- Productivo: Se otorgan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas para financiar proyectos productivos con plazos superiores a un año. (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2015)

La concesión de los créditos se basa en la evaluación del riesgo que las entidades estén dispuestas a asumir de acuerdo con la metodología y tecnología requeridas para cada tipo de crédito. Lo importante es mantener una cartera sana y generar rentabilidad según el riesgo asumido. Se conoce que la cartera de microcrédito implica un mayor riesgo de recuperación y como consecuencia la tasa de interés de ese crédito es mucho mayor que la tasa de consumo, por

ejemplo. Igualmente, cada tipo de crédito tiene un plazo determinado de acuerdo con su naturaleza, así el crédito de vivienda es de largo plazo, mientras que el de consumo es de corto plazo.

Tabla 12.

Cartera de crédito bruta de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.

AÑOS	CARTERA DE CRÉDITO						CARTERA BRUTA
	Comercial	Consumo	Vivienda	Microcrédito	Educativo	Productivo	
ene-15	92,0	2.236,3	277,4	1.441,8	0,9	0,0	4.048,4
mar-15	95,8	2.277,6	280,5	1.480,4	0,0	0,0	4.134,3
jun-15	105,5	2.324,4	286,0	1.541,6	0,0	0,0	4.257,5
sep-15	114,1	2.383,6	288,8	1.622,0	0,0	0,0	4.408,5
dic-15	113,6	2.360,1	286,0	1.604,1	0,0	0,1	4.363,9
mar-16	110,3	2.321,1	281,4	1.593,7	0,0	0,7	4.307,3
jun-16	102,6	2.268,2	278,7	1.586,4	0,0	1,8	4.237,7
sep-16	103,8	2.372,0	281,6	1.615,3	0,0	1,8	4.374,4
dic-16	101,3	2.411,5	283,8	1.597,9	0,0	2,3	4.396,8
mar-17	98,1	2.480,7	288,4	1.591,6	0,0	2,6	4.461,4
jun-17	96,0	2.648,9	305,7	1.632,6	0,1	3,5	4.686,7
sep-17	97,3	2.872,1	337,8	1.704,5	0,1	4,4	5.016,2
dic-17	102,2	3.058,2	372,4	1.758,1	0,1	4,5	5.295,4
% . 2017	1,9%	57,8%	7,0%	33,2%	0,0%	0,1%	100,0%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la Tabla 12. Los segmentos educativo y productivo los cuales fueron incluidos desde la aplicación de la normativa legal emitida en el año 2015 representan apenas el 0,1% del total de la cartera de crédito. Seguidamente está el crédito de vivienda (7,0% de participación a diciembre 2017) y crédito comercial con el 1,9% de participación. En contraste, el crédito de consumo es el producto estrella de la cartera (57,8%) seguido del microcrédito (33,2%) sumados estos dos tipos de crédito se obtiene el 91,0% de participación en la cartera bruta total a diciembre de 2017.

En valores absolutos el crédito de consumo registró 3.058,2 millones de dólares, mientras que el de microcrédito 1.758,1 a diciembre 2017. Por tal motivo, la presente investigación se concentrará en esos dos segmentos crediticios representativos. Los créditos de consumo se pagan principalmente del ingreso mensual de los solicitantes, no así los microcréditos, los cuales su fuente de repago es la actividad económica o emprendimiento que genera los ingresos para para cumplir con las obligaciones contraídas, ambos sectores son sensibles a factores macro y micro económicos como producción, empleo, poder adquisitivo y en general el costo de vida frente a ingresos habitualmente fijos.

4.2.3 Evolución de la morosidad total, morosidad de consumo y morosidad de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017. Cartera improductiva (cartera vencida + cartera que no devenga interés.)

La morosidad mide la calidad de cartera que poseen las entidades y está relacionada con el riesgo que se asume al otorgar los créditos, en el Ecuador la normativa para el cálculo de este indicador utiliza a la cartera improductiva la cual es el resultado de sumar la cartera que no devenga interés y la cartera vencida, las practicas prudenciales establecidas requiere que este indicador no supere el 5% para asegurar la estabilidad financiera. Esta forma de medición puede generar resultados que no evidencian riesgos potenciales debido a que pueden existir Carteras de crédito con nivel de morosidad elevado pero con baja probabilidad de pérdidas así como también pueden existir carteras de crédito con moderada morosidad y alta probabilidad de pérdidas.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria calcula los ratios de la morosidad tomando en consideración la cartera improductiva sobre la totalidad de la cartera bruta y también por línea de negocio. Este indicador es importante porque permite entender la situación financiera

de la entidad debido a que advierte las posibles crisis financieras en la COAC ya que si se incrementa de manera significativa la cantidad de créditos impagos puede generar problemas de rentabilidad y liquidez, de igual manera si aumenta la proporción de créditos no pagados se deja de percibir los intereses lo que puede generar pérdidas y déficit de las provisiones ya que podría superar el monto establecido para cubrir esos rubros es por ello que se debe tener un adecuado control de este indicador.

Este medio de medición puede generar que no se evidencien riesgos potenciales debidos a que al realizarlo de una manera global no toma en cuenta la edad de la cartera en función del tiempo que constituyen los tramos para su recuperación ni los montos que integran cada tramo. La probabilidad de recuperación de los créditos está dada en función del plazo que mantienen las deudas vencidas en una entidad a mayor plazo vencido la probabilidad de recuperación disminuye y viceversa.

Tabla 13.

Morosidad de la cartera de crédito de las 25 COAC del segmento 1. En millones de dólares.

FECHA	CARTERA DE CRÉDITO			Cartera Total	MOROSIDAD	
	Que no devenga Interes	Vencida	Improductiva		Créditos de Consumo	Créditos para la Microempresa
ene-15	137,5	72,1	209,7	5,2%	4,4%	7,2%
mar-15	140,4	76,8	217,1	5,3%	4,5%	7,2%
jun-15	137,6	78,2	215,9	5,1%	4,4%	6,9%
sep-15	144,6	85,3	229,9	5,2%	4,5%	7,0%
dic-15	146,4	86,7	233,1	5,3%	4,4%	7,3%
mar-16	203,9	97,9	301,7	7,0%	5,9%	9,3%
jun-16	190,2	99,4	289,6	6,8%	5,6%	9,3%
sep-16	161,2	103,1	264,3	6,0%	4,6%	8,6%
dic-16	132,1	105,7	237,8	5,4%	4,0%	7,9%
mar-17	141,3	112,2	253,6	5,7%	4,1%	8,5%
jun-17	145,7	110,9	256,6	5,5%	4,0%	8,3%
sep-17	136,0	110,9	246,9	4,9%	3,5%	7,6%
dic-17	113,1	104,1	217,3	4,1%	2,9%	6,7%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

La cartera improductiva de las 25 entidades no presenta un crecimiento sostenible en la Tabla 13. El máximo valor alcanzando durante el período de la investigación se registró en el mes de marzo 2016 por un valor de \$ 301,7 millones de dólares, posiblemente por la época de recesión que atraviesa el país la cual afecta los ingresos de los prestatarios, mientras que el valor mínimo alcanzando fue en enero 2015 por \$ 209,7 millones de dólares debido a que en julio 2016 se cambió el método de registro (antes 15 días hoy 35 días ver tabla 14.). Por eso se evidencia una desaceleración de la cartera improductiva a partir de septiembre 2016 hasta diciembre 2017.

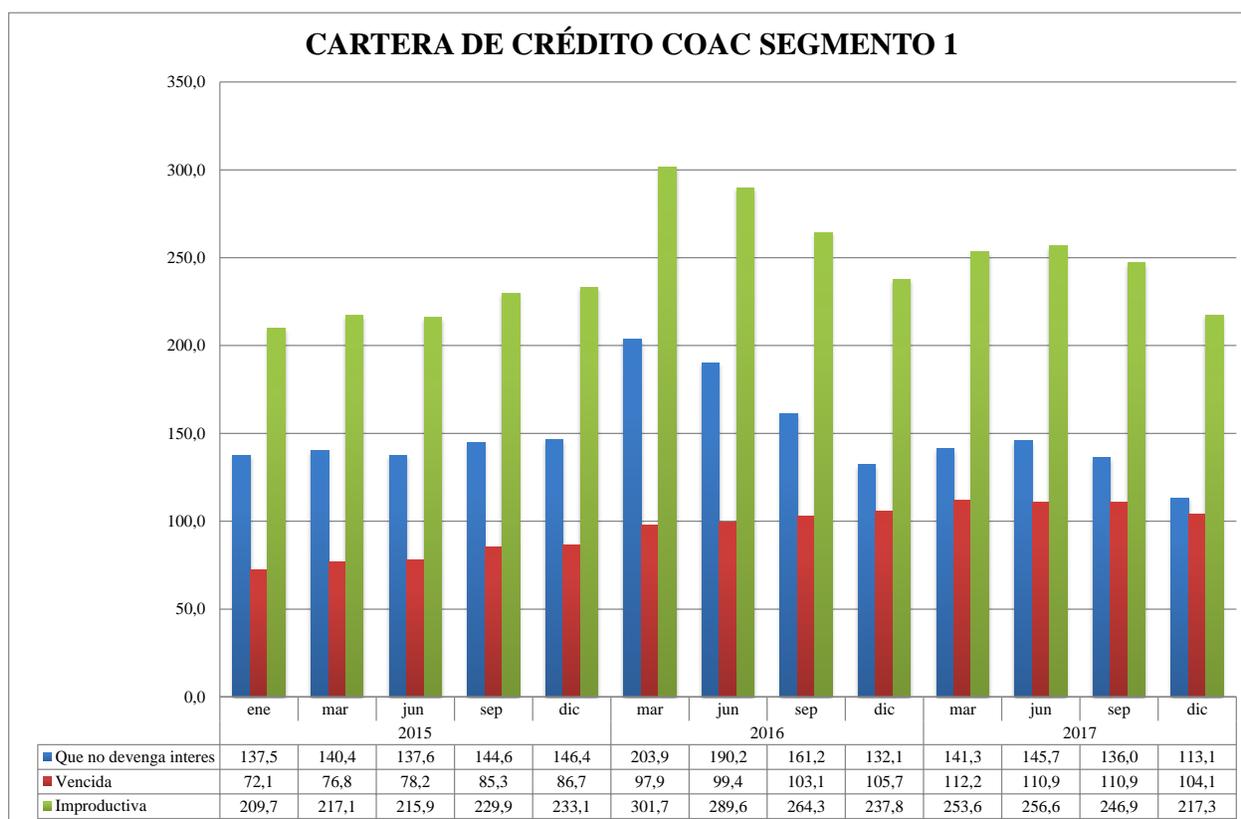


Figura 8. Composición de la cartera improductiva de las 25 COAC de segmento 1 en millones de dólares.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la Figura 8. en la cartera de crédito que conforman la cartera improductiva la más representativa es la cartera de crédito que no devenga interés aquí se encuentran los créditos que tienen una o varias cuotas vencidas pero no la totalidad de la deuda tiene un porcentaje de participación del 58,1%; mientras que la cartera vencida es la que posee los créditos cuya deuda total se encuentra vencidas todas las cuotas con un porcentaje de participación del 41,9% del total de la cartera improductiva a diciembre 2017. Existen muchos pisos y techos dentro del periodo de estudio por lo cual no se puede establecer una tendencia lineal para los próximos meses de la cartera improductiva no existe una correlación positiva de las variables analizadas.

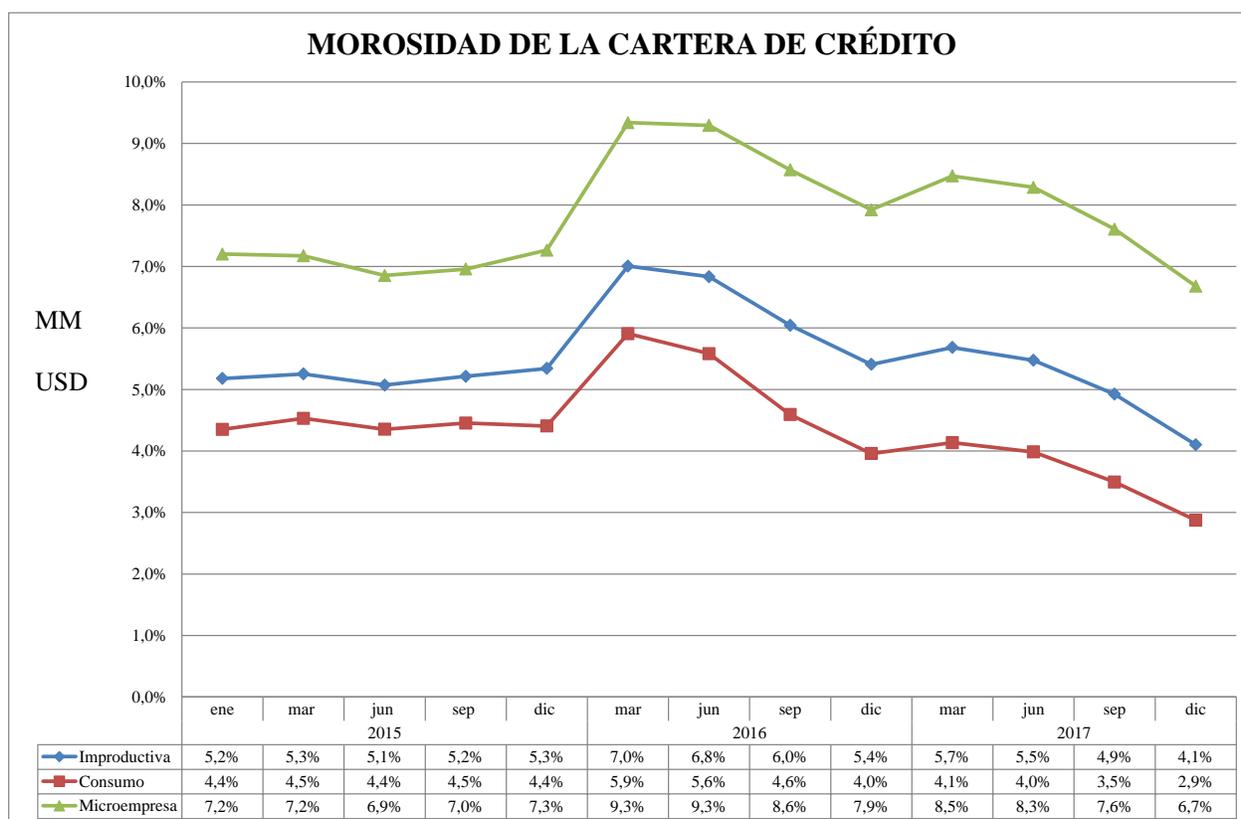


Figura 9. Morosidad de la cartera improductiva de las 25 COAC del segmento 1 en porcentajes.
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la Figura 9. El índice de mora global de las COAC del segmento 1 se mantiene dentro de los valores aceptables, por línea de negocio podemos observar que la morosidad de la cartera de consumo es menor mientras que la morosidad del microcrédito sobrepasa los límites aceptables, en los 3 tipos de morosidad calculados alcanzan su máximo valor en el mes de marzo 2016 y el valor más bajo en el mes de diciembre del 2017 para la cartera improductiva es del 7,0% y 4,1% respectivamente así como la cartera de consumo con el 5,9% y 2,9% finalmente la cartera de crédito para la microempresa por valores de 9,3% y 6,7%. Es decir existe una reducción de 1,4 veces.

Esto se debe a la aplicación de la reforma emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitida mediante oficio N° JPRMF-0321—2016; a la resolución 129-2015-F en la cual establece las Normas para Gestión del riesgo de crédito en las COAC en su artículo 16 Criterios de Calificación “las entidades deberán clasificar la cartera de crédito y contingentes en función de los días de morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios detallados”. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

La aplicación de la reforma fue emitida en junio 2016, principalmente por el desastre natural del terremoto ocurrido en el país en abril 2016 por el cual muchas personas perdieron todos sus recursos y no podían hacer frente a sus deudas financieras, lo que iba a ocasionar que el índice de mora incremente a niveles preocupantes en las COAC.

Tabla 14.

Criterios de calificación de cartera de microcrédito y consumo de las COAC del segmento 1 en días.

NIVEL DE RIESGO		Resolución 129-2015-F	Reforma Junio 2016
	A-1	Cero	De 0 hasta 5
NORMAL	A-2	De 1 a 8	De 6 hasta 20
	A-3	De 9 a 15	De 21 hasta 35
POTENCIAL	B-1	De 16 a 30	De 36 hasta 50
	B-2	De 31 hasta 45	De 51 Hasta 65
DEFICIENTE	C-1	De 46 hasta 70	De 66 hasta 80
	C-2	De 71 hasta 90	De 81 hasta 95
DUDOSO RECAUDO	D	De 91 hasta 120	De 96 hasta 125
PÉRDIDA	E	Mayor a 120	Mayor a 125

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Como se indica en la Tabla 14. El mayor impacto que ocasiona la aplicación de la reforma es la ampliación del plazo para la reclasificación de la cartera que cae en impagos esto afecta el cálculo de las provisiones para cuentas incobrables y el cálculo de la cartera improductiva, desde la aplicación de la reforma el reporte el indicador disminuye actualmente la cartera de consumo ha mejorado en su recuperación sin embargo la cartera de microempresa sigue presentando fuertes problemas de cobranza.

4.2.4 Evolución de la edad de la cartera de consumo y de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017.

Para hablar de la edad de la cartera es importante entender que los créditos se otorgan en base al nivel de riesgo que las entidades están dispuestas a asumir es decir que a mayor riesgo mayor tasa de interés, en la normativa para la gestión de riesgo establece que las entidades al momento de realizar sus operaciones deben establecer una tasa activa acorde al nivel de riesgo asumido, el mayor riesgo que afrontan las COAC es la falta de pago o el pago parcial de los créditos que se han otorgado y es por eso el establecimiento de plazos es importante debido a la clasificación para la recuperación establecida en la normativa por lo tanto la Figura 10. Explica a continuación.

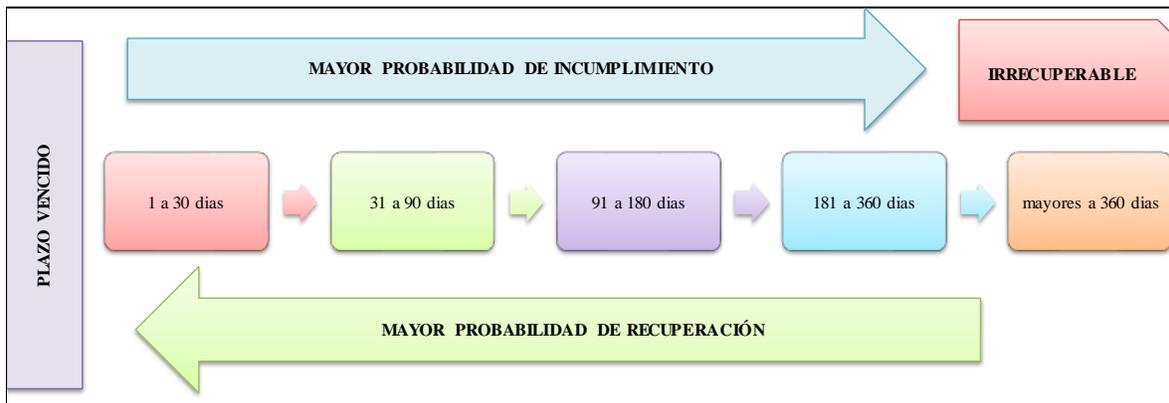


Figura 10. Probabilidad De Recuperación De Los Créditos.

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

La edad de la cartera de créditos se refiere a los tramos que la integran por períodos de tiempos establecidos para la recuperación, los intereses representan una parte importante de la negociación debido a que a mayor tiempo concedido lo que se percibe por este concepto incrementara su valor.

Tabla 15.

Composición cartera bruta de créditos de consumo por tramos de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.

FECHA	DIAS	CARTERA BRUTA CRÉDITOS DE CONSUMO					TOTAL CARTERA
		1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360	
ene-15		83,2	139,0	195,5	1818,6	0,0	2.236,3
mar-15		81,1	130,5	201,8	1864,3	0,0	2.277,6
jun-15		77,0	136,5	203,8	1907,1	0,0	2.324,4
sep-15		81,5	140,3	211,9	1949,8	0,0	2.383,6
dic-15		78,3	149,9	204,2	1913,8	13,9	2.360,1
mar-16		84,6	139,2	209,5	1857,0	30,8	2.321,1
jun-16		77,6	138,5	205,5	1795,8	50,6	2.268,2
sep-16		80,0	145,9	217,7	1857,8	70,6	2.372,0
dic-16		80,2	156,8	209,3	1873,5	91,6	2.411,5
mar-17		86,4	146,1	218,5	1915,6	114,2	2.480,7
jun-17		85,6	149,8	222,2	2045,4	145,9	2.648,9
sep-17		94,8	157,2	234,0	2189,0	197,1	2.872,1
dic-17		103,3	173,9	233,5	2314,2	233,2	3.058,2

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como indica la Tabla 15. Los valores de la cartera de crédito de consumo total se concentran en su mayoría en montos más representativos a partir de los tramos de 181 días con un monto de 2.314,2 millones de dólares a diciembre 2017 y su porcentaje supera el 70% del total de la cartera a la misma fecha, la probabilidad de incumplimiento del pago de las cuotas es elevada ya que la edad de la cartera es mayor a los 6 meses por lo tanto su probabilidad de recuperación disminuye.

Tabla 16.

Composición de la cartera bruta de los créditos para la microempresa por tramos de las 25 COAC de segmento I en millones de dólares.

		CARTERA BRUTA					TOTAL
		CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA					CARTERA
FECHA	DIAS	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360	
ene-15		64,1	111,6	157,6	283,6	824,8	1.441,8
mar-15		62,4	110,6	160,8	294,4	852,1	1.480,4
jun-15		64,7	114,0	166,1	299,3	897,5	1.541,6
sep-15		75,2	119,6	174,7	309,0	943,5	1.622,0
dic-15		67,8	124,7	170,9	314,5	926,2	1.604,1
mar-16		68,5	122,4	174,7	318,0	910,0	1.593,7
jun-16		68,3	119,6	174,6	311,5	912,4	1.586,4
sep-16		70,6	125,4	179,8	316,1	923,4	1.615,3
dic-16		69,8	125,0	172,1	314,2	916,9	1.597,9
mar-17		69,1	119,7	171,7	313,6	917,5	1.591,6
jun-17		67,9	118,2	172,9	311,6	961,9	1.632,6
sep-17		69,3	120,9	176,1	313,7	1024,5	1.704,5
dic-17		69,5	123,6	171,6	319,7	1073,7	1.758,1

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la Tabla 16. En el caso de la cartera bruta de los créditos para la microempresa tienen montos elevados a partir del tramo que sobrepasa a los 360 días ya que sirven para financiar emprendimientos con un valor a diciembre 2017 de 1.073,7 millones de dólares y su porcentaje a la fecha sobrepasa el 60% del total de la cartera, por lo cual el riesgo de crédito es aún mayor que en la cartera de consumo, las COAC asumen un gran riesgo al otorgar plazos de pago extendidos con la finalidad de mejorar la rentabilidad es por ello que las entidades deben poner sus recursos en aplicar estrategias que garanticen la recuperación de los

préstamos más intereses concedidos para consumo y microcrédito, teniendo en consideración los factores externos que afectan la economía del país como el desempleo, apreciación del dólar, etc.

4.2.5 Análisis de la edad de la cartera improductiva por plazos:

La cartera improductiva es considerada problemática debido a que está constituida de los valores impagos de los créditos por los que las COAC dejan de percibir ingresos es decir que su rendimiento financiero es nulo.

Tabla 17.

Cartera improductiva de los créditos de consumo por maduración de plazos de las 25 COAC del segmento 1 en millones de dólares.

CARTERA IMPRODUCTIVA						
CRÉDITOS DE CONSUMO						
FECHA \ DIAS	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360	
ene-15	6,8	11,0	12,5	67,0	0,0	
mar-15	7,1	10,9	13,5	71,7	0,0	
jun-15	7,0	11,0	12,9	70,3	0,0	
sep-15	7,4	12,0	13,9	72,8	0,0	
dic-15	6,9	12,1	13,7	71,3	0,0	
mar-16	9,5	15,0	17,3	94,8	0,6	
jun-16	8,4	13,7	16,3	88,0	0,1	
sep-16	7,5	12,1	14,9	74,2	0,1	
dic-16	6,3	11,5	13,3	63,9	0,4	
mar-17	6,8	11,2	14,0	69,8	0,9	
jun-17	6,6	11,0	13,4	73,6	0,9	
sep-17	6,1	10,2	12,8	70,1	1,3	
dic-17	5,4	9,5	11,0	60,6	1,4	

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Dentro de la cartera improductiva de los créditos de consumo se puede observar en la tabla 17.; que en el período de análisis durante el año 2015 los tramos que conforman más de los 360 eran nulos, si bien la mayor parte del valor de los créditos que conforman la cartera improductiva se concentra en la edad de 181 a 360 días por lo cual existía una elevada probabilidad de caer en incumplimiento, a partir de la reforma para su cálculo ver Tabla 14, se ve una recuperación en la edad de la misma el máximo valor alcanzado fue en el mes de marzo 2016 con el 94,8 millones de dólares mientras que el mínimo valor se registró en diciembre 2017 por un valor de 60,6 millones de dólares.

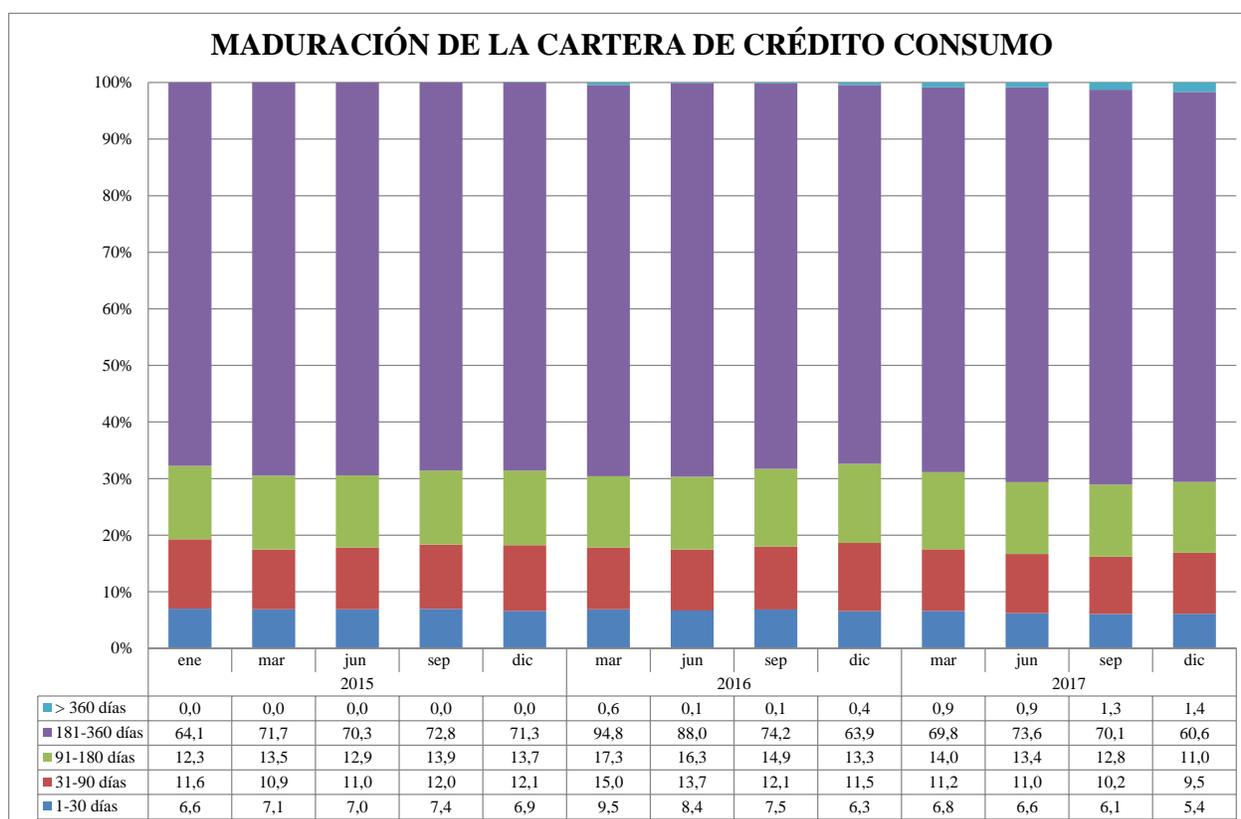


Figura 11. Evolución de la maduración de la cartera improductiva por plazos de los créditos de consumo de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según indica la Figura 11. La cartera improductiva de los créditos de consumo, en los tramos que conforman 181 a 360 los valores superan el 60% del total de la cartera durante todo el periodo de estudio de la investigación, lo que quiere decir que para la constitución de las provisiones establecida en la normativa se encontraría en pérdida y debería estar provisionada al 100%.

La cartera de créditos que no devenga interés, debido a su definición, tiene mayor impacto al momento de diseñar estrategias para la recuperación de las deudas, pues deben concentrar sus esfuerzos en lograr disminuir los montos que la conforman en las edades superiores a los 90 días para mejorar la rentabilidad de las COAC.

Tabla 18.

Maduración por edades de la cartera de créditos de consumo que no devengan interés de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES					
CRÉDITOS DE CONSUMO					
DIAS FECHA	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360
ene-15	4,8	5,9	7,9	48,2	0,0
mar-15	5,2	5,7	8,5	51,3	0,0
jun-15	4,9	5,8	8,2	48,9	0,0
sep-15	5,0	6,0	8,6	50,3	0,0
dic-15	4,7	6,2	8,1	48,8	0,0
mar-16	6,2	8,1	11,1	70,1	0,6
jun-16	6,0	7,2	9,9	63,1	0,1
sep-16	6,9	5,9	8,0	46,7	0,1
dic-16	5,5	5,5	6,5	35,9	0,4
mar-17	6,2	5,3	7,1	40,1	0,9
jun-17	6,0	5,2	7,1	45,0	0,9
sep-17	5,6	4,8	6,6	40,8	1,2
dic-17	4,6	4,5	5,6	34,1	1,4

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la Tabla 18. Los montos que conforman los créditos de consumo de la cartera que no devenga intereses tienen mayor representación en la edad de 181 días es decir dentro de la normas para la gestión de riesgo se considera de dudoso recaudo debido a que su probabilidad de incumplimiento es alta; se observa que aproximadamente el 60% de la totalidad de la cartera improductiva de los créditos de consumo corresponde a la cartera que no devenga intereses la cual registro en el mes de marzo 2016 su máximo valor alcanzando con 96,1 millones de dólares de los cuales el 72.9% se concentra en el tramo de los 181 a 360 días a la misma fecha.

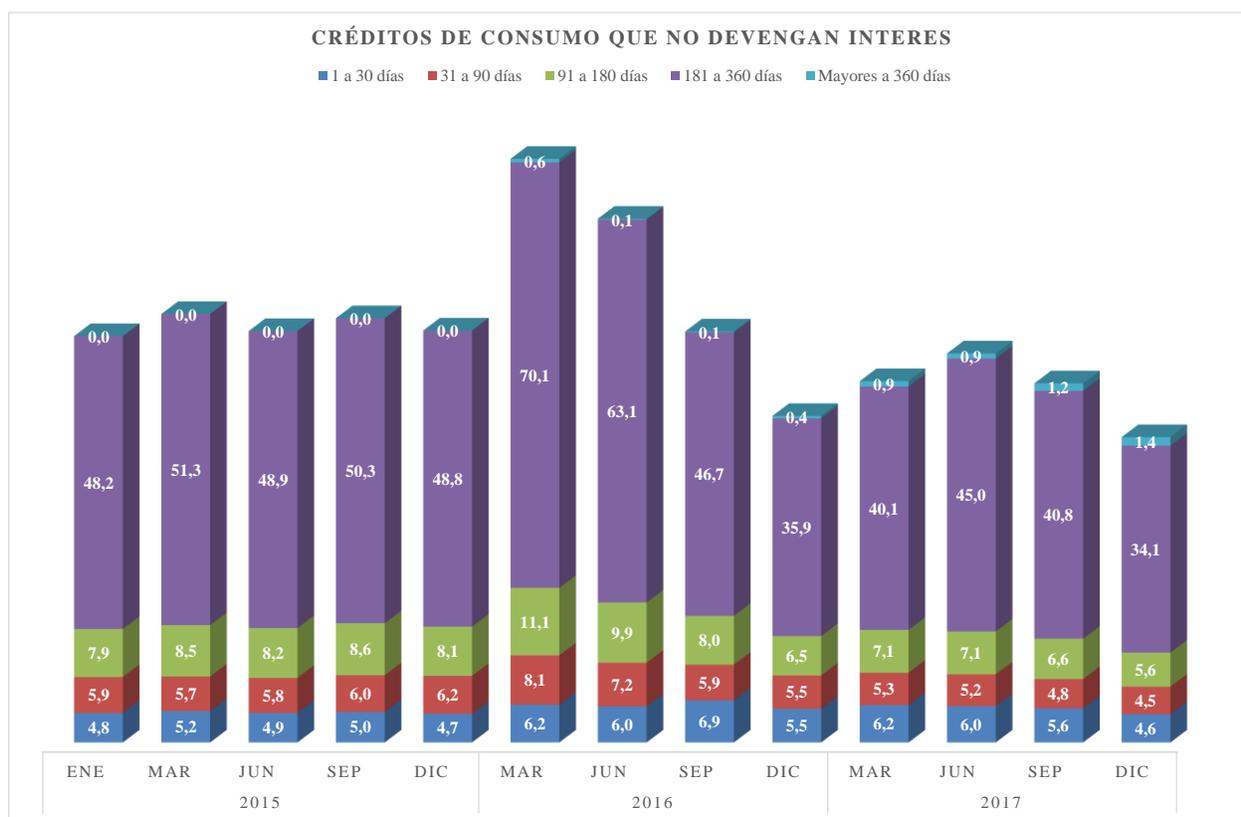


Figura 12. Evolución de la maduración de la cartera de créditos de consumo que no devenga intereses por plazos de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la figura 12. No se puede establecer una tendencia de crecimiento para la cartera en mención no existe una correlación entre las variables, debido a que depende del comportamiento de los prestatarios para hacer frente a las deudas contraídas, el mismo que puede verse afectado por diversos factores externos que interfieran con la economía de las familias.

La cartera vencida también conforma la cartera improductiva por la base de su definición la gestión de cobranza de los créditos que componen esta cartera tienen una mayor dificultad para garantizar su recuperación.

Tabla 19.

Maduración por edades de la Cartera de créditos de consumo vencida de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.

CARTERA VENCIDA					
CRÉDITOS DE CONSUMO					
DIAS FECHA	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360
ene-15	2,0	5,0	4,6	18,8	0,0
mar-15	2,0	5,2	5,0	20,4	0,0
jun-15	2,1	5,3	4,7	21,3	0,0
sep-15	2,4	6,0	5,3	22,5	0,0
dic-15	2,1	5,9	5,6	22,5	0,0
mar-16	3,2	6,8	6,2	24,7	0,0
jun-16	2,5	6,5	6,4	24,9	0,0
sep-16	0,6	6,2	6,9	27,5	0,0
dic-16	0,7	6,0	6,8	28,0	0,0
mar-17	0,6	5,9	6,9	29,7	0,0
jun-17	0,6	5,8	6,3	28,7	0,0
sep-17	0,5	5,3	6,2	29,2	0,0
dic-17	0,7	4,9	5,4	26,5	0,0

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 19. Aproximadamente el 40% del total de la cartera de crédito improductiva de los créditos de consumo corresponden a la cartera de créditos vencida durante el periodo de análisis de la investigación, el máximo valor alcanzado se registró en el mes de marzo 2017 con 43,1 millones de dólares, el 69% de su valor se concentra en el tramo de los 181 a 360 días con 29,7 millones de dólares los cuales según la norma para gestión de riesgo de crédito deberían ser considerados como perdida, la TCRP del tramo fue del 2,9% en enero 2015 mantuvo un valor de

18.8 millones de dólares y en diciembre 2017 fue de 26,5 millones de dólares es decir creció en 1,41 veces lo que representa un aumento de las provisiones para créditos incobrables.

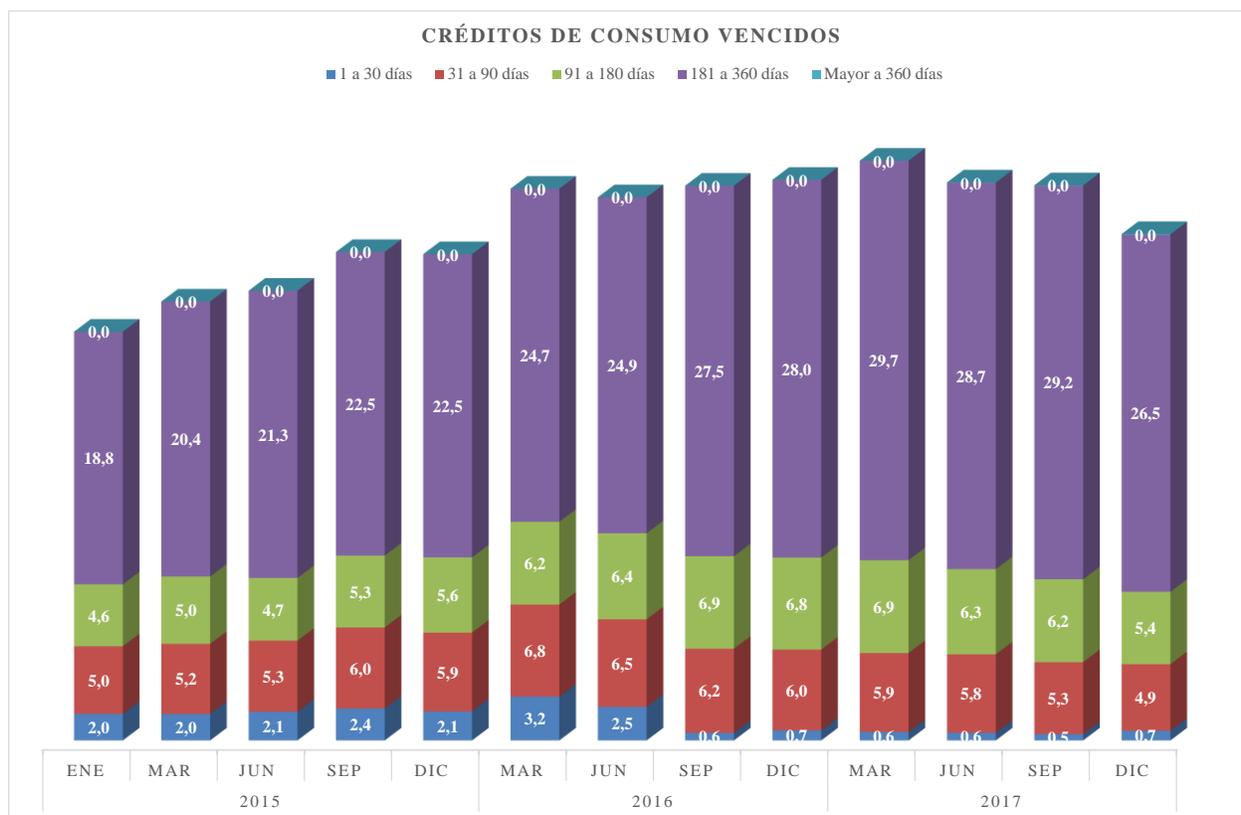


Figura 13. Evolución de la maduración de la cartera de créditos de consumo vencida por plazos de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como podemos observar en la figura 13. Los créditos de consumo de la cartera vencida mantienen una tendencia de crecimiento lineal a lo largo de período de análisis de la investigación, siendo el tramo de 181 a 360 el que concentra la mayor parte de los créditos.

Tabla 20.

Cartera improductiva de los créditos para la microempresa por maduración de plazos de las 25 COAC del segmento I en millones de dólares.

CARTERA IMPRODUCTIVA						
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA						
FECHA \ DIAS	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360	
ene-15	8,3	13,4	15,9	24,2	41,9	
mar-15	8,6	13,4	16,1	25,0	43,1	
jun-15	8,5	13,4	15,8	23,9	44,1	
sep-15	8,8	14,4	17,5	25,2	46,9	
dic-15	8,9	15,2	17,7	26,5	48,2	
mar-16	11,3	19,1	21,9	33,7	62,7	
jun-16	10,9	18,6	22,2	33,1	62,6	
sep-16	10,2	18,1	21,9	32,0	56,2	
dic-16	9,1	16,3	20,5	30,3	50,5	
mar-17	10,0	16,6	20,5	32,5	55,3	
jun-17	9,0	16,1	19,9	31,4	58,8	
sep-17	8,3	14,8	18,9	29,4	58,2	
dic-17	7,6	13,4	16,0	26,2	54,4	

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 20. Dentro de la maduración de plazos de los tramos que conforman la cartera improductiva de los microcréditos las edades que poseen los valores más altos superan los 181 días, la TCPR es del 3,9% para el tramo de los valores que conforman los créditos mayores a 360 días al pasar de 41,9 millones de dólares en enero 2015 a 54.4 millones de dólares en diciembre 2017. Los máximos valores registrados en los tramos de 181-360 y mayores a 360 días se encontraron en el mes de marzo 2016 por los siguientes montos 33,7 millones de dólares y 62,7 millones de dólares respectivamente, al contrario que los créditos de consumo el mínimo

valor registrado para el microcrédito es en el mes de enero 2015 con un valor 103.8 millones de dólares que es la suma de todos los tramos, por lo cual se puede determinar que la cartera más problemática que manejan las COAC son las del segmento del microcrédito.

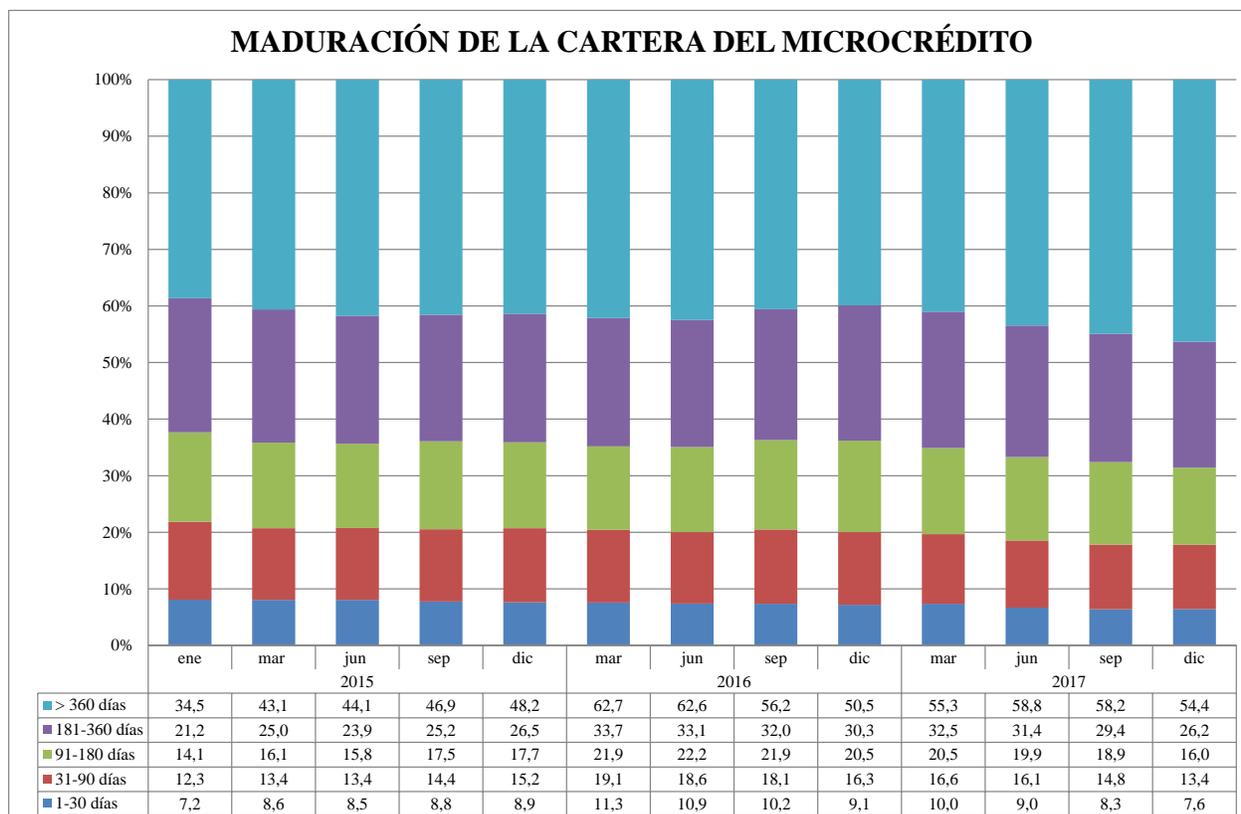


Figura 14. Evolución de la maduración de la cartera por plazos de los créditos para la microempresa de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se puede observar en la figura 14. La maduración por plazos de la cartera del microcrédito concentra más del 60% del total en los tramos de 181 hasta los mayores a 360 días, al igual que la de consumo debe estar provisionada al 100%. Los créditos otorgados para financiar emprendimientos tienen un nivel de riesgo de crédito más elevado de acuerdo a su clasificación y destino detallados en el marco teórico en la figura 2.

Tabla 21.

Maduración por edades de la Cartera de créditos para la microempresa que no devengan interés de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES					
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA					
DIAS FECHA	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360
ene-15	5,8	7,3	9,5	14,8	26,8
mar-15	5,8	7,0	9,6	15,2	26,7
jun-15	5,8	6,8	9,3	14,8	26,4
sep-15	6,0	7,3	10,1	15,5	28,0
dic-15	5,9	7,8	10,0	15,9	29,5
mar-16	7,9	9,8	13,4	21,8	42,7
jun-16	8,0	9,3	12,8	20,6	41,5
sep-16	9,5	8,5	11,3	17,7	33,6
dic-16	8,3	7,7	9,4	14,9	26,6
mar-17	8,9	7,7	9,8	15,5	28,4
jun-17	8,2	7,3	9,5	15,3	29,9
sep-17	7,6	6,8	9,0	13,9	27,3
dic-17	6,4	6,0	7,4	11,5	23,2

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 21. La cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses representa el 46,4% del total de la cartera improductiva a diciembre 2017, el valor máximo registrado en el periodo de análisis de la investigación se dio en el mes de marzo 2016 con un valor de 95,6 millones de dólares siendo el resultado de la suma de todos los valores registrados en los tramos registrados en el mes, las edades que van de los 181 a 360 y mayores a 360 días en su conjunto superan el 60% del total de la cartera que no devenga interés al mismo mes con 21,8 y 42,7 millones de dólares respectivamente. Su probabilidad de caer en incumplimiento es elevada no así su probabilidad de recuperación que es dudosa.

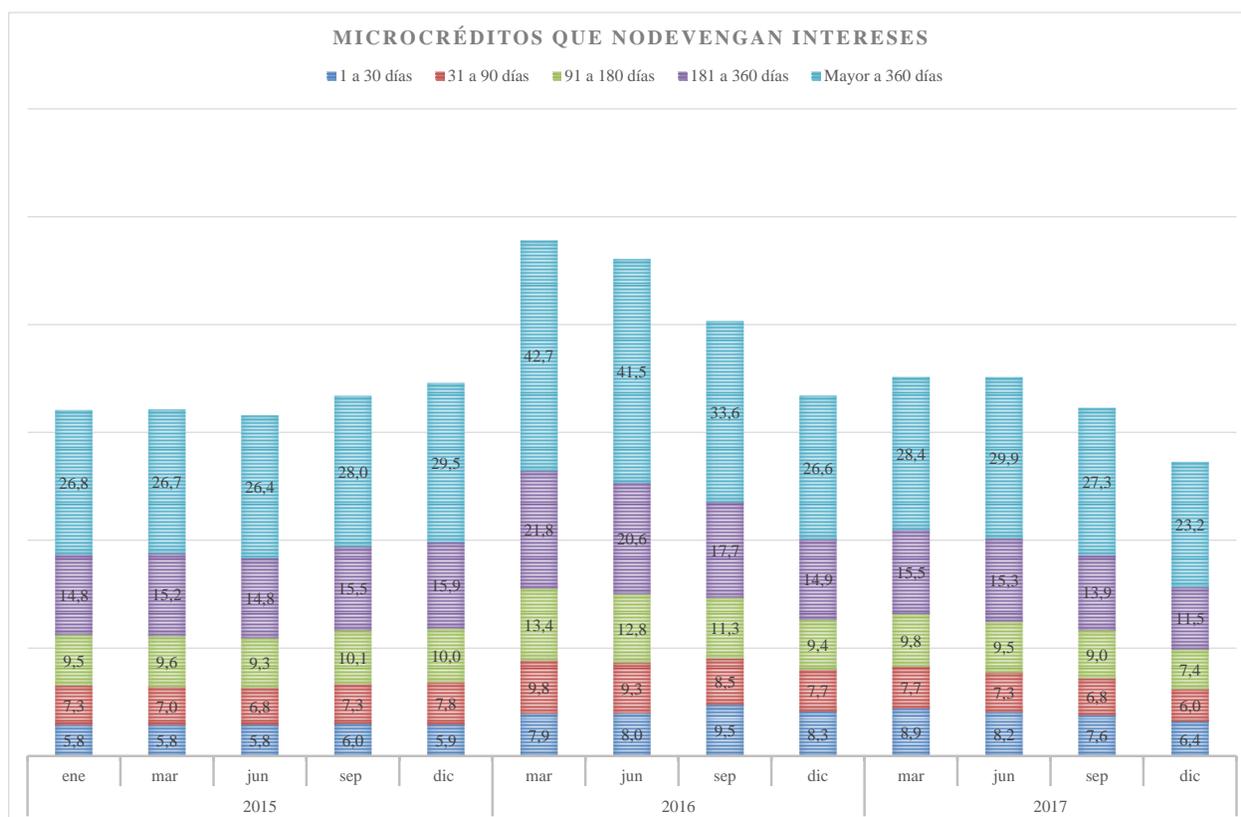


Figura 15. Evolución de la maduración de la cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses por plazos de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se puede observar en la figura 15. A partir de la aplicación de la reforma de la norma para la gestión de riesgo de crédito Tabla 14, en la cual amplia los plazos para la reclasificación de la cartera se observa una recuperación en los montos que integran cada tramo de la cartera de crédito que no devenga interés para los créditos para la microempresa, no se puede determinar una tendencia de crecimiento y la probabilidad de recuperación de las deudas en baja.

Tabla 22.

Maduración por edades de la cartera de créditos para la microempresa vencida de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.

CARTERA VENCIDA					
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA					
DIAS FECHA	1 AL 30	31 AL 90	91 AL 180	181 AL 360	> 360
ene-15	2,5	6,2	6,5	9,4	15,2
mar-15	2,7	6,5	6,5	9,8	16,5
jun-15	2,7	6,6	6,5	9,1	17,7
sep-15	2,7	7,2	7,5	9,8	19,0
dic-15	3,0	7,4	7,7	10,5	18,7
mar-16	3,4	9,3	8,6	12,0	20,0
jun-16	3,0	9,3	9,4	12,5	21,1
sep-16	0,7	9,6	10,6	14,3	22,6
dic-16	0,8	8,6	11,1	15,4	23,9
mar-17	1,1	8,9	10,6	17,0	26,9
jun-17	0,9	8,8	10,4	16,1	28,9
sep-17	0,7	8,1	9,9	15,5	31,0
dic-17	1,1	7,4	8,6	14,6	31,2

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 22. Los créditos para la microempresa que conforman la cartera vencida tienen un porcentaje participación dentro de la cartera improductiva del 53.6% a diciembre 2017, el máximo valor registrado se dio en el mes de septiembre 2017 por 65,1 millones de dólares sumando todos los valores registrados en los tramos, las edades de 181 a 360 y mayores a 360 días poseen montos de 15,5 y 31,0 millones de dólares respectivamente y constituyen el 71% del total de la cartera vencida en el mismo mes, en base a la norma para la gestión del riesgo de

crédito se considerarían posibles pérdidas para las COAC ya que la cartera vencida representa mayores esfuerzos de la entidades para su recuperación.

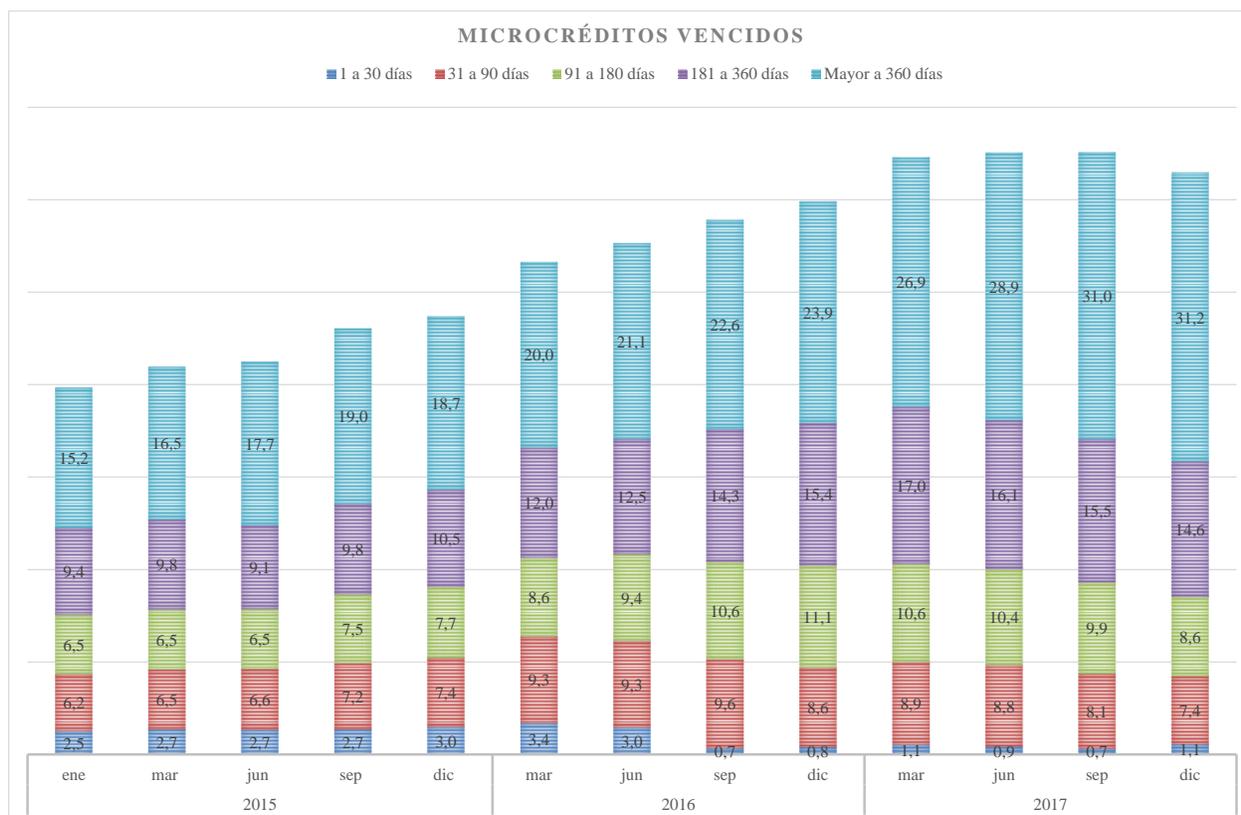


Figura 16. Evolución de la maduración de la cartera de créditos para la microempresa vencida por plazos de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

La TCRP de los tramos en mención fue de 3,8 % y 6,2 % respectivamente, en la edad de 181 a 360 días creció 1,6 veces mientras que el tramo mayor a los 360 creció en 2,1 veces. A pesar de la reforma la cartera vencida para los microcréditos mantiene una tendencia de crecimiento lineal como se observa en la Figura 16.

Si bien la cartera de consumo y microcrédito conjuntamente concentran el 91% del total de los créditos por línea de negocio del segmento 1 a diciembre 2017, se deben establecer estrategias de

cobranza adecuadas para evitar que los tramos de la cartera considerados pérdida sigan creciendo tanto de la cartera que no devenga intereses y la cartera vencida, para evitar que los gastos se incrementen afectando a la utilidad de las COAC y por ende en la rentabilidad del sector.

4.2.6 Evolución de la cobertura de provisiones de la cartera de consumo y de microcrédito del segmento 1; del período 2015 al 2017.

La constitución de las provisión para créditos incobrables es el mecanismo contable que utilizan las COAC para solventar el riesgo de crédito; su cálculo como ya se hizo referencia depende del monto la cartera improductiva y de los criterios para constituir las provisiones estipulados en el oficio N° JPRMF-0321—2016 el cual habla de la norma para la gestión del riesgo de crédito y la constitución de las provisiones para los activos en riesgo explicados con anterioridad en la investigación ; en el documento se establece las tasas que se debe aplicar de acuerdo a los tramos que componen la cuenta de la cartera improductiva.

Tabla 23.

Cobertura de las provisiones para la cartera improductiva de los créditos de consumo de las 25 COAC del segmento I.

CRÉDITOS DE CONSUMO			
FECHA	CARTERA IMPRODUCTIVA	PROVISIÓN	COBERTURA DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA
ene-15	97,3	-79,9	82,1%
mar-15	103,2	-83,8	81,2%
jun-15	101,2	-85,7	84,7%
sep-15	106,2	-92,2	86,8%
dic-15	104,0	-95,8	92,1%
mar-16	137,1	-95,4	69,6%
jun-16	126,6	-91,0	71,9%
sep-16	108,9	-96,0	88,2%
dic-16	95,4	-93,2	97,7%
mar-17	102,6	-95,3	92,9%
jun-17	105,5	-93,3	88,4%
sep-17	100,4	-95,4	95,0%
dic-17	87,9	-89,5	101,8%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Según la tabla 23. La cartera problemática de los créditos de consumo en el periodo de estudio de la investigación presenta un incremento sostenible hasta el mes de marzo 2016 con el máximo valor alcanzado de 137,1 millones de dólares, debido a que los tramos que concentran el mayor monto se encuentran en edad avanzada, la provisión establecida para los créditos de consumo el porcentaje que presenta una cobertura optima alcanzado es en diciembre 2017 por un valor de 89,5 millones de dólares y el 101,8%, no así el máximo valor alcanzado es en septiembre 2016 por 96,0 millones de dólares y una cobertura del 88,2%; sin embargo la cobertura mínima

registrada en el periodo de análisis es en marzo 2016 con un 69,6% y un valor de 95,4 millones de dólares.

La recuperación de la cobertura de las provisiones para los créditos impagos que conforman la cartera improductiva en los créditos de consumo se visualiza desde la aplicación de la reforma emitida por la JPRMF en el mes de junio 2016 logrando mantenerse en niveles sostenibles para las COAC.

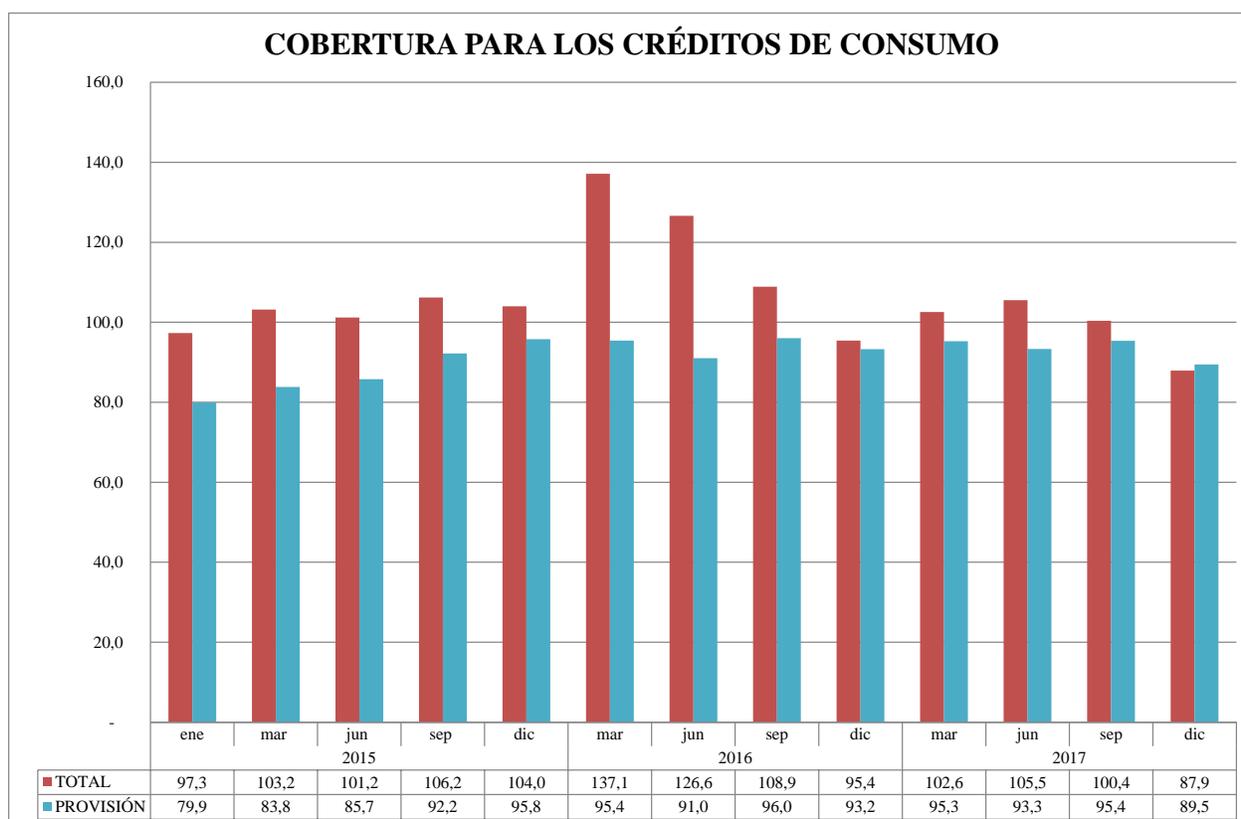


Figura 17. Evolución de la cobertura de las provisiones para los créditos incobrables de consumo de las 25 COAC del segmento 1; en millones de dólares.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como podemos observar en la figura 17. No existe una correlación entre las variables analizadas por lo cual no se puede establecer una tendencia de crecimiento lineal, debido a que el

comportamiento de la cartera improductiva no es predecible por las COAC y la cobertura de las provisiones se concentra más en los tramos que sobrepasan los 90 días.

Tabla 24.

Cobertura de las provisiones para la cartera improductiva de los créditos para la microempresa de las 25 COAC del segmento I.

CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA			
FECHA	CARTERA IMPRODUCTIVA	PROVISIÓN	COBERTURA DE LA CARTERA IMPRODUCTIVA
ene-15	103,8	-78,2	75,3%
mar-15	106,2	-81,2	76,4%
jun-15	105,6	-81,7	77,3%
sep-15	112,9	-88,0	78,0%
dic-15	116,5	-95,3	81,8%
mar-16	148,8	-99,2	66,6%
jun-16	147,4	-101,6	68,9%
sep-16	138,4	-110,5	79,8%
dic-16	126,6	-113,0	89,3%
mar-17	134,8	-115,4	85,6%
jun-17	135,3	-112,4	83,1%
sep-17	129,7	-111,8	86,2%
dic-17	117,5	-107,3	91,3%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la tabla 24. La cartera improductiva para los créditos de la microempresa presenta un comportamiento similar a la de consumo, el máximo valor alcanzado es en el mes de marzo 2016 por 148,8 millones de dólares, las provisiones presentan un crecimiento progresivo en valores mayores a las de consumo, el valor máximo alcanzado se registró en el mes de marzo

2017 por 115,4 millones de dólares y una cobertura del 85,6%, la cobertura mínima registrada fue en el me de marzo 2016 con el 66,9% y un valor de 99,2 millones de dólares.

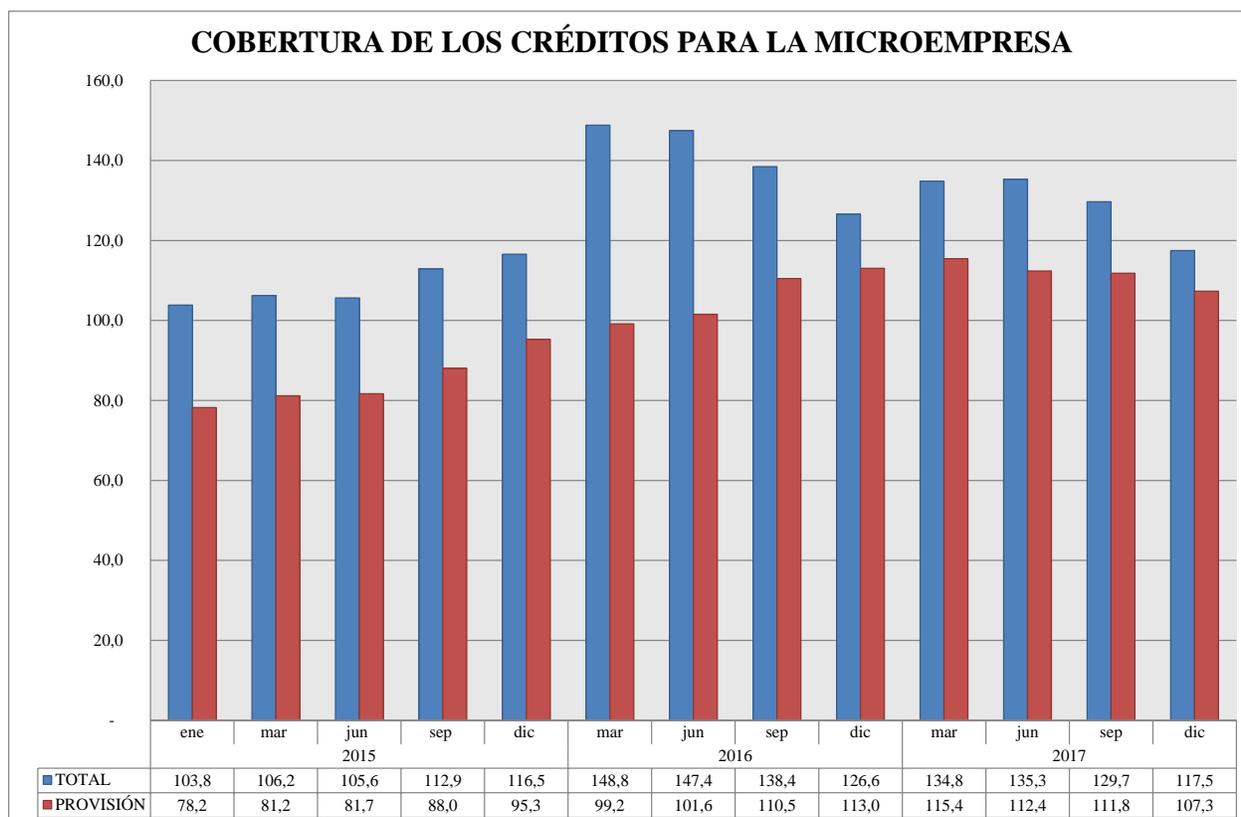


Figura 18. Evolución de la cobertura de las provisiones para los créditos incobrables del microcrédito de las 25 COAC del segmento 1.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se puede observar en la figura 18. La cobertura de la provisión para los microcréditos mantiene una tendencia lineal no así el comportamiento de la cartera improductiva de los microcréditos, no existe una correlación entre las variables debido a que los emprendimientos a pequeña escala son difíciles de mantenerse en el mercado que es muy competitivo.

4.2.7 Análisis de la cartera de créditos de alto riesgo y la cartera de créditos castigados período 2015 al 2017.

Dentro de la maduración de la cartera lo esencial es la reclasificación que se realiza a la misma la cual se encuentra en la cuenta 7 de orden deudoras, en ella encontramos los créditos refinanciados y reestructurados incluyendo a los que se encuentran en proceso de la demanda judicial, las COAC los manejan dentro de su gestión administrativa para realizar acciones que incrementen su posibilidad de recuperación mediante un dialogo constante con el usuarios, sin embargo los créditos castigados son los que constituyen pérdidas en las entidades debido al tiempo que se lleva realizando la gestión cuando sobrepasa los 3 años, es un procedimiento contable que se lo realiza mediante la reversión de las constitución de las provisiones establecidas.

Tabla 25.

Reclasificación de la cartera de créditos en millones de dólares.

<u>RECLASIFICACION DE LA CARTERA DE CREDITO</u>			
	REFINANCIADA	REESTRUCTURADA	CASTIGADA
enero	0,0	0,1	37,2
marzo	0,0	0,1	38,0
junio	0,0	0,1	46,5
septiembre	0,0	0,1	49,8
diciembre	0,0	0,1	58,7
marzo	0,0	0,1	63,2
junio	0,0	0,2	68,5
septiembre	0,0	0,2	77,4
diciembre	0,0	0,2	85,1
marzo	0,1	0,3	89,0
junio	0,1	0,6	97,2
septiembre	0,2	0,7	102,9
diciembre	0,3	0,9	115,4
TCRP	57,6%	23,7%	9,9%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la tabla 25, durante el periodo de análisis de la investigación la TCRP de la cartera de alto riesgo en los créditos refinanciados fue del 57,6% con su máximo valor alcanzado en diciembre 2017 del 0,3 millones de dólares, para los créditos reestructurados fue del 23,7% con su máximo valor alcanzado a diciembre 2017 del 0,9 millones de dólares los cuales se mantienen dentro de la gestión de las COAC para su recuperación sin embargo la cartera de créditos castigados tiene una TCRP del 9,9% y mantiene una tendencia de crecimiento lineal con su mínimo valor en enero 2015 por 37,2 millones de dólares mientras que su máximo valor se

registra en diciembre 2017 por 115,4 millones de dólares es decir que durante el periodo de estudio creció 3,1 veces.

Tabla 26.

Cuadro comparativo del comportamiento de la cartera de créditos improductiva y las provisiones, en millones de dólares.

CARTERA IMPRODUCTIVA						
	SALDO INICIAL	↑	VECES	PROVISIONES	RECLASIFICACION	SALDO FINAL
ene-15	172,4			-217,3	37,3	209,7
mar-15	217,6		1,3	-224,6	38,1	217,1
jun-15	226,8		1,0	-229,5	46,6	215,9
sep-15	226,6		1,0	-245,1	49,9	229,9
dic-15	267,4		1,2	-257,7	58,8	233,1
mar-16	294,0		1,1	-271,3	63,4	301,7
jun-16	321,3		1,1	-271,9	68,7	289,6
sep-16	273,3		0,9	-291,9	77,6	264,3
dic-16	267,9		1,0	-299,3	85,4	237,8
mar-17	264,7		1,0	-304,3	89,3	253,6
jun-17	272,5		1,0	-301,2	98,0	256,6
sep-17	252,0		0,9	-305,6	103,8	246,9
dic-17	240,8		1,0	-297,5	116,5	217,3
TCRP	2,8%			2,7%	10,0%	0,3%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se puede observar en la tabla 26; la evolución de las variables de la hipótesis de la investigación de acuerdo a los datos trabajados la cartera improductiva tiene una tendencia de crecimiento lineal llegando a alcanzar su máximo valor en junio 2016 por un valor de 321,3 millones de dólares hasta antes de la aplicación de la reforma de la normativa para la gestión de los riesgos de crédito desde ese punto se aprecia una recuperación de la misma, sin embargo las provisiones se mantienen con una tendencia creciente registrando su máximo valor en septiembre

2017 por un valor de 305,6 millones de dólares a pesar del aumento del gasto por las reclasificaciones mismo que registro su máximo valor en diciembre 2017 por 116,5 millones de dólares, esto se debe a que para mejorar su solvencia mientras mayor sea la cobertura de las provisiones tiene mayores pasividades a hacer frente a los diversos imprevistos que se presenten debido al riesgo de crédito además de poder aprovechar el pago de la reducción de impuestos debido a que los montos que se provisionan son exentos del pago de dicho tributo.

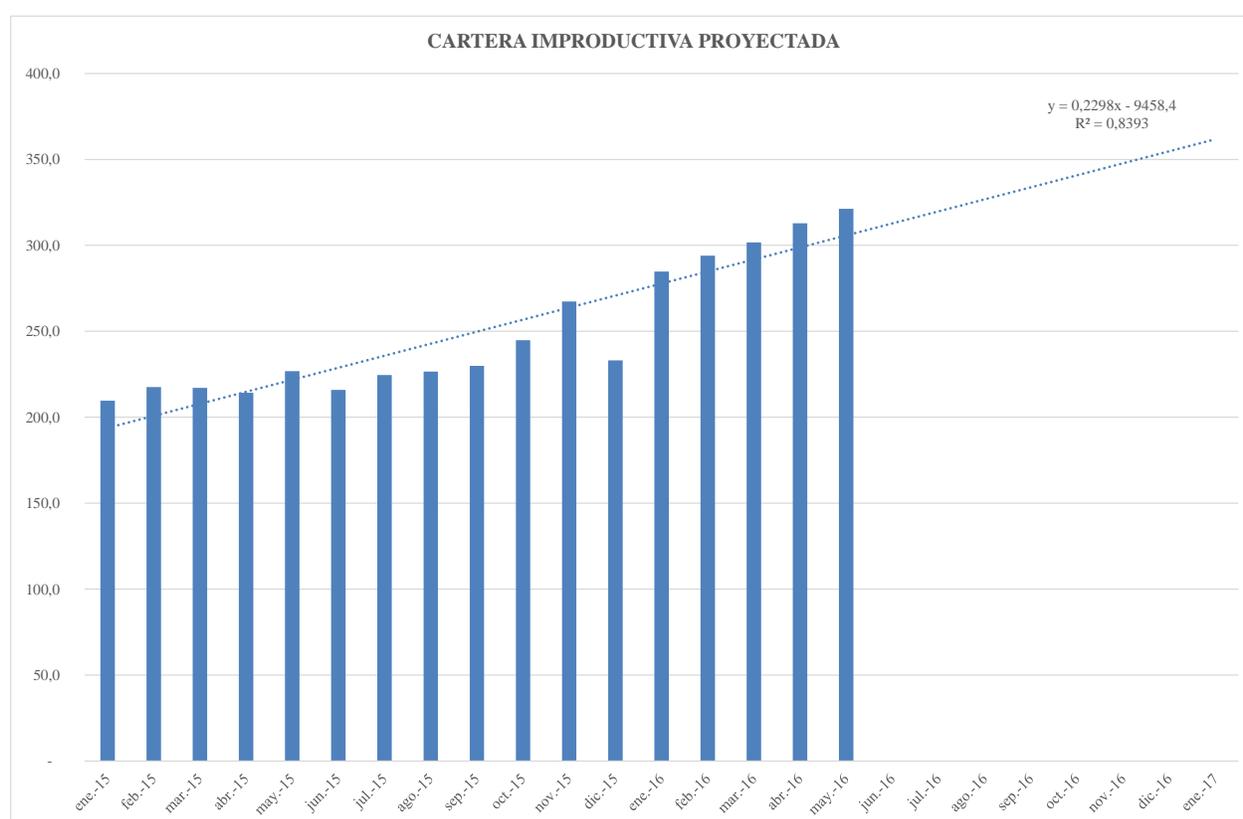


Figura 19. Evolución De La Cartera Improductiva Proyectada.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se puede observar en la figura 19, mediante a elaboración del grafico se proyecta el crecimiento de la cartera improductiva a partir de junio del 2016 hasta diciembre del mismo año

con la tendencia de crecimiento lineal proyectada de los datos analizados llegando a sobrepasar los 350,0 millones de dólares.

4.2.8 Evolución de los indicadores de rentabilidad ROA y ROE del segmento 1; del período 2015 al 2017.

La cartera improductiva de las COAC tiene relación directa con la morosidad de la cartera de crédito del segmento por lo cual implica la constitución de provisiones que sean suficientes para evitar el riesgo de crédito, al constituir las provisiones para créditos incobrables los gastos totales aumenten ocasionando un impacto en la rentabilidad financiera de las entidades.

Un indicador clave que refleja la Rentabilidad sobre el Patrimonio más conocido por sus siglas en inglés como (ROE), los datos utilizados para su cálculo en el periodo de estudio se detallan a continuación:

Tabla 27.

Cálculo del ROE de las 25 COAC del segmento I, en millones de dólares y porcentajes.

FECHA	INGRESOS	GASTOS	GASTO PROVISION	UTILIDAD	PATRIMONIO	ROE
ene-15	61,5	54,9	6,9	6,6	739,0	10,7%
mar-15	180,3	162,0	18,6	18,3	742,9	9,9%
jun-15	364,8	328,3	36,5	36,5	746,6	9,8%
sep-15	556,2	502,1	59,1	54,1	751,2	9,6%
dic-15	753,8	687,5	87,5	66,3	777,5	8,5%
mar-16	196,1	179,0	27,0	17,1	848,1	8,0%
jun-16	381,7	348,3	47,1	33,4	849,0	7,9%
sep-16	588,4	539,6	73,1	48,8	854,7	7,6%
dic-16	793,6	730,9	91,3	62,7	900,3	7,0%
mar-17	206,7	187,5	19,0	19,3	970,0	8,0%
jun-17	417,5	378,0	35,0	39,7	977,0	8,1%
sep-17	644,3	579,1	53,4	65,6	984,4	8,9%
dic-17	884,4	795,2	69,9	89,7	1.022,2	8,8%
TCRP	24,9%	25,0%	21,3%	24,3%	2,7%	

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Como se observa en la tabla 25. El ROE por lo general relaciona la utilidad del ejercicio con respecto al patrimonio mismo que sirve para medir el retorno que genera el patrimonio invertido por los accionistas de las COAC, cuando el cálculo se los realiza al cierre del año se excluye del patrimonio el valor de la utilidad, sin embargo cuando el cálculo se lo realiza en una fecha diferente a diciembre el valor del ingreso menos el gasto es decir la diferencia que se genera debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis. Significa que por cada 100 dólares de Patrimonio en enero 2015, se obtuvieron 10,7 dólares de utilidad siendo este valor el máximo nivel de rentabilidad alcanzó en el periodo de la investigación. Durante el

periodo de análisis de la investigación el indicador ha presentado un decrecimiento sistemático hasta diciembre 2016 alcanzando el mínimo nivel de rentabilidad del 7,0%; sin embargo en el año 2017 en todos los trimestres muestra una recuperación llegando a alcanzar un nivel del 8,8% de rentabilidad a diciembre 2017.

Los gastos de provisiones mantienen una TCRP del 21,3% ligeramente menor a la TCRP de las Utilidades del 24,3% durante el período de análisis de la investigación; la utilidad es el resultado de la resta entre ingresos y gastos es la que determina la rentabilidad en las entidades la cual muestra una recuperación a partir de la emisión de la reforma de la JPRMF la cual incrementa los plazos para la reclasificación de banda de la cartera ocasionando una reducción en los montos que conforman la cartera improductiva, debido a que si existe un incremento en la misma aumentarían los gastos de provisiones y se daría una reducción en la utilidad que afectaría la rentabilidad como se puede visualizar en el mes de diciembre del 2016 el gasto de provisión fue el máximo registrado con un valor de 91,3 millones de dólares no así la utilidad que fue la mínima registrada por un monto de 62,7 millones de dólares.

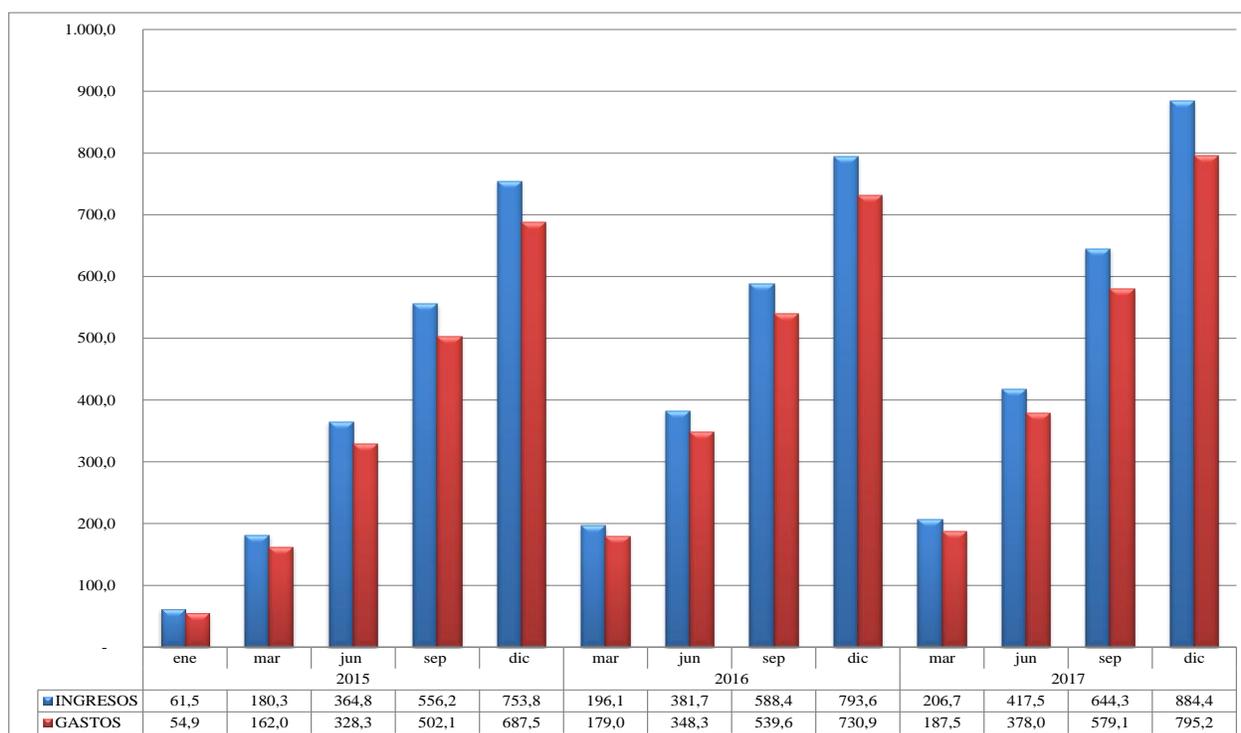


Figura 20. Evolución de los ingresos y gastos de las 25 COAC del segmento 1, en millones de dólares.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

Los ingresos en la COAC sustentan su mayor porcentaje en la cuenta intereses ganados, mismos que provienen de las colocaciones de la cartera, durante el período de análisis, como podemos observar en la figura 19.; la cuenta mantiene un TCRP del 24,9%; los gastos sin embargo han crecido en un porcentaje mayor que el ingreso con un TCRP del 25,0%; la cuenta gastos mantiene tres rubros importantes en su orden: gastos de operación, intereses causados y gastos de provisión (cartera improductiva), mismos que conforman los diferentes gastos para la actividad de intermediación financiera, más el costos por los intereses de los ahorros de los socios de las entidades y los gastos que sirven para mitigar el riesgo de crédito mediante las provisiones, en suma representan aproximadamente el 90,8% en promedio, en relación con el ingreso total durante el período de estudio.

El ROA es el rendimiento de la utilidad frente a los activos de las entidades sirve para medir el retorno que generan los activos también es considerada una medida de eficacia del manejo de los recursos de una entidad. Al igual que en el ROE cuando su cálculo se lo realiza en un mes diferente a diciembre, la diferencia entre los ingresos y gastos debe multiplicarse para 12 y dividirse para el mes sobre el cual se está analizando. La estructura de activos de las COAC son cartera de crédito, inversiones y disponibles (esto le hace diferente de una empresa que tiene activos como maquinaria equipos, inventarios en mucho mayor proporción).

Tabla 28.

Cálculo del ROA de las 25 COAC del segmento I, en millones de dólares y porcentajes.

FECHA	INGRESOS	GASTOS	GASTO PROVISION	UTILIDAD	ACTIVOS	ROA
ene-15	61,5	54,9	6,9	6,6	5.220,2	1,5%
mar-15	180,3	162,0	18,6	18,3	5.277,1	1,4%
jun-15	364,8	328,3	36,5	36,5	5.341,0	1,4%
sep-15	556,2	502,1	59,1	54,1	5.390,8	1,3%
dic-15	753,8	687,5	87,5	66,3	5.418,9	1,2%
mar-16	196,1	179,0	27,0	17,1	5.575,1	1,2%
jun-16	381,7	348,3	47,1	33,4	5.619,4	1,2%
sep-16	588,4	539,6	73,1	48,8	5.734,3	1,1%
dic-16	793,6	730,9	91,3	62,7	6.426,5	1,0%
mar-17	206,7	187,5	19,0	19,3	6.625,5	1,2%
jun-17	417,5	378,0	35,0	39,7	6.785,6	1,2%
sep-17	644,3	579,1	53,4	65,6	6.938,4	1,3%
dic-17	884,4	795,2	69,9	89,7	7.678,8	1,2%
TCRP	24,9%	25,0%	21,3%	24,3%	3,3%	

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015 -2017).

El activo está conformado por 3 cuentas más importantes son en su orden: cartera, inversiones y disponible; la más representativa es la cartera neta, con un adecuado control del activo permite mantener niveles óptimos de liquidez para evitar el aumento progresivo de la cartera improductiva ejerciendo un mayor control sobre el riesgo de crédito y al momento de colocar nuevos préstamos. Según la tabla 26. El ROA máximo registrado se dio en enero 2015 con el 1,5% es decir que cada dólar invertido en activos genero un retorno de los 1,5 dólares de utilidad neta no así en el mes de diciembre 2016 se registra el mínimo valor alcanzado por el ROA por el 1,0%.

CAPITULO V

5 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Para establecer las estrategias de cobranza que utilizan las COAC del segmento 1, de las 25 entidades analizadas en la presente investigación se seleccionaron un grupo de entidades representativas para realizar entrevistas a los jefes de agencia de crédito y cobranza quienes tuvieron la predisposición de informar los diversos riesgos que asumen como institución financiera, así como explicar cuáles son las causas que informan los socios para no pagar sus cuotas en el tiempo pactado, lo cual provoca el aumento de la cartera improductiva como consecuencia del incremento de la morosidad global que a su vez exige un incremento de la provisión de los créditos incobrables y como efecto ocasiona la reducción de la rentabilidad. Así como las acciones que se realizan para contrarrestar y minimizar los efectos antes mencionados.

Para obtener la muestra de la población analizada se aplicó la siguiente fórmula:

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

Siendo:

- **N:** el tamaño de la población o universo para nuestra investigación es 25 COAC las cuales conforman el segmento 1.
- **e:** es el margen de error, en la investigación se va a considerar en un 15%.
- **p:** es la proporción que queremos encontrar y que se corresponde con el valor de la desviación estándar que vimos en el apartado anterior. Si no conocemos su valor, usaremos un 50%, es decir, 0,5 en la fórmula.

- **Z:** es una constante que depende del nivel de confianza y cuyos valores se sacan de la tabla de la distribución normal estándar $N(0,1)$. A continuación os dejamos los valores de **Z** más utilizados en función de su nivel de confianza:

Tabla 29.*Tabla de distribución del nivel de confianza*

NIVEL DE CONFIANZA	VALOR DE Z
75%	1,15
80%	1,28
85%	1,44
90%	1,65
95%	1,96
99%	2,58

Fuente: Calculadora tamaño muestral.

$$n = \frac{25 * 1,15^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{(25 - 1) * 0,15^2 + 1,15^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{8,265625}{0,870625}$$

$$n = 10$$

La muestra determinada después de la aplicación de la fórmula en de 10 COAC, los criterios utilizados para seleccionar las entidades a ser entrevistadas fueron: el volumen de la cartera improductiva, los índices de morosidad, el tamaño de los activos, cabe recalcar que las entrevistas fueron de forma personal y de manera verbal mediante la aplicación de una guía de entrevista diseñada para facilitar la obtención de información de primera fuente de las COAC seleccionadas.

GUIA DE ENTREVISTA
DIRIGIDA A LOS JEFES DE CREDITO Y COBRANZA DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 1.

Objetivo: Determinar los factores que afectan el cumplimiento de los pagos de las cuotas de los préstamos y las acciones que realizan las entidades para evitar el crecimiento de la cartera improductiva en el tiempo.

1. ¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?
2. ¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?
3. ¿Qué acciones aplican la Cooperativa para gestionar la recuperación de la cartera de créditos problemática de los segmentos de consumo y microcrédito?
4. ¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?
5. ¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso del crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial en la cooperativa?

La entrevista se utilizó para recabar la opinión de los expertos en el tema de primera fuente, la información fue sintetizada. Por fines de confidencialidad se omite el nombre de las entidades y las personas entrevistadas.

ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1.

ENTREVISTA 1:

¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?	¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?	¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?	¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?	¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?
<p>-El mercado es muy competitivo por el número de entidades financieras que existen ocasionando una competencia desleal.</p> <p>-Los productos que se ofertan llevan implícitos el riesgo de crédito el cual conlleva el no pago, o pago parcial de las cuotas de los créditos y es el que más afecta a la cooperativa, para evitar que esto ocurra se aplica una metodología adecuada para establecer el correcto destino del crédito dentro de la entidad se manejan políticas y manuales de procedimientos que los asesores de crédito tienen que dominar para realizar su trabajo.</p>	<p>-Las personas no tienen una cultura de ahorro gracias a la facilidad de acceso a las tarjetas de crédito, y por lo general sus deudas son mayores al nivel de ingresos es decir que si una persona gana 1000 dólares se endeuda en 1500 dólares.</p> <p>-Los socios explican varios motivos por el no pago de las cuotas del préstamo, las más usuales son: situación económica, problemas de salud, robos, etc. Se debe considerar a los problemas familiares como punto importante en caso de no pago. Los asesores deben tener a habilidad de hacer que el socio le informe la verdadera razón de sus inconvenientes al momento de pagar, esta habilidad le permite buscar la forma de informar al socio como proceder para no caer en mora.</p> <p>-Aunque la disminución de los ingresos le perjudica al socio, se incentiva que pagar el crédito sea una prioridad</p>	<p>-Los asesores de crédito cuentan con un excelente procedimiento para asistir al socio. Las capacitaciones se las realizan de manera constante en temas sobre microfinanzas y gestores de cobranza</p> <p>-La relación con el cliente es fundamental para garantizar una excelente cartera de crédito, mediante una buena comunicación se incrementa la concientización a los socios para incentivar la voluntad de pago, como estrategia de los oficiales de crédito para la gestión de cobranza.</p> <p>-De toda la cartera el consumo y microcrédito la más vulnerable es la cartera de microcrédito, ya que por las bajas ventas ciertos negocios desaparecen, sin embargo el asesor le ayuda al socio a buscar nuevos métodos de ingresos, realizan otro emprendimiento de negocio u otra actividad.</p>	<p>-Diariamente se realiza un documento de la cartera vencida reclasificada desde el primer día de atraso del socio, después se procede a realizar llamadas telefónicas a todos los contactos proporcionados los primeros 30 días, si no se logra establecer un contacto se envían las notificaciones hasta el día 90 y como última instancia cuando se observa que no existe predisposición de pago del cliente se procede al envío de la documentación al departamento legal para dar inicio al proceso judicial cuyo trámite lo realiza un abogado externo.</p>	<p>-En cuanto a la cobranza, mejoran los servicios, son más eficientes, oportunos, informan al socio que no es conveniente entrar a juicio para presionar al pago como medio de concientización para evitar dicho paso. Los oficiales de crédito trabajan conforme a la disposición del socio para pagar, muchas veces en horas fuera del horario de oficina por la noche.</p> <p>-Todos los costos en los que se incurre para el cobro de los créditos incumplidos los asumen los socios mediante la firma del pagare al momento de la concesión del crédito.</p> <p>-Los expedientes son realizados por los asesores de créditos quienes revisan toda la información y lo envían para su revisión al comité y aprobación.</p>

ENTREVISTA 2

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>-Las investigaciones en conjunto de los asesores y los jefes de agencia es exhaustiva, el trabajo en equipo permite llegar a los socios morosos de diferente forma, confirman de forma extra curricular que el dinero vaya a lo que en el análisis se solicitó, por ejemplo, si el socio solicitó el dinero para comprar un automóvil, los asesores se encargan de confirmar donde fue comprado, de igual forma si lo desea vender el asesor es el encargado de revisar donde y cuando va a realizar esta transacción, a pesar de ser un método diferente, los inconvenientes aumentan cuando el socio no cumplió con lo establecido por dicha investigación.</p>	<p>-Existe un sobreendeudamiento en los registros del buró de crédito, especialmente en tarjetas de crédito. -Los socios se quedan sin trabajo por lo cual no pueden pagar los créditos de consumo o sin ventas en el caso de los microcréditos. -El target en el que se encuentra la cooperativa hace que la gente se sobre-endeuda en consumos muchas veces no prioritarios como es el caso de Avon, pica, telefonía etc. En estos casos se informa al cliente que debe estar a día para tener mejor calificación y otorgarle el crédito.</p>	<p>-El principal método de ayuda al socio es mediante el nuevo análisis de sus ingresos y gastos permitiendo una renegociación de deuda, lo importante es que el socio tenga voluntad de pago. -Los asesores en conjunto con los jefes de agencia permiten el pago parcial de las cuotas apenas el socio cuente con el dinero, es decir si paga en cuotas pequeñas por semana, tienen una gran posibilidad que al final del mes hayan pagado la cuota correspondiente, esta es una nueva forma de enfrentar los problemas de morosidad de cartera. -Se le permite al socio una renovación de deuda siempre y cuando se iguale las cuotas. -De forma proactiva, capacitan a los asesores de crédito a realizar una excelente colocación de créditos, no han dejado de entregar créditos, simplemente el análisis es cada vez más minucioso.</p>	<p>-Cuando el socio cae en mora a partir del día uno, utilizan llamadas constantes y varias notificaciones verbales y escritas hasta el día 90 antes de llegar a un juicio, informando al socio que llegar a este punto puede ser perjudicial en su historial crediticio.</p>	<p>-Cuentan solo con seguros de desgravamen. -En el caso de los garantes deben tener un bien inmueble que le permita sustentar el crédito como por ejemplo una casa propia, o en otro caso un empleo permanente o dependiente que refleje estabilidad. -En ocasiones se solicita dos garantes para sustentar el crédito, se busca que dichos garantes tengan alta credibilidad y buenos niveles de patrimonio o que trabajen con nombramiento en el sector público. -Las capacitaciones a los jefes de agencia como a los asesores es permanente, tanto en crédito como en cobranza. -Los encargados de la gestión judicial es el departamento legal quienes deben hacer cumplir el pagare firmado por los socios al momento del desembolso del crédito por lo cual la cobranza es parte del proceso.</p>

ENTREVISTA 3:

¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?	¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?	¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?	¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?	¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?
<p>-A pesar de la normativa, la mora sigue aumentando, en el caso de las nuevas cooperativas no tuvieron regulación anterior por lo que puede afectar a todos.</p> <p>-Tienen un amplio fortalecimiento en las políticas de crédito.</p> <p>-En cuanto a la normativa, el problema de morosidad se complica porque están conscientes que sería muy grave en el caso de regresar a la política anterior porque la mora prácticamente se duplicaría, para la cooperativa es indispensable tener en cuenta este parámetro para que la rentabilidad no se vea afectada en los rangos que se hubiera esperado y la provisión a pesar de elevarse no perjudica a la rentabilidad de forma ampliada</p> <p>-Tienen un margen de captación colocación considerable, lo que le permite un manejo estable mediante el control en parámetros externos, como es el control de lavado de activos y normativa del exterior para prevenir otras fuentes de fraude.</p>	<p>-Las principales causas por las que no pagan los socios, es debido a calamidades domésticas o accidentes de tránsito.</p> <p>-La cartera de consumo no se ve afectada en su totalidad, consideran que a pesar de la falta de empleo van a seguir pagando su cuota, este análisis no sucede con la cartera de microcrédito ya que la falta de inversión, el flujo de importaciones y ciertos monopolios creados por el comercio dentro del país, dificultan a los microempresarios tener otras fuentes de financiamiento.</p> <p>-Tienen un plan de educación a los socios por medio de los asesores, donde se les explica, capacita y guía al socio, lo cual permite concientizar el sobreendeudamiento.</p>	<p>-Cuentan con un SCORE riguroso (EQUIFAST), sistema interno de la cooperativa para la calificación del crédito a más del análisis del buró de crédito. - Evitan dar créditos de consumo porque las fuentes de ingresos cada vez son menores por la reducción de empleos.</p> <p>- Investigación y control exhaustivo por parte de los asesores de crédito.</p> <p>-Los asesores de crédito cuentan con incentivos salariales si superan su meta mensual, esto les incentiva a realizar su trabajo fuera de horas laborables, gestionando un plan de visitas en las noches o los fines de semana con la finalidad de localizar al socio para comprender por qué no se acerca a pagar su cuota. Trabajan sin hora de entrada ni hora de salida.</p> <p>-Considerada la más grande cooperativa, tienen una alta rigurosidad en la compra de cartera, pasa por un análisis minucioso.</p> <p>-No comparten la entrega de créditos vinculados, todos deben pasar por el mismo proceso para obtener un crédito.</p> <p>-A parte de todas las acciones antes mencionadas, realizan acción social, para fidelizar futuros socios, este vínculo con la comunidad permite al socio una estrecha relación con la cooperativa. Son auspiciantes de varios medios, lo que se refleja en la gran acogida de la sociedad en cuanto a fidelización y mayor número de</p>	<p>-Cuando los créditos caen en mora a partir del primer día se realiza la gestión de llamadas permanentes para contactar al cliente de manera diaria hasta el día 15 a partir de ahí se continua con las notificaciones escritas y verbales hasta obtener algún tipo de dialogo con el cliente a partir del día 36 se empieza la etapa extrajudicial en la cual se realiza el trabajo de campo para dar con la ubicación del prestatario si no existe la voluntad de pago se procede a realizar el proceso judicial a partir del día 90.</p>	<p>-Cuando los socios no pagan, los asesores presentan a los socios créditos alternos, con la única finalidad de no entrar en mora, tienen todos los procesos de refinanciación, novación y reestructuración antes de entrar a juicio, sin embargo la única condonación que realizan son los intereses en mora, en casos extremos.</p> <p>-Después de la búsqueda al socio se le solicita visitar la cooperativa, siendo su zona principal de negociación donde le permite al asesor, al jefe de cobranza y al jefe de crédito negociar la deuda de forma administrativa.</p> <p>Están conscientes que el fortalecimiento y la enseñanza que la cooperativa quiere dar a sus socios es que asemejen la importancia de un banco a una cooperativa. Por alguna razón, los socios prefieren pagar a un banco porque piensan que genera más rigurosidad en sus procesos, el mismo que no lo tiene en la cooperativa. Sin embargo los asesores hacen que sus socios piensen que dicha flexibilidad, le puede perjudicar a lo largo del</p>

ENTREVISTA 4:

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>-A pesar de tener colocación, se les ha dificultado incrementar la cartera porque los socios no se quieren endeudar más, prefieren pagar el crédito que tienen y esperar a que la crisis y la situación de incertidumbre política se supere. Por este motivo no solo crece el índice de morosidad porque no pagan sino porque la cartera no crece, es decir la causa no es el envejecimiento de la cartera.</p> <p>-Cuentan con una fábrica de créditos, donde las políticas y procedimiento son rigurosos, permitiéndose entregar créditos donde se consolida la deuda, es decir a todos los socios que tienen predisposición de pago y su historial se encuentra muy bueno, realizan dicha consolidación para que no pierdan su calificación en el sistema financiero, con esto ayudan al socio a pagar menos su cuota en mayor tiempo.</p> <p>-El problema fundamental es el mercado, la demanda de créditos cada vez baja.</p>	<p>-El principal problema que registran los socios para no pagar, son los trabajos que realizaron para determinadas empresas públicas o privadas y por la falta de pago de aquellas no pueden cumplir con sus obligaciones.</p> <p>-Para la calificación de un socio, toman en cuenta en el caso del microcrédito sus ingresos por día, en tal virtud, si dejan de trabajar un día por cualquier motivo, instantáneamente pierden el poder de pago. El asesor le ayuda al socio a realizar nuevamente su análisis de ingresos y gastos, al final se evidenciará la mala evaluación previa del crédito.</p>	<p>-La cooperativa colabora al socio a entender que su entorno familiar depende del trabajo y de los ingresos que por medio de este le proporcione, por lo que educan al socio a no dejar su dinero “en el colchón” ni mucho peor “al chulco”, hacen que los microempresarios tengan mayor credibilidad en el sistema financiero. Este tema les perjudica evidentemente al momento de pago, ya que en estos casos el socio podría dar prioridad a pagar “al chulco” por los riesgos personales que implica.</p> <p>-Cuentan con una fábrica de créditos, donde las políticas y procedimiento son rigurosos, permitiéndose entregar créditos donde se consolida la deuda, es decir a todos los socios que tienen predisposición de pago y su historial se encuentra muy bueno, realizan dicha consolidación para que no pierdan su calificación en el sistema financiero, con esto ayudan al socio a pagar menos su cuota en mayor tiempo.</p> <p>-Consideran que la cartera de consumo no se ha visto tan afectada como la cartera de microcrédito, por lo que han cambiado de metodología, al campo, ya no esperan que les llegue los clientes a la cooperativa, sino que se encargan de buscarlos.</p> <p>-La participación de estos actores externos permiten frenar el incremento de la morosidad de cartera, sin embargo los costos son relativamente altos. El cual llegaría a un punto de quiebre cuando los costos reflejen altos márgenes por falta de colocación de cartera, tienen presente que la única fuente de ingresos es mediante los intereses y que es necesaria la rotación de circulante para no solo mantener la rentabilidad sino crecer.</p>	<p>-Se considera la morosidad a partir del día uno para intensificar las acciones y evitar que la cartera improductiva crezca en el tiempo, se proceden a realizar llamadas, envíos de mensajes de texto de manera constante, después se procede al envío de notificaciones con la finalidad de establecer un contacto con el cliente y como lo indica en la normativa a partir del día 180 se inicia el proceso judicial.</p>	<p>-La relación con el cliente es activa para agilizar la gestión de cobranza, es decir la comunicación nunca se pierde, en gran parte para fidelizar al cliente con la empresa y crear en ellos una cultura de pago.</p> <p>-Antes de entrar en la vía legal para los morosos, se realiza novaciones reestructuración y refinanciamiento, la única fuente válida para otorgar este beneficio son los ingresos, conocer como los generara, en el caso de los gastos no es considerado un problema porque buscan de los socios una voluntad de pago, donde podrán dejar de lado unos gastos familiares con tal de pagar la deuda, es decir restringirse en el consumo.</p> <p>-Siendo el último paso el castigo de cartera y a pesar de realizarlo en ciertos períodos, la cooperativa busca asesoría y alianzas externas para que el proceso termine en el pago de algún crédito castigado, ofreciendo un ingreso neto. Esto lo consideran con nuevas fuentes de generación de ingresos a la cooperativa.</p>

ENTREVISTA 5:

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>-Siendo una de las más grandes dentro del segmento 1, el análisis de la cartera y de la participación de la mora en la rentabilidad, hace que su análisis sea más financiero desde la perspectiva de la cooperativa, que participativo con el socio. -El riesgo de crédito es inherente a la actividad de la entidad por los productos que se oferta siempre va a existir lo que realiza la entidad son controles para mantenerlo en porcentajes manejables de acuerdo a la línea de negocio o segmento.</p>	<p>-Tienen claro que los parámetros macroeconómicos son la principal fuente de no pago de los socios, como la reducción de los precios del petróleo, el aumento en el gasto del estado y un mayor nivel de tercerización, tanto para los microempresarios como para las PYMES. El incremento de consumo, con la disminución de presupuesto familiar genera deudas impagas o en su caso el cierre de negocios o la reducción de capital en el mismo. Por lo que provoca la falta de pago en el sistema financiero en general.</p>	<p>-La decisión de la cooperativa de abrirse al público en general con la posibilidad de otorgar créditos a los microempresarios, implicó un cambio de políticas internas exhaustivas que eviten generar cartera heredada vencida. La colocación exigió mayores controles y mayores acciones a la hora de la recaudación. -Fue importante la generación de nuevas políticas, donde los oficiales de crédito tuvieron que cambiar la perspectiva de cobro, yendo directamente al campo y que la calificación de crédito tenga otra visión, ser más rigurosos en los documentos que están presentando los socios. -Esperan tener una nueva tecnología para mejorar la colocación en el microcrédito, con esto lograr una educación financiera al socio. De igual forma se ven afectados los ingresos por la falta de gestión en la recuperación de comisiones a las aseguradoras, quienes pagan después de varios meses, este efecto provoca la pérdida de dinero presente y futuro, no reciben intereses por no pagar a tiempo.</p>	<p>-Para esto se ha realizado contingentes preventivos y de acción, los primeros ayudan a la concesión de créditos, mediante la capacitación y aplicación de modelos de riesgo para los asesores de crédito, permitiendo mejorar la colocación de cartera. Y la de acción, generando un nuevo modelo de cobranza de 360 grados, mejorado el “call center”, el modelo de gestión en terreno o campo, proceso extrajudicial para la novación, refinanciamiento y reestructuración, con cambio de plazos tasas y condiciones y como punto final el judicial. -Cuentan con seguros para todos los créditos, sin embargo, consideran a los socios morosos mayor a 90 días y dejan de pagar el seguro, lo cual reduce el monto recaudado por comisión lo que disminuye el ingreso extra a la cooperativa mediante la recaudación.</p>	<p>-la gestión de cobranza se realiza desde el primer contacto con el cliente mediante una buena comunicación dentro del proceso del crédito en el cual incluye un análisis correcto aplicando la metodología según el destino del crédito, y mediante la aprobación de todos los encargados se procede a otorgar el crédito con las condiciones de pago pactadas en la negociación. -Las investigaciones en conjunto de los asesores y los jefes de agencia es exhaustiva, el trabajo en equipo permite llegar a los socios morosos de diferente forma, confirman de forma extra curricular que el dinero vaya a lo que en el análisis se solicitó. - Cuentan solo con seguros desgravamen. - El departamento legal se encarga de realizar la gestión judicial.</p>

ENTREVISTA 6:

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>-Dentro de los productos que se ofertan en la entidad el riesgo de crédito es implícito por las líneas de crédito, avales y garantías, por lo cual es esencial que la información sea la correcta para evitar que los prestatarios incumplan los compromisos contractuales adquiridos.</p> <p>-Estos problemas necesitaron de cambios fundamentales, se permitieron conocer el mercado tanto como entorno macro y micro económico, conociendo al socio y tomando en cuenta su verdadera realidad.</p>	<p>-Las dos principales carteras de consumo y microcrédito se han visto afectas, la principal causa es la mezcla de gastos familiares y la predisposición de pago a la cooperativa, muchas veces prefieren gastar en otro tipo de consumo que pagar la cuota del crédito.</p> <p>-Otras de las causas que no pagan es la crisis económica, tomando en cuenta que ciertos socios aun teniendo dinero para pagar, la situación actual les “excusa” del pago utilizando el dinero en otros fines.</p> <p>-No existe voluntad de pago en los socios y la cultura de pago cada vez es más difícil de exigir.</p> <p>- El incremento de la morosidad ha sido el reflejo de factores macroeconómicos que afectan al país por los cuales se genera el desempleo, muchos de los negocios quiebran y la pérdida de poder de las instituciones públicas para cubrir el presupuesto</p>	<p>-El control de créditos es el punto más fuerte al momento de la colocación de cartera. El cambio fue registrar un nuevo filtro, donde la revisión es explícita. Para no realizar un mal levantamiento de la información al momento de la concesión del crédito.</p> <p>-Esperan un cambio en la colocación de créditos pasando a una base de datos sistematizada, por lo que se les ha dificultado el comportamiento del mismo sin embargo están tomando acciones correctivas a través de los asesores de crédito para lograr una mejor calificación.</p> <p>-La cartera heredada ha tenido problemas como la evaluación de ingresos o gastos como es el caso de la revisión del rol de pagos para el caso del consumo y mucho más para los microempresarios donde las ventas no reflejan la realidad. Esto afecta de forma significativa a los gastos para lograr recaudar las cuotas cada mes.</p> <p>-La nueva política es contratar a oficiales de crédito que cuenten una alta experiencia para evitar</p>	<p>-Para la recuperación de cartera, cuentan con gestión de cobranza intensa mediante los asesores de crédito realizan las llamadas, envíos de mensajes de texto de manera constante para intentar iniciar un dialogo con el cliente moroso, los oficiales de crédito realizan el trabajo de campo enviando las notificaciones yendo inclusive al lugar de trabajo del cliente llegando directamente a los socios y aceptando la realidad de la salida clientes morosos al iniciar el proceso judicial para la recuperación de la deuda.</p>	<p>-El nuevo mecanismo que les está funcionando es la revisión diaria de morosidad por cada asesor de crédito. El trabajo en equipo está funcionando en la gestión de cobranza y en el cumplimiento de colocación para mejorar el manual de crédito.</p> <p>-Dentro del análisis, se cercioran que el socio cuente con activos o bienes muebles, a pesar de entrar a juicio buscan otros mecanismos como convenios de pagos.</p> <p>-La única forma de condonación es con los intereses en mora cuando se entra a juicio para ayudar al socio.</p>

ENTREVISTA 7:

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmentos de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>- Las causas de morosidad son: mala evaluación del riesgo de crédito, inestabilidad laboral y el sobreendeudamiento. - Para mejorar la calidad en la colocación de la cartera se realiza una calificación exhaustiva, con condiciones rígidas, sube el puntaje en el score.</p>	<p>- Las principales causas de no pago es la pérdida de empleo, la dificultad de recuperar cuentas por cobrar en determinados contratos con el sector público, los negocios ya no tienen las mismas ventas por la disminución de consumo, las calamidades domésticas son una causa primordial.</p>	<p>- Se le permite al socio refinanciar la deuda, esta nueva deuda tiene nuevo plazo y nueva cuota, la que le facilita al socio pagar según sus ingresos y gastos reales. - También ayudan con convenios de pago, siempre y cuando el socio tenga voluntad de pago, específicamente en los intereses. - Todos los ingresos por intereses, se vuelven a invertir, también se destina un porcentaje para incentivos económicos a los empleados que superen metas con calidad.</p>	<p>- Mediante los sistemas se lleva un control de los clientes morosos a partir del día uno de incumplimiento del pago, lo primero que realizan los asesores de crédito es realizar el contacto con el cliente mediante llamadas y mensajes de texto de manera masiva y diarias los primeros 8 días, después pasa el trámite a los oficiales de crédito quienes realizan su gestión hasta el día 20 a partir del día 21 se pasa el trámite a las empresas de cobranza extrajudicial hasta el día 180 y como última instancia analizando la relación costo beneficio se procede a realizar el trámite judicial.</p>	<p>- La cobranza desempeña un punto importante para la concesión del crédito y está presente desde el inicio de la negociación, mediante una buena comunicación con el cliente para garantizar la recuperación efectiva de los préstamos. -La gestión de cobranza administrativa las realizan los asesores de crédito en su día a día dentro de sus funciones y como última instancia se procede a realizar el juicio del que se encarga el departamento legal.</p>

ENTREVISTA 8:

<p>¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?</p>	<p>¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?</p>	<p>¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmentos de consumo y microcrédito?</p>	<p>¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?</p>	<p>¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?</p>
<p>- Los factores de riesgo, es cubrir provisiones, ser más cuidadoso en procesos, no existen negocios sustentables, el empleo se reduce, los socios se encuentran en la central de riesgos, por préstamos que muchas veces no se enteran sino antes de solicitar uno en una entidad financiera.</p> <p>- Las tasas de interés elevadas tienen mayor riesgo de recuperación.</p> <p>- Para toda la cartera de crédito existe una regulación en las tasas de interés pasiva, sin embargo, para el microcrédito la regulación es exhaustiva debido al alto riesgo que representa para una cooperativa.</p> <p>- Los países desarrollados, tienen tasas de interés bajas, debido a los ajustes de los intermediarios y de los beneficios que estos generan a mediano plazo.</p>	<p>- En los últimos años, los empleos se reducen, como consecuencia del deterioro de empresas que se encontraban frágiles.</p> <p>- El monto en depósitos se elevó, sin embargo, las tasas de interés en el Ecuador son demasiado altas en comparación con la de otros países.</p> <p>- Los factores de morosidad son, la falta de empleo, la predisposición al pago y la mala metodología, que es igual a la liberación de políticas.</p>	<p>- Las personas proporcionan información incorrecta de sus gastos por lo cual es necesario que los asesores de créditos tengan sentido común que le permita identificar los errores, como base principal deben verificar los miembros familiares entre ellos cuantos adultos y niños, el sector socio económico del lugar donde habitan, verificar los arriendos en base al sector geográfico, muchas veces los solteros tienen mayores gastos que una familia debido a que les gusta darse mayores lujos.</p> <p>- Como consecuencia el microcrédito al tener un costo más caro, se trata de no realizar desembolsos elevados por el alto riesgo, aunque con los montos bajos la recuperación sigue siendo ardua. El asesor de crédito debe verificar el volumen de venta del negocio, el margen de ganancia por tipo de negocio y tamaño del negocio de mínimo 3 años.</p>	<p>-La gestión de cobranza se maneja de manera diaria mediante la revisión de la cartera de crédito cuando llega al día 1 de atraso se realizan las llamadas al cliente a partir del día 5 a las referencias y garantes al llegar al día 15 se proceden a enviar las notificaciones y a realizar la gestión a través de los oficiales de crédito partir del día 90 se envía al departamento legal para inicio de trámite judicial, si el juicio demora más de 1080 días se procede a realizar el castigo mediante el uso de las provisiones aunque el juicio siempre es la última instancia que se utiliza.</p>	<p>- La gestión de cobranza es la que influye en el aumento de la morosidad por lo cual se debe tener una buena metodología mediante procesos y procedimientos establecidos que sean aplicados de manera correcta por los asesores de crédito, también el sistema tiene que ser efectivo al momento de proporcionar la información de los clientes morosos.</p> <p>- La relación con el cliente es fundamental para garantizar una excelente cartera de crédito y una buena gestión de cobranza desde el primer realizado.</p> <p>- Para la gestión de cobranza administrativa se realiza en análisis del scoring crediticio y el buró de crédito en empresas externas y por separado. Aunque lo mejor que podría hacer la entidad sería invertir en la creación de su propio scoring ya que las empresas externas no manejan un buen scoring crediticio.</p>

ENTREVISTA 9:

¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?	¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?	¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?	¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?	¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?
<p>-La morosidad es el mayor riesgo que asume la entidad, lo esencial es calcularla para periodos futuros determinando la probabilidad de incumplimiento, esto se realiza mediante la experiencia de los porcentajes fallidos que se han registrado a nivel histórico para establecer sistemas de análisis internos</p> <p>-Las políticas de riesgo son cambiantes mientras que los montos, garantías se mantienen con el tiempo.</p>	<p>- No existe voluntad de pago en los socios y la cultura de pago cada vez es más difícil de exigir.</p> <p>- Las principales causas por las que no pagan los socios, es debido a calamidades domésticas o accidentes de tránsito.</p> <p>- También la pérdida de empleo afecta a los usuarios de los créditos ya que sus ingresos se ven reducidos y las prioridades cambian dejando como última opción el cumplir con sus obligaciones financieras.</p>	<p>- Los oficiales y asesores de crédito deben ser personal que tengas ética y un buen sentido común para realizar de una manera adecuada los análisis para la colocación de los préstamos.</p> <p>- La experiencia de los asesores de créditos es indispensable para realizar una buena gestión con el cliente y generar una cultura de pago.</p> <p>- Los asesores de crédito tienen que ser personas frías y calculadoras, no deben dejar que sus emociones dominen sus acciones y es preferible evitar trabajar en la concesión de un crédito cuando se encuentren agotados, ni conceder créditos solo por cumplir las metas establecidas sin realizar el análisis respectivo.</p>	<p>- Cuando el crédito cae en impago a partir del día uno se realizan llamadas telefónicas de manera constante los primeros 15 días después se procede al envío de notificaciones por medio de los oficiales de crédito hasta el día 30 después se inicia el proceso extrajudicial buscando un dialogo para dar facilidades de pago y como última instancia se procede a iniciar el proceso judicial.</p>	<p>- La cobranza es parte integral del proceso de crédito no es un servicio adicional va implícita desde el momento de la negociación, mediante una buena comunicación con el cliente se establecen los parámetros para garantizar la recuperación de la deuda antes del desembolso del dinero.</p> <p>- Los asesores y gestores de crédito son quienes se encargan de realizar el proceso de cobranza administrativa aplicando todos sus recursos evitando enviar el proceso al departamento legal quien se encarga de la cobranza judicial.</p>

ENTREVISTA 10

¿Qué factores de riesgo asumen las entidades de acuerdo a la oferta de sus productos?	¿Cuáles son los factores que afectan a los prestatarios para cumplir con el pago de las cuotas de los créditos?	¿Qué acciones aplican las cooperativas para gestionar la recuperación de la cartera problemática de los segmento de consumo y microcrédito?	¿Qué actividades se realizan dentro de la gestión de cobranza de la cartera improductiva según su edad?	¿Cuál es el rol de la gestión de cobranza dentro del proceso de crédito y cómo se gestiona la cobranza administrativa y judicial?
<ul style="list-style-type: none"> Los riesgos que se asumen son diversos principalmente el riesgo de crédito por las políticas flexibles que se aplican en la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Al momento de atravesar una crisis económica por la reducción de sus ingresos los socios cambian sus prioridades dejando en último lugar el pago de las cuotas de sus créditos por falta a una cultura de pago. La mayoría de emprendimientos no realizan una proyección de los resultados esperados a futuro de sus negocios lo cual implica que en los primeros 3 años en su mayor parte quiebren por lo cual siempre el nivel de riesgo que asume la entidad por los microcréditos es elevado y para compensar las tasas son altas para este segmento de la cartera. También afecta a los emprendedores el ingreso de productos extranjeros a menores costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Lo esencial es realizar un análisis minucioso para los créditos de consumo es esencial el análisis de la estabilidad laboral, la falta de patrimonio, capacidad de pago, cargas y gastos familiares así como el nivel de ingresos. Para los microcrédito se debe analizar la estabilidad del negocio según el tipo comercial, industrial y servicios, el lugar de ubicación, el movimiento del flujo de caja, respaldos del patrimonio, si es negocio es arrendado o en vivienda propia y los horarios de atención. Los juicios son el último recurso a utilizar, para lo cual es importante que los gestores y asesores de crédito sean personas integra capacitadas en la gestión que deben realizar y comprometidas con su trabajo, es importante contar con buenos sistemas que proporcionen la información adecuada y correcta al igual que realizar un buen scoring antes de otorgar los créditos para garantizar su pronta recuperación. 	<ul style="list-style-type: none"> Las actividades que realiza el gestor de cobranza implica dentro de los primeros 5 días llamadas telefónicas mediante el call center, al día 15 el trámite pasa al gestor de cobranza quien se encarga de contactar de manera personal al cliente o a sus referencias, a partir del día 36 el trámite lo realiza el asesor de cobranza quien realiza trabajo de campo para establecer un diálogo con el cliente yendo a buscarlo a su casa e inclusive al trabajo de igual manera si no ha existido contacto antes de los 91 días se envía la notificación extrajudicial y a partir de ahí el trámite se los asigna al abogado como una demanda de incumplimiento de compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> La cobranza es parte del proceso de crédito cuyo fin es vigilar que el retorno de la cartera sea efectivo y evitar a toda costa las pérdidas. El gestor de cobranza es quien dentro del proceso administrativo de la entidad asume la recuperación de la cartera improductiva mediante un seguimiento constante de acuerdo al compromiso de pago mantenido con el cliente. Dentro del proceso judicial se realiza la audiencia con ambas partes dentro del proceso legal acorde al caso y el deber de abogado es garantizar el cumplimiento del pagaré firmado por los deudores y garantes.

De acuerdo a la preguntas de la entrevista aplicada se establecen los siguientes criterios que deben considerarse dentro del proceso de crédito para garantizar una efectiva gestión de cobranza.

5.1 Factores de riesgo que asumen las COAC

Las COAC asumen diversos tipos de riesgo, la normativa para la gestión de riesgos detalla los elementos que deben tomar en cuenta para garantizar la calidad de su cartera y mitigar el riesgo de crédito considerado el que más afecta a las entidades por los productos que ofertan que son los préstamos. El principal hecho a considerar es la concesión (colocación) del crédito se debe establecer una metodología para cada producto que tenga procesos, procedimientos y manuales así como realizar el seguimiento y cobranza de manera cotidiana como una forma preventiva para garantizar la recuperación de la cartera. Un crédito mal concedido ocasiona sin duda alguna el incremento de la morosidad y cartera improductiva.

Las COAC objeto de nuestra investigación pertenecen al segmento 1, es parte de su obligación cumplir con los artículos 4 que habla de la Gestión del Riesgo de Crédito y 6 sobre las Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos, descritos más a detalles en la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito emitida por la JPRMF resolución N° 129-2015-F. La responsabilidad es compartida pero de manera clara para cada caso al igual que sus funciones, se debe considerar que los fondos que sirven para dar préstamos se originan de los ahorros de diversos socios en diferentes magnitudes por lo cual deben ser administrados de manera técnica, profesional y con transparencia.

El riesgo de crédito es inherente a la actividad de las COAC y debido a esto siempre va a existir un nivel de morosidad el cual debe ser controlable y tener bajo porcentaje (que tiendan a cero) dependiendo del tipo de crédito y la línea de negocio o segmento, se debe tener un especial control cuando se trata de la apertura de nuevas sucursales o de nuevas carteras. Visto desde un punto de vista general se puede definir el riesgo de crédito como la probabilidad de sufrir pérdidas si los clientes y las contrapartidas con las que mantiene operaciones contratada las instituciones incumplen los compromisos contractuales adquiridos, las entidades financieras asumen el riesgo de crédito en todos los negocios que opera principalmente por los préstamos, las líneas de crédito, avales, garantías, etc. que conceden.

En las COAC se debe estimar la tasa de morosidad esperada para periodos futuros según cada segmento de la clientela, para ello se debe clasificar a los clientes de acuerdo a su solvencia de manera que permita realizar una clasificación de una probabilidad de incumplimiento por unidad de tiempo (años, meses y días), el cual se adquiere con la experiencia en relación de los porcentajes fallidos que se han registrado a nivel histórico en su cartera de créditos, los sistemas internos para el análisis de la calificación crediticia dentro de las entidades se basan en su mayoría en los estados financieros para los clientes de los que dispone de suficiente información financiera y se aplican sistemas de evaluación crediticia para las pequeñas empresas. Las entidades deben provisionar las pérdidas esperadas de su cartera de créditos también deben asignar parte de su capital para hacer frente a las pérdidas no esperadas generadas por el incumplimiento del pago de los créditos.

Para controlar todos los puntos mencionados en la práctica se requiere de la creación de una Unidad de Riesgos que forme parte de la estructura organizacional en la entidad, la mayoría de

COAC utiliza “Software” personalizados que generen las estructuras necesarias para enviar información a la SEPS de cada tipo de riesgo, la alta gerencia para mitigar el riesgo de crédito dispone de información permanente para reforzar los controles, creando una cultura de administración de riesgos a nivel interno con la finalidad de proteger su principal activo productivo la cartera de crédito.

5.2 Factores que afectan a los Prestatarios

Como parte del trabajo de campo de nuestra investigación para obtener experiencias concretas del punto de vista de los expertos en administración sobre las causas específicas del incremento del índice de mora que ocasiona el aumento de la cartera improductiva y teniendo en cuenta la perspectiva de los prestatarios existen diversos factores que pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas ocasionando el incumplimiento del pago analizadas en la pregunta N° 2 de la entrevista, determinamos los siguientes criterios:

a) Capacidad de pago.- Los socios de las COAC hacen uso de los créditos principalmente por las facilidades de acceso que brindan las entidades, los requisitos son más flexibles de los que exigen los bancos en general. Lo que pone a la tasa de interés y el plazo como factores secundarios al momento de solicitar los créditos, el prestatario fijará su atención directamente en la cuota mensual a pagar, el socio asume la responsabilidad de analizar y ajustar su presupuesto para medir su capacidad real de pago en función de sus ingresos para los créditos de consumo o de su negocio en los microcréditos, esto implica que el usuario debe mirar la verdadera realidad y perspectivas de la economía familiar.

- b) Sobreendeudamiento.-** Las personas en el país no tienen una cultura de ahorro y la facilidad de acceso a las tarjetas de crédito son un factor importante que influye en que las personas y familias adquieran créditos en diversas entidades financieras sean estas cooperativas o bancos, si la situación se vuelve inmanejable la probabilidad de incumplimiento en el pago de una o varias cuotas de las obligaciones contraídas es inminente.
- c) Distinto destino del Crédito.-** Se da cuando los prestatarios utilizan los recursos del crédito en otro objetivo distinto al que se manifestó en la solicitud presentada a la entidad, lo que puede desembocar en morosidad e incrementar la cartera improductiva.
- d) Baja de ingresos.-** El socio debe ser consciente que a pesar de que los ingresos personales y familiares sean fijos o variables se pueden ver afectados por diversas circunstancias llegando a ser el peor de los casos el desempleo, el mismo que constituye una situación suficiente para dejar de pagar las cuotas de las obligaciones contraídas en la entidad respectiva.

5.3 Fuentes de las causas del aumento de la morosidad

La cartera improductiva tiene una relación directa con la morosidad, mediante la entrevista realizada en la pregunta N° 3 los entrevistados supieron manifestar que para aplicar acciones primero se deben establecer las causas por las que se ocasiona el incremento en el índice de mora, se deben aplicar los siguientes criterios:

- a) Metodología crediticia.-** Los productos de crédito son diseñados aplicando una metodología según su naturaleza, el asesor de crédito debe tener pleno conocimiento de cómo aplicar los criterios caso contrario si no se conoce la metodología a aplicar existen errores al principio de la concesión del crédito que tienden a convertirse en morosidad de la cartera.

b) Cobranza.- Los procesos de cobranza preventiva y el seguimiento riguroso de los créditos pueden tener fallas ocasionando problemas en la administración de la cartera la cual se vuelve poco efectiva y se convierte en una causa de morosidad.

c) Falta de una cultura financiera de ahorro y pago.- Los asesores de crédito de manera constante concientizan al socio que sus préstamos tienen que guardar relación con sus ingresos y gastos, sin embargo varios asociados no realizan un presupuesto familiar además la facilidad de acceso a las tarjetas de crédito les permite gastar mucho más de lo que ganan al mes, por lo cual no crean una cultura de ahorro y pago, esto a su vez hace que recurran a la reestructuración o refinanciamiento de la deuda aplicando nuevas formas de negociación por ejemplo realizar los pagos de forma semanal o a diario. La educación financiera realiza un esfuerzo por mantener un contacto cercano con el socio para motivar su estado emocional de tal manera que su prioridad sea el pago a tiempo de su cuota pero no es suficiente para disminuir la cartera problemática.

d) Realidad Socio-económica del país.- Durante el período de estudio en el que se realizó la investigación han ocurrido diversos factores a nivel nacional que han afectado la economía de los prestatarios los cuales se detallan a continuación:

- Pérdida de empleo.
- Baja de ventas o liquidación de sus negocios.
- contrataciones con el sector público y la falta del pago del mismo.

También varios asociados han podido manifestar problemas de índole personal que afectan su capacidad de pago como:

- Calamidad doméstica o accidentes.

- Problemas familiares como separaciones o divorcios.
- e) **Metas de colocación de los asesores de crédito.-** Dentro de la planificación financiera que se realiza en las entidades existe el cumplimiento de metas de colocación por asesor, por producto y por oficina, si para alcanzar los resultados se flexibiliza la evaluación del riesgo crediticio y se omiten en ciertos casos procedimientos claves para garantizar el pago por parte del prestatario con la finalidad de lograr metas muy optimistas puede volverse causa de morosidad.
- f) **Fidelización de los socios a las cooperativas.-** Se tiene conocimiento de que varios socios poseen cuentas en dos o más entidades del sistema financiero sean estas cooperativas o bancos. Si los socios mantuvieran su actividad económica en una sola entidad administrarían de mejor forma sus obligaciones contraídas y se evitaría que varios de los socios solicitan créditos para cubrir sus deudas contraídas con otras entidades financieras similares.
- g) **Elevada tasa de interés en los microcréditos.-** Los créditos que otorgan las COAC para financiar los emprendimientos son productos que tienen un riesgo elevado esto implica que la tasa de interés sea mayor que el crédito de consumo. Los créditos para la microempresa generalmente son utilizados en actividades industriales, comerciales y de servicios por lo que conlleva un costo mayor para la entidad, si no se realiza una correcta evaluación económica o no tiene el resultado esperado constituye una disminución de la liquidez del negocio, lo que conlleva al incumplimiento del pago oportuno de las cuotas del préstamo.
- h) **Voluntad de pago.-** Los asesores de crédito durante todo el proceso deben mantener una comunicación directa con los socios para mantener e incentivar la voluntad de pago para que mantenga un buen historial crediticio, sin embargo la crisis económica y algunas veces la situación familiar compleja hacen que los socios tengan otras prioridades las cuales desmotivan la

voluntad de pago mediante la toma de decisiones y acciones que los llevan a caer en mora con la entidad.

i) Profesionalización de los asesores de crédito.- La capacitación es fundamental en el personal que coloca los créditos necesitan adquirir conocimientos sólidos sobre la metodología, procesos y técnicas de cobranza que se realiza en la entidad para que sus deudas sean recuperadas de manera oportuna y eficiente, además se debe evaluar las habilidades y destrezas para realizar la gestión de cobranza que permita optimizar la recuperación y ejecución de acciones preventivas eficaces para evitar la morosidad.

j) Maduración de la cartera.- Se da por el cambio de asesores de crédito en las entidades aquí hablamos de los créditos que fueron concedidos en el pasado y se convierten en cartera heredada, los nuevos asesores de crédito no les dan el seguimiento adecuado ya que se concentran en la cartera nueva, a medida que pasa el tiempo se vuelve más difícil recuperar esos créditos y genera un aumento de la cartera problemática llegando al punto de proceder a realizar el castigo contable para darles de baja siempre y cuando las provisiones que dispongan en el período sean suficientes.

5.4 Acciones para evitar el incremento de la cartera improductiva

Las COAC mantienen diversas actividades a nivel de los asesores de crédito y cobranza para garantizar una recuperación oportuna de los préstamos concedidos, lo esencial es mantener el contacto con el cliente para determinar su deseo de pagar la deuda contraída y así llegar a acuerdos.

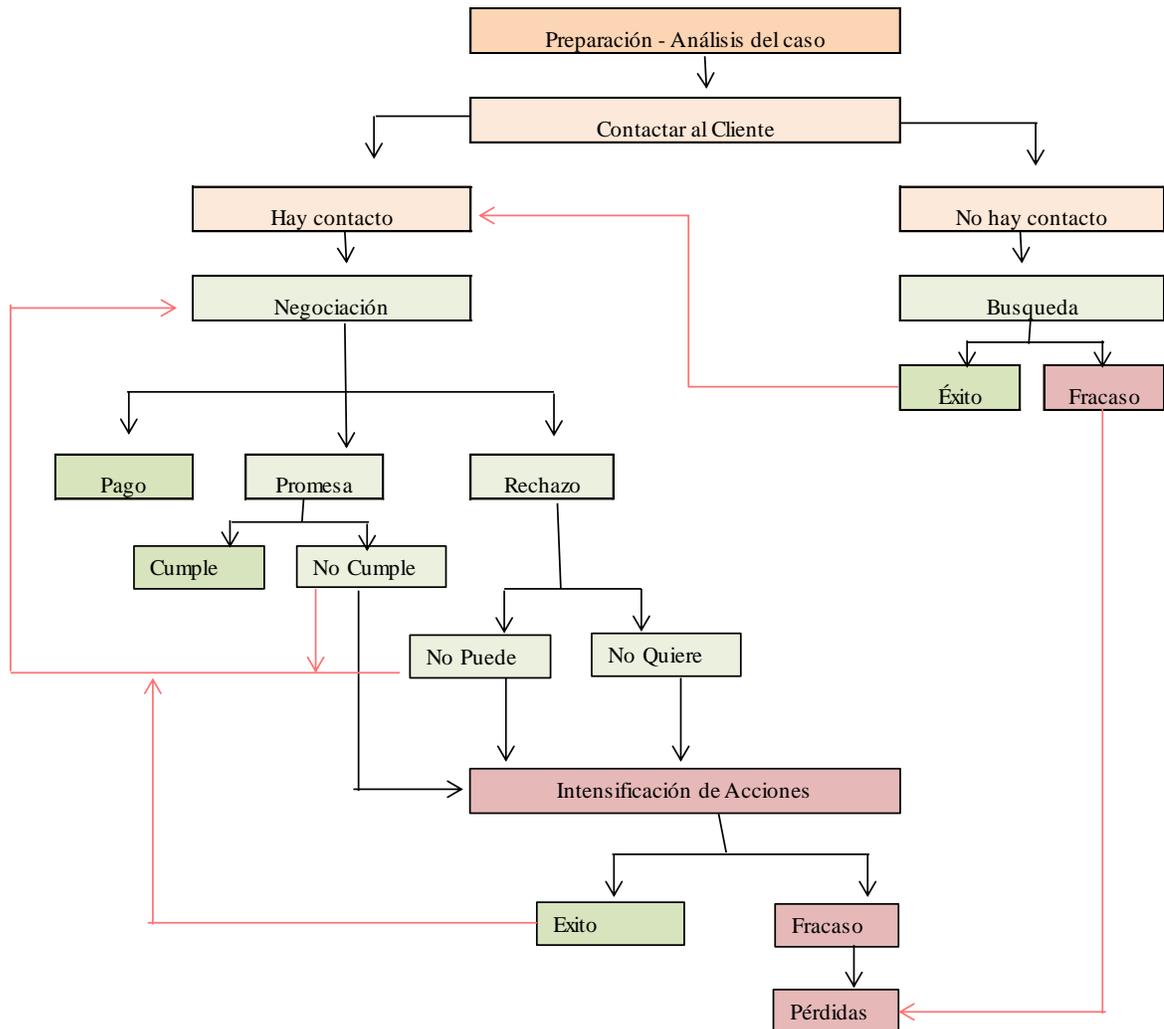


Figura 21. Proceso de cobranza al cliente.

La figura establece el proceso de contacto al cliente dentro de la gestión de cobranza, lo esencial es siempre tratar de mantener una buena relación con los socios para evitar a toda costa las pérdidas.

El primer contacto que realizan las COAC con el cliente es denominado como Cobranza preventiva mediante el envío de mensajes de texto previos al límite de la fecha de pago, inmediatamente se procede al contacto mediante llamadas telefónicas las cuales en la mayoría de

las entidades son programadas, es recomendable realizarlo los primeros 30 días o hasta lograr establecer un dialogo.

Si no existe una respuesta favorable dentro del proceso administrativo para gestionar la cobranza los asesores de crédito proceden a realizar y hacer llegar al socio una notificación para que asista a la entidad y llegar a un acuerdo en el cual se determina el deseo de pagar que tiene el socio y establecer una negociación para evitar llegar a la intensificación de acciones que es el ámbito legal cuyo proceso judicial lo realizan los abogados de las entidades, esta notificación se la envía a partir del día 30 hasta el día 90.

Si el socio no da ninguna contestación favorable a las llamadas, mensajes de texto y notificaciones emitidas se procede a enviar el caso del cliente al departamento legal que poseen todas las COAC ahí se lleva a cabo los juicios en la mayoría de los casos se logra recuperar mediante nuevas negociaciones, dependiendo de los costos y tiempo que conlleva cierto casos en juicio se procede a realizar el castigo de las cuentas una vez que se hayan agotado todos los recursos.

5.5 Estrategias para realizar una correcta gestión de cobranza

Dentro de las entidades realizan las siguientes acciones para evitar el incremento de la morosidad y por ende la cartera problemática.

a) **Capacitación constante a los asesores de crédito.-** Al personal que realiza las colocaciones de los créditos sobre la aplicación correcta de la metodología crediticia así como

cursos de microfinanzas y gestores de cobranza de manera constante, para que mediante su contacto con el cliente desarrollen en ellos una cultura de pago oportuna y eficaz.

b) Trabajo de campo de los oficiales de crédito.- Es el personal que se encarga de realizar la visita a los clientes en los diferentes lugares de acuerdo a la información proporcionada como su lugar de trabajo, dirección del domicilio, contactar las referencias, etc.; su objetivo es lograr una mediación con el cliente para que cumpla con la obligación contraída con la entidad, muchas de las veces deben trabajar fuera de la jornada normal de trabajo para lograr mantener un dialogo.

c) Implementación de un sistema de incentivos al personal.- Los asesores y oficiales de crédito trabajan dando su máxima capacidad al logro de resultados cuando reciben un incentivo al cual se lo denomina Comisiones por Recuperación creando así un ambiente de competencia sana, la remuneración adicional se mide en base a la recuperación efectiva según los porcentajes de mora y la reducción del gasto de provisiones.

d) Desarrollo de sistemas eficientes de información y soporte.- Dentro de las entidades poseen sistemas informáticos eficientes que les permite generar reportes de las operaciones de manera precisa y oportuna, esto facilita el monitoreo de los clientes morosos a partir del día uno del incumplimiento de su cuota de pago y tipo de crédito, los cuales se generan diariamente para mantener un control eficaz de la cartera problemática.

e) Obtención, actualización y verificación de la información acerca del cliente.- El contacto con el cliente lo maneja el asesor de crédito, en la generación y análisis del crédito se debe adquirir información importante del cliente como los nombres completos, direcciones claras respaldadas por un croquis, teléfonos de referencias comerciales y personales, esta información tiene que ser verificada y actualizada en cada etapa del proceso de cobranza para asegurar un

contacto ágil con el cliente. Dentro de los créditos de consumo de debe obtener información de los integrantes de la familia cuantos son cargas, la situación socioeconómica, y el sector geográfico en el que habitan para establecer su nivel de gastos así como para los ingresos solicitar la documentación de respaldo. En el caso de los microcréditos solicitar información del volumen de ventas, el margen neto de ganancia, el tamaño del negocio según su tipo de actividad.

f) **Segmentación de los tipos de clientes para establecer un scoring.-** Manejar un scoring de crédito les permite visualizar a las entidades los tipos de clientes que poseen y la probabilidad de recuperación de los préstamos concedidos para establecer las acciones a realizar en la recuperación de las deudas, existen cuatro tipos de clientes:

- **El cliente que quiere y puede pagar.-** Los clientes de este grupo son los que se olvidaron de pagar a tiempo la cuotas por no recordar las fechas pactadas o a su vez encargaron el pago a una tercera persona y este no se cumplió, por lo tanto la gestión de cobranza es más simple mediante una buena negociación se puede reactivar al cliente.
- **El cliente que quiere y no puede pagar.-** Aquí se encuentran los clientes que están atravesando alguna situación imprevista que afecta la economía de sus familias ocasionando que sus gastos sean mayores que sus ingresos por lo cual aunque quieran no pueden cubrir las cuotas de los pagos, en este caso se procede a realizar una negociación para establecer variaciones en las condiciones del crédito con el fin de no perder la buena relación con el cliente.
- **El cliente que no quiere y puede pagar.-** Son los clientes que entienden mal los parámetros del crédito y se sienten inconformes con la entidad por la atención que reciben por parte de los asesores de crédito, se debe lograr un dialogo con una autoridad superior para evitar intensificar las acciones.

- **El cliente que no quiere y no puede pagar.-** Se da cuando la concesión del crédito no ha sido bien analizada y el comportamiento del cliente es malo para pagar sus deudas, aquí se debe iniciar el proceso judicial siempre y cuando exista una relación costo-beneficio y el cliente tenga activos con los que pueda hacer frente a la obligación adquirida con la entidad.

g) Reestructuración de la deuda.- Las entidades para mejorar su cartera de créditos ofrecen una variedad de opciones o alternativas de pago, la refinanciación, reestructuración, reprogramación entre otros son productos que también ofertan las COAC, sin embargo antes de realizarlos se debe estudiar el historial de pago que ha mantenido el cliente con la entidad, en el caso de los microcréditos si el cliente en el año ha sido constante con los pagos se procede a realizar una reestructuración de la deuda para evitar que el socio caiga en mora.

h) Empresas de cobranza extrajudiciales.- Son entidades que reciben un porcentaje de la cartera vencida por la gestión de recuperación de la misma las cooperativas las utilizan como último recurso para evitar que las perdidas sean significativas y afecten la sostenibilidad de la entidad.

5.6 El Rol de la Gestión de Cobranza en las COAC

Mediante la aplicación de la entrevista en la pregunta N° 5 llegamos a concluir que la gestión de cobranza representa un servicio importante dentro de las COAC, permite una comunicación directa con el cliente, garantizando su mantenimiento y la posibilidad de volver a prestar, mantener el contacto con los clientes es parte de un proceso estratégico clave para generar una cultura de pago además la cobranza es parte integral del ciclo del crédito como se detalla a continuación:

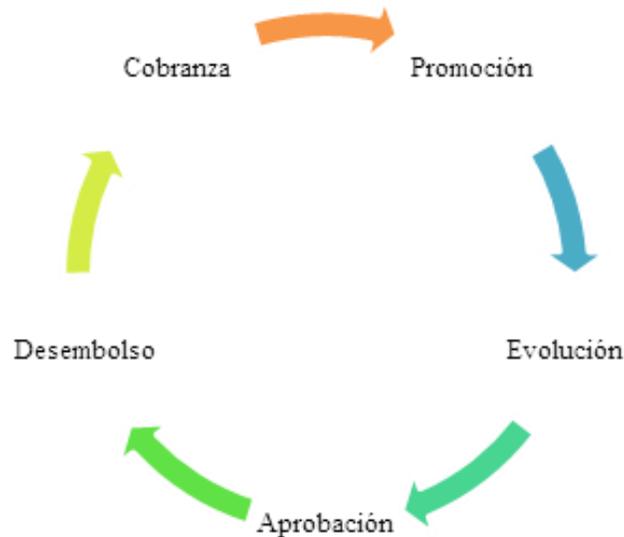


Figura 22. Proceso del Ciclo de crédito.
Fuente: (Acción InSight, 2008).

- **Promoción:** en esta etapa se encuentra la segmentación de los créditos de acuerdo a su destino, se tiene que verificar que el crédito cumpla con las necesidades reales de los clientes para ello el asesor de crédito debe verificar que el crédito no difiera del destino al cual ha sido otorgado por ello se realiza una capacitación constante al personal de crédito.
- **Evaluación:** toma en consideración la aplicación de una correcta metodología para la aplicación del crédito, se debe verificar que el monto de crédito no sobrepase la capacidad del negocio y que no exista un sobreendeudamiento por parte de los clientes, se verifican las referencias, garantías e información personal del solicitante del crédito, se debe establecer dentro de las instituciones políticas y buenas herramientas para el análisis y control de riesgos, las mismas que permitirán determinar de manera clara las causas del entorno que generan la probabilidad del no pago del cliente y la recuperación del crédito desembolsado.

- Aprobación: después de realizar el análisis respectivo del crédito y verificar que la información proporcionada sea la correcta el asesor de crédito aprueba la operación, se debe tener en consideración que las decisiones no deben ser influenciadas por la presión de alcanzar metas, ni tomarse de una forma subjetiva basada en la confianza y experiencia del asesor de crédito.
- Desembolso: el crédito debe ser entregado al prestatario después de realizar un análisis profundo de las condiciones del crédito para su colocación considerando el monto a prestar, plazo, monto de la cuota, fecha más oportuna para el pago de las cuotas, establecer canales alternativos de pago como agentes y redes de pago así como el internet, verificar la información para evitar la existencia de errores operativos como la identificación y constancia de la firma del titular en todos los documentos y contratos solicitados para el crédito también debe existir un control de los tiempos al momento de entregar el dinero del préstamo para evitar la desviación de los fondos del crédito.

El proceso de cobranza tiene que ser planificado de manera generalizada dentro del ciclo del crédito y no como una actividad secundaria, hay que detectar las causas que ocasionan el origen de la mora y estimar la probabilidad de pago para evitar las altas tasas de morosidad y el incremento de la cartera improductiva dentro de las COAC, se debe realizar un seguimiento constante al cliente y educarlo para que no exista una falta de motivación a cumplir con el pago así como mantenerlo siempre informados.

CAPITULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La hipótesis de investigación que se cumple dentro de la investigación realizada es la afirmativa debido al análisis realizado en el cuadro comparativo y mediante el grafico 19 de la proyección de la evolución de la cartera de crédito improductiva la misma que si no se hubiera aplicado la reforma en la norma de la gestión del riesgo de crédito habría alcanzado valores que con el paso del tiempo se hubieran vuelto insostenibles para las COAC.

La economía popular y solidaria (EPS) es de carácter asociativo, busca el bienestar colectivo mediante la ayuda mutua de sus asociados, responde a un fin social, comunitario y solidario, siempre teniendo en cuenta la rentabilidad misma que es una fuente sostenible que permite mantener y ampliar los servicios para beneficios de sus socios además de invertir en recursos para la colocación de cartera que pueden fomentar nuevos emprendimientos y mejorar la productividad en la comercialización de bienes y servicios. El sector financiero de la EPS mediante las COAC ha ido incrementando su participación en el sistema financiero nacional, permitiendo que las familias de ingresos medios y bajos tengan acceso a participar de la intermediación financiera a través de las diversas sucursales que existen a nivel del país para mejorar la calidad de vida de sus asociados y fortalecer la economía nacional.

El segmento 1 conformado por 25 COAC a diciembre del 2017 es el más representativo con el 68,0% de participación que equivale a un valor 5.214,1 millones de dólares, el activo más importante que manejan las entidades es la cartera de créditos siendo más representativo el

segmento de consumo con el 57,8%; seguido del microcrédito con el 33,2% siendo este segmento el más fuerte en comparación con la banca privada, el segmento de consumo y microcrédito representan a diciembre 2017 el 91,0% de participación del total de la cartera de créditos en el Sistema Financiero Popular y Solidario. Por lo que se concluye que el nicho de negocio de las COAC son los créditos de menor cuantía que sirven para financiar la compra de activos o capital de trabajo utilizados generalmente para realizar emprendimientos o actividades económicas que generan ingresos propios para pagar las obligaciones contraídas y ayudan a dinamizar la economía y contribuir a la generación de fuentes de empleo de una manera solidaria.

Las COAC dentro de su giro del negocio asumen diversos tipos de riesgo principalmente el riesgo de crédito que es el que genera la morosidad y aumenta la cartera improductiva ya que se da por el incumplimiento del pago de las cuotas de los préstamos concedidos a los asociados, lo que disminuye la calidad de la cartera de créditos. La JPRMF se encarga de emitir normas para mantener la sostenibilidad del sector mediante el oficio N° JPRMF-0321—2016 presenta una reforma a la resolución 129-2015-F en donde se tratan las normas para la gestión del riesgo de crédito mediante la aplicación de esta normativa se reestructuran los plazos de reclasificación de la cartera según la línea de negocio haciendo menos riguroso el tiempo establecido para los segmentos de consumo y microcrédito y se aplica a partir del mes de junio 2016.

La morosidad de las 25 COAC presenta un crecimiento manejable al inicio del periodo de investigación a partir de la aplicación de la reforma se observa una recuperación significativa principalmente en los créditos de consumo que inicio en enero 2015 con el 4,4% llegando a un 5,9% en el mes marzo 2016 antes de la aplicación de la reforma y termino en diciembre del 2017 con el 2,9%. El estudio de la capacidad de pago se concentra principalmente en el ingreso

mensual de los usuarios de los créditos, teniendo en consideración que sus ingresos son generalmente fijos y son sensibles a factores económicos como el empleo, poder adquisitivo y el costo de vida en general. Sin embargo el comportamiento de la morosidad de los microcréditos no presenta una recuperación favorable a pesar de la resolución emitida inicio en enero del 2015 con el 7,2% llegando a alcanzar su valor más elevado del 9,3% en marzo 2016 y termino en diciembre 2017 con el 6,7%; la fuente para pagar los microcréditos proviene de la actividad económica del giro negocio para la cual fue solicitado. El comportamiento de los ciclos económicos afecta de manera directa a los microempresarios y esto podría generar que en épocas de recesión exista un retraso en los pagos.

El análisis de la cartera improductiva por maduración de plazos se efectuó para determinar la probabilidad de recuperación de los créditos en base al tiempo y montos, tanto en la cartera que no devenga intereses como la vencida los tramos que poseen los mayores montos según la normativa se consideran de dudoso recaudo, al hablar de los créditos de consumo la cartera improductiva registra un valor de 87,9 millones de dólares de los cuales 73,0 millones de dólares son considerados de dudoso recaudo ya que su ubican a partir de la edad de la cartera que supera los 90 días, de igual manera la cartera improductiva de los microcréditos a diciembre 2017 registra un valor de 96,6 millones de dólares de los cuales apenas 16,0 millones de dólares son considerados en base a la normativa de dudoso recaudo mientras que 80,6 millones de dólares podrían ser considerados como posibles pérdidas. Lo cual implica la intensificación de acciones a los asesores de crédito para recuperar esos tramos de cartera.

La maduración de la cartera tiene una relación inversa con la rentabilidad, el mayor nivel de rentabilidad se registró en enero 2015 cuyo ROE fue de 10,7% mientras que el más bajo llego a

7,0% en diciembre 2016 el decrecimiento sistemático se debe a que los gastos crecieron a un nivel ligeramente mayor a los ingresos, sin embargo presenta una recuperación terminando diciembre 2017 con el 8,8%. El ROA mantiene el mismo comportamiento que el ROE el máximo valor alcanzado se registró en enero 2015 con el 1,5% mientras que el valor más bajo alcanzado fue de 1,0% en diciembre 2016.

Existen diversos factores que afectan la capacidad de pago de los prestatarios según las entrevistas aplicadas a los expertos de las COAC y son el sobreendeudamiento, los distintos destino del crédito, la baja de ingresos, la mala aplicación metodología crediticia, una gestión de Cobranza poco efectiva, la falta de educación financiera o cultura de pago, la realidad socio-económica crítica de los socios, la falta de la voluntad de pago, las altas tasas de interés de los microcréditos, la falta de fidelización de los socios, entre otros, de igual manera se establecieron las estrategias que aplican para evitar que los créditos incobrables aumenten y lo esencial es mantener un dialogo constante con los usuarios de los prestamos también se debe realizar una capacitación constante de los asesores de crédito, además de establecer un sistema de incentivos al personal en base a la recuperación de los créditos vencidos, se debe realizar una adecuada segmentación de los clientes y ofrecer diferentes alternativas de pago a los clientes.

6.2 RECOMENDACIONES

Dentro de la gestión operativa se recomienda que el control, supervisión y seguimiento sean constantes, también los recursos con los que trabaja deben ser suficientes y el personal tiene que estar capacitado para evitar el crecimiento de la cartera improductiva en el tiempo concentrando sus esfuerzos en mejorar la gestión de cobranza y la calidad en las nuevas colocaciones.

La colocación de los créditos es esencial para evitar que la morosidad aumente y por ende la cartera improductiva, se recomienda que los asesores de crédito tengan un buen sentido común y ética para realizar un análisis correcto antes de conceder el préstamo aplicando de manera eficiente la metodología y comprobando que la información proporcionada sea la correcta tanto en los datos personales, las referencias, los ingresos y egresos así como las garantías.

Para el segmento del microcrédito se recomienda realizar una mejora en el proceso, dependiendo del tipo que se trata, microcrédito de acumulación ampliada menor riesgo y menor tasa de interés; microcrédito de acumulación simple mayor riesgo y menor tasa de interés, finalmente el microcrédito minorista alto riesgo y alta tasa de interés. También es necesario que los oficiales de crédito reciban una capacitación en metodologías de microcrédito y trabajen a la par con una gestión de cobranzas con metas diarias de recuperación.

Si bien las COAC son sociedades de personas y no de capital, se recomienda mantener un control permanente de la cartera, la morosidad y el vencimiento por plazos, con la finalidad de generar excedentes financieros suficientes que permitan garantizar la sostenibilidad de la entidad en el futuro, para proporcionar más y mejores servicios que beneficien a sus asociados, siempre sustentados en los principios cooperativos universales.

Bibliografía

- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2015). *Tendencia de estadísticas, estudios y normas*. Quito: obtenido de manual de usuario estructuras de información:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/374988/1+Manual+de+Operaciones+Activas+y+Contingentes+versi%C2%a2n+1.0.pdf/d654fc99-e0ed-4c22-8827-48a87a83f758>
- Acción insight. (2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Boston- USA:
www.accion.org/Insight.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Corporación de finanzas populares.
- Banca y Negocios. (2018). *El ROA y el ROE: su significado y como calcularlo*.
 @bancaynegocios.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Blasco, C., & Riera, Y. (2016). *La teoría cuantitativa del dinero. La demanda del dinero en España 1883 - 1993*. Madrid: Banco de España.
- Bondone, C. A. (2012). *Teorías Monetarias Financieras*. Buenos Aires:
[http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Moneda\(Carlos_Bondone\).pdf](http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Moneda(Carlos_Bondone).pdf).
- Bunge, M. (2013). *La teoría económica estándar*. México: PERSEO 02.
- Cabezas, G. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. Quito - Ecuador: PUCE.
- Carvajal, L. (12 de Enero de 2013). *Lizardo Carvajal*. Obtenido de Lizardo Carvajal:
<http://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-aplicada/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Obtenido de
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/marzo/LA2_MAR_DIJU_codorgmonetario.pdf

- Constitución, de la República del Ecuador. (2008). *Decreto legislativo*. Ecuador:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Coraggio, J. L. (2016). *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas*. Quito: hegoa.
- De la Torre, A., & Pallares, J. H. (2017). *La trampa que asfixia a la economía ecuatoriana*. Quito: CORDES.
- Deloitte. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de la cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. México:
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf).
- Diario el Comercio. (2017, enero). *200 cooperativas se liquidaron en tres años, según la Cosede*. Retrieved from <http://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-liquidacion-economia-ecuador-cosede.html>.
- Eva, V. (2016). Moroidad al alza. *Vistazo*, 32-35.
- Grijalva, W. M. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito - Ecuador: Ministerio de coordinación de la política económica.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación científica. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández, & P. Baptista, *La metodología de la Investigación* (págs. 4-17). Mexico: mcgraw Hill.
- Jácome, H., Sánchez, J., Oleas, J., Martínez, D., & otros. (2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*. Quito: Publiasesores.
- Jerez, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar .
- Junta de política monetaria y financiera. (2015). *Manual de crédito, cooperativas de ahorro y crédito*. Ecuador: www.juntamonetariafinanciera.gob.ec.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución N° 129-2015-F*. Quito: Junta de regulacion monetaria y financiera.
- Junta de Regulación monetaria y financiera. (2015). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Junta de regulación monetaria.
- Kanuk, L. G. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Mexico: Pearson education.

- La junta de política y regulación monetaria . (2017). *Resolución no. 345-2017-f*. Quito: www.juntamonetariafinanciera.gob.ec.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de economía popular y solidaria*. Ecuador: Presidencia de la República.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, Propiedad intelectual e industria. *Cienciamérica*, 35.
- Management Solutions. (2009). *Análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos*. España: Management Solutions.
- Mises, L. V. (1936). *Teoría del Dinero y del Crédito*. Madrid-España: M. Aguilar.
- Ojeda, J. A. (enero de 2016). *Yura*: . Recuperado el marzo de 2017, de http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/01/Art%C3%adculo-5.1-Protocolo-de-investigaci%C3%b3n.pdf
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. D. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.
- Plazas, E. (8 de febrero de 2011). *Investigación Documental*. Recuperado el marzo de 2017, de <http://rossettha-investigaciondocumental.blogspot.com/2011/02/investigacion-documental-i.html>
- Ponce, J. P. (2009). *Evolución financiera empresarial: ROA y ROE (Análisis Dupont)*. Argentina: Formación Gerencial.
- Ramos, I. (2015). *Origen y Evolución de la Economía Social Solidaria en el contexto mundial y nacional*. Ecuador: Uniandes episteme: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Revista Líderes. (2016). *La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Robledo, M. J. (2014). *Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica*. Nure Investigación.
- Sabino, C. (2008). *El Proceso de investigación*. El Cid Editor.
- Sampieri, D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2015). *La Economía Popular y Solidaria, un eje clave del sistema económico*. Quito - Ecuador: Senplandes.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del sector Financiero Popular y Solidario*. (E. Y. Intendencia de Estadísticas, Editor)
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>
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2015). *Catálogo unico de cuentas*. Quito.
- Tamayo, M. T. (1981). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa.
- Tinman, S. Z. (2007). *La Teoría del Riesgo*. Madrid: Dialnet.
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso Uruguayo*. Madrid: Unidad de Publicaciones Banco de España.
- Villalva, C., & Herman, E. (2015). *Análisis del riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.
- Widgoski, J. (2010). *Metodología de la Investigación: Población y Muestra*. Santiago: Blogspot.com.
- Yagüé, W. G. (2010). *Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema*. Santiago de cali - colombia: universidad icesi .