



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

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

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL
SEGMENTO 2 PERTENECIENTES A LA PROVINCIA DE PICHINCHA,
EN EL PERIODO 2016-2018”.**

AUTORES:

SUNTAXI MORALES, PAUL ALEXANDER

VACA CUASQUER, JOSSELYN DAYHANA

DIRECTOR: TAMAYO HERRERA, ARACELY DEL PILAR

SANGOLQUÍ

2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“Análisis de la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el periodo 2016-2018”* fue realizado por: *Suntaxi Morales, Paul Alexander & Vaca Cuasquer, Josselyn Dayhana* 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 acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 13 de enero de 2020.

Dra. Tamayo Herrera, Aracely del Pilar, Mgs.

C. C. 1714478094



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, *Suntaxi Morales, Paul Alexander & Vaca Cuasquer, Josselyn Dayhana*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *“Análisis de la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el periodo 2016-2018”* es de nuestra 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, 31 de enero de 2020.

.....
Suntaxi Morales

Suntaxi Morales, Paul Alexander

C.C. 1723401707.

.....
Josselyn Dayhana

Vaca Cuasquer, Josselyn Dayhana

C.C. 1726758194

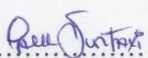


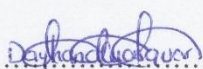
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, *Suntaxi Morales, Paul Alexander & Vaca Cuasquer, Josselyn Dayhana* autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: *“Análisis de la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el periodo 2016-2018”* en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 31 de enero de 2020.


.....
Suntaxi Morales, Paul Alexander
C.C. 1723401707.


.....
Vaca Cuasquer, Josselyn Dayhana
C.C. 1726758194

DEDICATORIA

Dios, a lo largo de mi vida me has colmado de sabiduría y fortaleza para continuar con cada uno de los objetivos que me he propuesto y, en este caso, en el proceso para cumplir la meta por la que tanto luché.

A mis padres Myriam y Hernán, quienes, con su amor, paciencia, y trabajo lucharon por mí día tras día y me han permitido cumplir hoy con un objetivo más, pues me han sabido guiar tras cualquier adversidad y jamás me han dejado sola. Estoy muy orgullosa de ustedes y es un privilegio ser su hija, ¡los amo!

A mis hermanos, Naty, Andy y Kevin, mi vida no sería la misma sin sus ocurrencias y travesuras; con su inmenso cariño me han demostrado que somos un equipo y estaremos unidos junto a mamá y papá llenándonos de amor y apoyo incondicional.

A mis abuelitos, quienes, con sus historias del pasado hacían que jamás quisiera irme de su casa, y desde pequeña me han brindado consejos para jamás rendirme y sobretodo me han dado un amor incomparable.

A mi tía Nina que ahora está en el cielo, con su ejemplo nos enseñó que la educación es la mejor arma con la que podemos contar y día a día debemos luchar por ello.

A mis hermanos mayores como los solía llamar, Mateo, Paul, Marco y Jeff quienes a lo largo de mi vida universitaria me sacaron más de una sonrisa con sus formas de ser tan peculiares y, por enseñarme que en ustedes encontré la verdadera amistad.

Josselyn Dayhana Vaca Cuasquer.

DEDICATORIA

A Dios por ser guía en cada una de las decisiones tomadas en el diario vivir y brindarse experiencia y sabiduría tras cada aventura, y permitirme cumplir cada uno de mis objetivos.

A mi madre María Elena que con su inmenso amor y comprensión supo guiar mi camino y hacer de mí una persona de bien.

A mi padre Jorge Rodrigo, que con su sencillez me enseñó que con esfuerzo y dedicación diaria se puede superar las adversidades que nos presenta la vida.

A mis hermanos Juan, José, Santiago y Diego, que con su sabiduría y cariño me han demostrado que el límite de tus sueños solo está en tu mente y es preferible hacerlo que arrepentirte toda una vida.

A mis sobrinos Juan Sebastián y Gabriela, que con sus ocurrencias supieron apoyarme y sacar una sonrisa en los momentos más difíciles.

A mis tíos Rodrigo y Beatriz, que a pesar de no ser su hijo he sentido que lo soy y gracias a su apoyo a su cuidado y cariño he logrado superarme.

Y a mis hermanos de otras madres Josselyn, Mateo y Marco, que con su alegría, carácter y disciplina a partir del primer día de conocerlos en la Universidad cambió mi vida, conjuntamente con cada persona que pude haber conocido a lo largo de la vida universitaria.

Paul Alexander Suntaxi Morales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su bendición diaria y jamás dejarnos decaer y, sobretodo nos ha llenado de salud y sabiduría para continuar luchando por lo que más queremos.

Papás, les agradezco por todos sus consejos y amor ya que, gracias a ello hicieron de mí una gran mujer. Han sido los principales promotores de mi vida y de mis sueños, confiaron en mí siempre y me brindaron todas las herramientas para ser una mujer valiente y luchadora. Y hoy en día su esfuerzo rindió frutos.

A mi familia por sus palabras de aliento, y estar siempre pendientes de mí. Gracias por su apoyo incondicional.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, que me brindó la oportunidad de continuar con mis estudios y permitirme cumplir con el sueño tan grande de ser miembro y profesional de tan prestigiosa institución.

A la Dra. Pili, nuestra tutora de tesis, gracias por aquellos mensajes y palabras que nos motivaban para continuar con el trabajo de investigación.

A mi compañero de investigación Paul, nos conocemos desde el primer día que ingresamos a la universidad, con su sencillez y humildad me enseñó que puedo confiar en él y encontré un buen amigo.

A mis amigos de locuras, tristezas y alegrías gracias por conformar parte de mi vida y hacerla más feliz.

Josselyn Dayhana Vaca Cuasquer.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Fuerzas Armadas- “ESPE” por permitirme cumplir un sueño de niño y poder estudiar en sus instalaciones, además de facilitarme vivir momentos que jamás se borrarán de mi memoria.

A mi tutora, Dra. Aracely del Pilar Tamayo Herrera por ayudarnos desde el primer momento en que decidimos realizar la investigación estuvo pendiente de nosotros y apporto con sus ideas, tiempo y sobre todo por lo amigable y acogedora que ha sido durante la investigación.

Un agradecimiento muy especial al Ing Santiago Gualotuña que preside la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle por brindarnos la facilidad durante la investigación, además un especial agradecimiento a Erika Oña y Edgar Guallichico por forjarme como profesional dentro de la entidad y enseñarme todo lo que estaba en sus manos sin ningún interés.

A mi familia por todo el apoyo tanto económico como anímico en los momentos más difíciles y sobre todo por cada una de las sonrisas y consejos que me otorgado durante este arduo camino.

A mi compañera de investigación Josselyn que gracias a su comprensión y esfuerzo hemos podido culminar con un objetivo que nos planteamos el momento de conocernos, graduarnos juntos.

A mis amigos un sentido gracias por todas las anécdotas e historias que vivimos durante el proceso de aprendizaje dentro de la Universidad, logrando culminarlos y graduándonos.

Paul Alexander Sntaxi Morales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN	xvi
PALABRAS CLAVE:	xvi
ABSTRACT.....	xvii
KEY WORDS:.....	xvii
CAPÍTULO I	1
ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del problema.....	2

1.1	Objetivos	5
1.1.1	Objetivo general	5
1.1.2	Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación	5
1.5.	Marco situacional.....	9
CAPITULO II		13
MARCO TEÓRICO.....		13
2.1.	Bases teóricas.....	13
2.1.1	Teoría del tiempo económico.....	13
2.1.2	Teoría de la economía solidaria	13
2.1.3	Teoría del intercambio	13
2.1.4	Las teorías de las etapas del crecimiento económico.....	14
2.1.5	Teoría del dinero y el crédito	15
2.2	Investigaciones previas	16
2.2.1	Requisitos para constituir una cooperativa.	16
2.2.2	Segmentación de las instituciones de economía popular y solidaria	18
2.2.3	Cantidad de cooperativas por segmento.	19
2.2.4	Segmentación de la cartera de crédito	21
2.2.5	Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento	24

2.2.6 Aspectos para evaluar un crédito	28
2.2.7 Concesión de créditos	29
2.2.8 Políticas de cuentas por cobrar créditos.....	30
2.2.9 Rol de la gestión de cobranzas.....	31
2.2.10 Modelo de gestión de cobranzas	33
2.2.11 Factores que afectan la política de cobranzas.....	34
2.2.12 Banco Central del Ecuador	35
2.3 Bases conceptuales.....	35
CAPITULO III.....	42
MARCO METODOLÓGICO.....	42
3.1 Introducción al diseño metodológico.....	42
3.2 Enfoque Metodológico.....	42
3.2.1 Enfoque Cualitativo	43
3.2.2 Enfoque Cuantitativo	43
3.3 Tipología de la investigación	44
3.4 Población y tamaño de la muestra	44
3.4.1 Población.....	45
3.4.2 Muestra	46
3.5 Hipótesis	52

3.5.1 Validación de hipótesis	52
3.5.2 Matriz de operatividad de variables.....	53
3.6 Instrumentos de investigación.....	54
3.6.1 Entrevista	55
3.7 Procedimiento de toma de datos	55
3.7.1 Técnica documental	56
3.7.2 Bases de datos	56
3.7.3 Recolección de datos de campo	56
CAPITULO IV.....	58
ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
4.1 Colocación de cartera – Análisis vertical.....	58
4.2 Colocación de cartera – Análisis horizontal	65
4.3 Colocación de cartera muestra versus Segmento 2.....	72
4.4 Morosidad	75
4.4.1 Análisis vertical de la morosidad.....	75
4.4.1 Análisis horizontal de la morosidad.....	79
4.5 Compilación de entrevistas	80
4.6 Análisis de la prueba de Chi Cuadrado.....	83
CAPITULO IV.....	86

INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ENVIO DE MENSAJES.....	86
PROPUESTA DE COBRANZA PREVENTIVA.....	95
CONTROL DE ENVIO DE MENSAJES	107
CAPITULO V.....	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de cooperativas del segmento 2, al 31 de diciembre de 2018.	9
Tabla 2 Datos generales provincia de Pichincha.	10
Tabla 3 Cooperativas que pertenecen a la Provincia de Pichincha.	11
Tabla 4 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.	18
Tabla 5 Cantidad de cooperativas por segmento.	19
Tabla 6 Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2016 (millones de USD)	24
Tabla 7 Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2017 (millones de USD)	26
Tabla 8 Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2018 (millones de USD)	27
Tabla 9 Cantidad de operaciones de crédito por cooperativa	30
Tabla 10 Cooperativas del segmento 2, con corte al 31/12/2018.	45
Tabla 11 Saldo de colocaciones de la Provincia de Pichincha.	51
Tabla 12 Cooperativas que pertenecen a la Provincia de Pichincha.	52
Tabla 13 Variables: dependiente e independiente.	54
Tabla 14 Montos de colocación de cartera por cooperativa.	58
Tabla 15 Montos de colocación de cartera por cooperativa.	59
Tabla 16 Montos de colocación de cartera por tipo de crédito.	60
Tabla 17 Clasificación de la cartera, año 2016.	59
Tabla 18 Clasificación de la cartera, año 2017.	60
Tabla 19 Estado de la cartera, año 2016.	61
Tabla 20 Estado de la cartera, año 2017.	62
Tabla 21 Estado de la cartera, año 2018.	63

Tabla 22 Montos de colocación de cartera por cooperativa.....	65
Tabla 23 Montos de colocación de cartera por tipo de crédito.	68
Tabla 24 Clasificación de la cartera.....	69
Tabla 25 Estado de la cartera.	70
Tabla 26 Montos de colocación de cartera.....	72
Tabla 27 Clasificación de la cartera.....	73
Tabla 28 Estado de la cartera.	74
Tabla 29 Índices de morosidad por cooperativa, año 2016.....	76
Tabla 30 Índices de morosidad por cooperativa, año 2017.....	77
Tabla 31 Índices de morosidad por cooperativa, año 2018.....	78
Tabla 32 Índices de morosidad por cooperativa, análisis horizontal.	79
Tabla 33 Respuestas cuestionario área de créditos	81
Tabla 34 Respuestas cuestionario área de cobranzas.....	82
Tabla 35 Promedio recuperación de cartera último trimestre 2019.	88
Tabla 36 Recuperación de la cartera con aplicación de la campaña.	89
Tabla 37 Análisis de sensibilidad.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Pichincha	11
Figura 2. Cantidad total de cooperativas	19
Figura 3. Segmentación de cartera de crédito.....	23
Figura 4. Cantidad de cartera por segmento, 2016.	25
Figura 5. Cantidad de cartera por segmento, 2017.	26
Figura 6. Cantidad de cartera por segmento, 2018.	27
Figura 7. Rol de la gestión de cobranzas.	31
Figura 8. Proceso de gestión de cobranzas	34
Figura 9. Factores que afectan la política de cobranzas.	34
Figura 10. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2016.	48
Figura 11. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2017.	49
Figura 12. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2018.	50
Figura 13. Estado de la cartera, año 2016.....	62
Figura 14. Estado de la cartera, año 2017.....	63
Figura 15. Estado de la cartera, año 2018.....	64
Figura 16. Clasificación de la cartera.	70
Figura 17. Estado de la cartera.....	71
Figura 18. Estado de la cartera.....	79
Figura 19. Implementación de la propuesta.....	90
Figura 20: Decremento índice de morosidad.....	91

RESUMEN

La colocación de cartera corresponde la principal fuente de ingresos para las instituciones financieras específicamente para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así que, se presenta la necesidad de otorgar créditos que brinden la confiabilidad de que van a ser recuperados en el plazo previsto, permitiendo así, generar una mayor liquidez y solvencia al momento de emitir nuevas operaciones. Sin embargo, a pesar de que las cooperativas desarrollan lineamientos que les permiten identificar a posibles sujetos de crédito, en ocasiones se omite evaluar ciertos aspectos o requerimientos de información que se encuentran relacionados con el carácter y capacidad de pago de cada socio. Obteniendo como resultado que a lo largo del tiempo el riesgo de recuperación de la operación incrementa ya que el socio no cancela sus cuotas en el tiempo establecido. A su vez, estas instituciones incurren en desembolsos de montos adicionales tales como gestiones de cobranza, visitas a domicilios tanto de deudores como de garantes. Y, a medida que la cartera de crédito sigue madurando se inician procesos de judicialización hasta recuperar el monto total del crédito concedido. Como consecuencia, en el momento en que el socio no cancela sus cuotas a tiempo entra en mora, lo que ocasiona de manera directa un incremento en los niveles de morosidad que manejan las intermediarias financieras.

PALABRAS CLAVE:

- **COOPERATIVA.**
- **COLOCACIÓN DE CARTERA.**
- **CUOTA.**
- **COBRANZA**
- **MOROSIDAD.**

ABSTRACT

The placement of the portfolio corresponds to the main source of income for the specific financial institutions for the Savings and Credit Cooperatives, thus, there is a need to grant loans that provide the reliability that will be recovered within the expected period, likewise, generate greater liquidity and solvency when issuing new operations. However, despite the fact that cooperatives develop guidelines that allow them to identify potential credit subjects, it is sometimes omitted to evaluate certain aspects or information requirements that are related to the nature and ability of each member to pay. Obtaining as a result that over time the risk of recovery of the operation increases since the partner does not cancel his installments in the established time. In turn, these institutions incur disbursements for additional amounts such as collection efforts, home visits of both debtors and guarantors. And, as the loan portfolio continues to mature, judicialization processes begin until the total amount of credit granted is recovered. As a consequence, at the moment when the member does not cancel their fees at time of default, which directly causes an increase in the levels of delinquency that financial intermediaries handle.

KEY WORDS:

- **COOPERATIVE.**
- **PORTFOLIO PLACEMENT.**
- **FEE.**
- **COLLECTION.**
- **DELINQUENCY.**

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Introducción

El número de usuarios de cooperativas se ha incrementado de forma notable en Ecuador. Cifras de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) señalan que desde 2012 hasta febrero de 2019 los llamados ‘socios’ pasaron de 4,9 a 7,4 millones. (Zambrano, 2019). A medida que el número de socios incrementa en las cooperativas y su necesidad de requerir un financiamiento para la adquisición de bienes de consumo, de vivienda, microempresas o educativos; trae como consecuencia un aumento en el nivel de préstamos concedidos por las cooperativas. A su vez, se recae en un riesgo crediticio ya que se presenta la posibilidad de que el prestatario incumpla con sus pagos, la cartera madure e incremente la morosidad de las instituciones financieras.

La investigación se desarrollará bajo un enfoque mixto, puesto que se utilizarán los Boletines financieros y Reportes de colocaciones respectivamente, publicados en el portal web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Y, a su vez, se elaborará un cuestionario a ser aplicado mediante una entrevista al personal encargado de crédito y cobranzas de las cooperativas seleccionadas como objeto de estudio.

Bajo lo expuesto, la presente investigación se basa en el análisis de la colocación y recuperación de cartera que registran las cooperativas del segmento 2 en el período 2016-2018. A su vez, mediante la recolección de información se pretende conocer los montos de créditos

concedidos y los niveles de morosidad sobre los que se recae por el otorgamiento de dichos préstamos y que sus cuotas no sean canceladas.

Cabe mencionar, que las entidades que conforman parte de la economía popular y solidaria se encuentran agrupadas por segmentos de acuerdo a su nivel de activos y, mismas que se han establecido en las diferentes regiones del país. Sin embargo, para el desarrollo de la investigación se ha tomado como base las cooperativas de ahorro y crédito que forman parte del segmento 2 y, que están ubicadas en la Región Sierra pertenecientes a la provincia de Pichincha.

Mientras las entidades financieras reporten un mayor inconveniente para recuperar los créditos que han otorgado se incrementan sus índices de morosidad. Por lo tanto, mediante el presente estudio se obtendrá como resultado el desarrollo de un instructivo de cobranza, mismo que estará basado en un proceso de cobranza preventiva mediante la implementación de mensajería para los socios.

1.2 Planteamiento del problema

Al otorgar créditos existen factores que afectan a la cobranza, entre ellos se encuentra la “clase de clientes”. Es así que, Antonio Morales y José Morales (2014) en su libro titulado Crédito y Cobranza mencionan que:

Algunos clientes pagan regular y casi automáticamente en respuesta a una simple llamada o recordatorio de que ha llegado el tiempo de pagar su crédito, para estos clientes no son tan preocupantes las estrategias que habrán de usarse para que paguen. Al decidir sobre las políticas de cobranza a adoptar, se enfoca sólo a hacer un ligero recordatorio. En el otro extremo se encuentran los clientes para los cuales si se adopta una política con medios

graduales y débiles no responden, por lo cual se deberán adoptar políticas que incluyan la amenaza de la acción legal inmediata. (pág. 165)

Sobre lo expuesto en el párrafo anterior, se manifiesta que mientras el socio cancela sus cuotas de manera periódica y a tiempo no se registra ningún inconveniente, sin embargo, el momento en que el prestatario no se acerca a la entidad financiera a cancelar sus obligaciones en las fechas establecidas previamente recae en montos adicionales por mora y cobranza respectivamente, debido a que en varios casos por la cultura que mantiene el deudor se requiere de un recordatorio sobre sus obligaciones. Es importante mencionar que, si el socio/deudor deja de cancelar sus cuotas o se retrasa en el pago de las mismas, influye directamente sobre el índice de morosidad que maneja la cooperativa que le otorgó el crédito.

The Smart Campaign (2015) elaboró una investigación acerca de los clientes que incurren en mora, sobre ello mencionan que:

Cuando un préstamo incurre en mora se pone en juego una serie de procedimientos de gestión bastante estándar. Los préstamos morosos se categorizan y gestionan de acuerdo con el tiempo de mora. Según las regulaciones locales y la política institucional, la institución toma medidas de provisión parcial y completa, y por último castiga el préstamo. (pág. 8)

2. Prevención de la falta de pago. Las medidas que toman las IMF antes de que se produzca la falta de pago—como por ejemplo análisis de crédito y proceso de aprobación, comunicación con los clientes y monitoreo de la situación de los clientes—influyen en la

frecuencia y gravedad de la falta de pago. Estas medidas preparan el escenario para el manejo posterior de la falta de pago. (The Smart Campaign, 2015, pág. 11)

A su vez, (The Smart Campaign, 2015), explica que:

3. Manejo de la morosidad y primera etapa de falta de pago. El manejo de la morosidad comienza cuando el prestatario deja de pagar un pago programado. La práctica estándar es que las IMF inician una serie de acciones cada vez más intensas que dependen del tiempo transcurrido desde la falta de pago. Al principio las posibilidades de que el prestatario se ponga al día y finalmente complete los reembolsos son buenas, pero dichas perspectivas disminuyen con el paso del tiempo. (pág. 11)

5. Reestructuración, refinanciación y condonación. En el caso de los préstamos con mucho atraso, la mejor solución, tanto para el prestatario como para el prestamista, quizá sea la reestructuración, o incluso refinanciar o condonar una parte del préstamo. Sin embargo, las IMF tienen fuertes incentivos para evitar esas soluciones, especialmente si la apariencia de indulgencia podría inducir a otros prestatarios a incurrir en falta de pago estratégica, o si las disposiciones vigentes o la gestión de riesgos limitan su uso. (The Smart Campaign, pág. 12)

Cabe mencionar, que la morosidad es una determinante en el desarrollo de las actividades financieras, por lo cual existen “estudios sobre crisis financieras y bancarias, en los que se observa la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos como una característica precedente de las quiebras y crisis de bancos”. (Quiñónez, 2005)

Incluso, el Fondo Monetario Internacional, como parte del acuerdo de financiamiento con Ecuador, recomendó ejercer más control a este segmento económico, debido al crecimiento del crédito privado. Uno de los puntos que se deben tratar es el cálculo de morosidad, cuya tasa se ubica en el 4,5% en cooperativas y en el 3,05% en la banca privada. La SEPS ya analiza el tema. (El Comercio, 2019)

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Analizar la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el período 2016-2018.

1.1.2 Objetivos específicos

- Recopilar y analizar información histórica sobre los montos de colocación que han registrado las cooperativas por línea de crédito y, factores externos que hayan incidido sobre el otorgamiento de créditos, durante el período estudiado.
- Calcular y comparar los niveles de morosidad que registró cada institución financiera.
- Elaborar un análisis vertical y horizontal sobre los niveles de colocación e índices de morosidad que registraron las entidades financieras, respectivamente.

1.4. Justificación

La SEPS (2016) ha efectuado publicaciones respecto a la economía popular y solidaria, en una de ellas explica que:

En el caso de Ecuador, durante los últimos nueve años (2008-2016) se han producido cambios y transformaciones importantes en pro de la ampliación y profundización de la EPS (economía popular y solidaria): avances en su legislación y marco normativo; en la institucionalidad, tanto pública como del propio sector; en el control y supervisión; en el fortalecimiento y financiamiento de organizaciones, así como en la propia dinámica económica del sector, que ubican al país como el de mayores logros en este campo en América Latina. (pág. 24).

El periódico EL UNIVERSO (2019), en uno de sus artículos trata acerca de las cooperativas de ahorro y crédito, en la misma indica que:

Margarita Hernández, máxima autoridad de la SEPS. “Las personas están entendiendo a las cooperativas desde la lógica del intermediario financiero regulado que, por el hecho de ser regulado, es confiable”. Sostiene que las personas sienten que en este tipo de organizaciones financieras es más fácil realizar créditos en comparación con los bancos. “Puede ser que tengan razón, pero no es más fácil porque simplemente hay una laxitud en los requisitos, sino porque el socio es dueño de la organización y la lógica de las organizaciones de personas es distinta a la lógica de las organizaciones de capitales, ya que las cooperativas no buscan un fin de lucro como los bancos” (Zambrano, 2019)

En el mismo artículo, publicado por periódico EL UNIVERSO (2019), se hace énfasis a los segmentos en los cuáles se encuentran clasificadas las cooperativas y se establece que:

Para Alberto Acosta Burneo, analista económico, el ente internacional busca que todas las cooperativas sean supervisadas con mayor exigencia. “Hay cinco segmentos en los que se

clasifican las cooperativas. En los primeros hay niveles estrictos de regulación, pero en los últimos son muy laxos, hay plazos muy largos para que cumplan estándares mínimos y esto es un desafío en una economía con menor liquidez y con crecimiento más lento. Hay que evitar una mayor cartera en problemas”. (Zambrano, 2019).

Por otra parte, “Juan Pablo Guerra, vocero de la Asociación de Organismos del Sector Financiero Popular y Solidario (Asofipse), sostiene que el FMI busca fortalecer el sector cooperativo a través del establecimiento de normativas en temas específicos”. (Zambrano, 2019).

El sitio web Consumo Responsable (s.f.), mantiene una publicación que explica todo lo relacionado a un crédito, en este caso lo referente al pago a tiempo de los créditos que se otorgan, y establece que:

En la mayoría de los tipos de crédito, usted acepta un determinado programa o plan de pagos que expresa los montos y las fechas que corresponden mensualmente. En caso de no pago o demora, tendrá que abonar una penalidad y/o un cargo por morosidad. La penalidad es una pena o sanción, y la mora es una tasa que intenta resarcir el perjuicio generado al acreedor por el incumplimiento del deudor al no entregar del dinero en la fecha pactada. Esta situación encarece el préstamo, y no es deseable. (Consumo Responsable, s.f.)

Si tiene problemas para pagar es posible que haya pedido un crédito cuya cuota es más elevada de lo que su presupuesto le permite pagar. Si ignora el problema lo único que logrará será empeorar las cosas para usted. Si detecta que tiene dificultades con el

cumplimiento del compromiso sea proactivo, contáctese con la institución con la que firmó el acuerdo inicial, busque mecanismos y alternativas que se adapten a su nueva realidad o capacidad de pago, de forma de no dejar crecer el problema y por ende las multas y recargos. Es importante mostrar voluntad de pago. (Consumo Responsable, s.f.)

De los párrafos anteriormente descritos, podemos identificar que, a lo largo de los últimos años, las instituciones que forman parte de la EPS tanto pública como privada se han venido fortaleciendo, ello atribuido a la creación de organismos de control específicos que rigen a dichas entidades como la Junta de Regulación Monetaria y Financiera y la SEPS. Mismos que han establecido normativas de control que permiten una mayor dinamización y control de las actividades del sector financiero de la economía popular y solidaria.

Por lo tanto, las personas optan por recurrir a las cooperativas para que les concedan créditos destinados para la actividad/necesidad que los mismos requieran. Sin embargo, en varias ocasiones los deudores no recuerdan las fechas en las que deben cancelar sus cuotas o no cuentan con los recursos económicos necesarios para poder pagar, razón por la cual desde el primer día entran en mora y los asesores de crédito y gestores de cobranza cumplen con las políticas y procedimientos establecidos por cada institución financiera

Bajo lo expuesto, el presente trabajo de investigación se orienta a analizar la colocación y recuperación de cartera que manejan las cooperativas de ahorro y crédito y, a su vez, determinar el nivel de morosidad en el que se incurre en el momento en que sus socios empiezan a registrar retrasos en la cancelación de sus cuotas de crédito o finalmente no cancelan el préstamo. Pues, dicho ratio permite conocer el nivel de cartera vencida que mantiene cada institución.

Finalmente, el presente estudio pretende fomentar un paso adicional previo a la gestión de cobranzas, incluyendo como propuesta un Instructivo de envío de mensajes de cobranza preventiva, mediante la cual se pretende incrementar los montos de recuperación de la cartera ya que de esta manera se enviará a los deudores un mensaje de texto como recordatorio del pago de sus obligaciones.

1.5. Marco situacional

En nuestro país, uno de los entes reguladores de las cooperativas, es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que emite de manera mensual Boletines Financieros en los que se detalla un “*Reporte financiero comparativo del Segmento 2*” y, el “*Reporte de saldo de colocaciones del Segmento 2*”. Mediante los cuales, se identificó que el segmento 2 al 31 de diciembre de 2018 se encontraba conformado por 40 instituciones financieras ubicadas en las diferentes provincias del Ecuador, cómo es posible observar en la Tabla 1.

Tabla 1

Cantidad de cooperativas del segmento 2, al 31 de diciembre de 2018.

Provincia	Cantidad instituciones
Pichincha	8
Azuay	7
Manabí	5
Imbabura	3
Loja	3
Tungurahua	3
Bolívar	2
Chimborazo	2
Cotopaxi	2
Zamora Chinchipe	2
El Oro	1
Guayas	1
Morona Santiago	1
Total general	40

Fuente: Boletín Financiero al 31/12/2018, SEPS.

Como territorio de estudio en la investigación se seleccionó a la provincia de Pichincha, la cual mantiene las siguientes características:

Tabla 2

Datos generales provincia de Pichincha.

Datos generales	
Superficie	13.000 km ²
Población	2,5 millones aproximadamente.
Cantones	Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quito, Rumiñahui y San Miguel de los Bancos.
Límites	
Norte	Imbabura
Sur	Cotopaxi
Este	Napo
Oeste	Santo Domingo de los Tsáchilas

Fuente: Autores.

La Tabla 2 muestra detalles generales pertenecientes a la provincia de Pichincha, misma que mantiene una superficie de 13.000 km², territorio que se encuentra habitado por más de 2,5 millones de personas, de acuerdo a las estadísticas que registra el INEC, en base al último censo realizado. Por otra parte, la misma se encuentra conformada por ocho cantones que son: Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quito, Rumiñahui y San Miguel de los Bancos.



Figura 1. Mapa de Pichincha

A continuación, se detallan las instituciones financieras, que serán analizadas en la presente investigación:

Tabla 3

Cooperativas que pertenecen a la Provincia de Pichincha.

Provincia	Cantón	Institución Financiera	RUC
Pichincha	Quito	COTOCOLLAO LTDA	1790023508001
	Quito	MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	1791379470001
	Quito	POLITECNICA LTDA	1790641392001
	Quito	PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	1791280156001
	Quito	SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	1790045668001
	Quito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	1790900193001
	Quito	CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA.	1790900193001
	Rumiñahui	LUZ DEL VALLE	1791847644001
	Rumiñahui	TEXTIL 14 DE MARZO	1791268628001

Fuente: Boletín Financiero al 31/12/2018, SEPS.

Durante el desarrollo del proyecto de investigación se analizará un total de ocho cooperativas como se detalla en la Tabla 3, pertenecientes a la provincia de Pichincha. Sin embargo, seis de ellas se encuentran ubicadas en el cantón Quito y, las restantes (2) en Rumiñahui.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1 Teoría del tiempo económico

Bondone (2011) hace referencia a “El crédito como motor de la economía: en tanto el mundo de los negocios sabe que la expansión del crédito implica aumento de la actividad económica — tanto para el que otorga como para el que recibe el crédito (...)” (pág. 86)

2.1.2 Teoría de la economía solidaria

Arruda (2004) define a la economía solidaria como “una forma ética, recíproca y cooperativa de consumir, producir, intercambiar, financiar, comunicar, educar, desarrollarse que promueve un nuevo modo de pensar y de vivir”.

2.1.3 Teoría del intercambio

En las primeras etapas de la humanidad, y dado que eran pocos los integrantes de la tribu, el hombre descubrió espontáneamente al trueque como medio de intercambio. Es decir, mediante el trueque una persona entregaba directamente cantidades de un bien económico por cantidades de otro bien económico, ambos para satisfacer necesidades propias últimas, es decir para no ser intercambiados nuevamente. Conforme surgieron las metrópolis, las unidades productivas se organizaron especialmente para producir excedentes, lo que implicó la necesidad de encontrar una solución al problema práctico que representaba el trueque dado el volumen y complejidad de

los intercambios. Surge así la necesidad de “liquidez”, es decir, de encontrar un bien económico que les permita superar el ahora costoso e impracticable trueque. (Bondone, 2012, pág. 9)

Así mismo, Bondone (2012) en su documento “Teoría de la moneda (Crisis de las teorías monetarias-financieras”) hace alusión a la Ley del Intercambio e indica que:

Con el concepto de Ley del Intercambio simplemente queremos hacer referencia a que las partes intercambian bienes económicos con el deseo de mejorar su situación previa al mismo. Deseo que surge de la valoración subjetiva que los participantes hacen de la circunstancia que mueve al intercambio. Es decir, el intercambio de bienes económicos que realizan los seres humanos es para estar mejor porque valoran más la situación posterior al intercambio, que la previa. (Bondone, 2012, pág. 12)

2.1.4 Las teorías de las etapas del crecimiento económico

Hildebrand (1864, citado en Forstmann, 1960, p. 1) con su teoría de las etapas del desarrollo económico, diferencia tres etapas económicas para su estudio: La economía natural en cuanto adopta formas de la economía de tráfico se caracteriza por el hecho de que un bien es cambiado directamente contra otro. La economía monetaria, se caracteriza por que cierto bien toma la función de medio de cambio y también otras funciones, especialmente la de unidad de cambio. De este modo no se realiza un cambio directo, bien contra bien, sino un cambio indirecto (Schumpeter), manifestándose este último por el hecho de que, debido a que se interpone el dinero, el cambio directo de la “economía natural de cambio” se divide en dos partes independientes: la venta y la compra. Finalmente, en la economía crediticia el crédito reemplaza al bien de cambio de tal forma que son vendidos “bienes contra promesa de recibir en el futuro el mismo o análogo valor, o sea a crédito”. (Soto, 2008, págs. 23-24)

2.1.5 Teoría del dinero y el crédito

Por su parte, Cassel (1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2) señala que el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados. En la economía natural de cambio esta operación se efectúa directamente transfiriendo los bienes que se acreditan; en la economía monetaria de tráfico, se efectúa indirectamente transmitiendo el poder de disposición sobre los bienes de capital, en general, en su forma anónima de dinero, o bien de las “disposiciones sobre el capital”. (Soto, 2008)

El crédito establece una relación de confianza que como tal naturalmente tiene sólo importancia potencial y se transforma en un fenómeno dinámico sólo en el momento que el crédito se activa en una forma de movimiento de capital; por lo anterior, el concepto de crédito a diferencia del de la operación crediticia es solamente aplicable para expresar que se tiene confianza, independiente de que ésta sea prácticamente explotada o no. Se habla entonces de que alguien “tiene” crédito o “disfruta” del crédito en el sentido general de la palabra, cuando se le presta confianza, pues sin la confianza del otorgador del crédito no se efectúan estas operaciones. (Soto, 2008, págs. 25-26)

Al investigar lo que significa “confianza” en la operación crediticia, se reconoce el ofrecimiento de una garantía de que el tomador del crédito cumplirá con sus obligaciones resultantes de la operación de crédito y que, por consiguiente, el dador de crédito no sufrirá pérdidas. Es así como la seguridad *ideal* que ofrece la confianza puede ser remplazada por una seguridad *real* y, por ende, el *crédito real* prendario remplaza al *crédito personal* basado en la confianza. (Soto, 2008, pág. 26)

Con respecto a la seguridad de los créditos que constituye una condición previa para la realización de operaciones crediticias se puede distinguir entre créditos personales y créditos reales. En el primer caso basta la confianza en la persona del tomador del crédito para brindar una seguridad suficiente para la concesión del crédito. Según la clase de seguridades ofrecidas puede distinguirse entre créditos hipotecarios, créditos sobre mercancías, créditos con aval, etcétera. (Soto, 2008, pág. 26)

2.2 Investigaciones previas

En el año 2011 se aprobó y entró en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria misma que en su Art.1 define a la economía popular y solidaria como:

(...) 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. (SEPS, 2011)

2.2.1 Requisitos para constituir una cooperativa.

De acuerdo al Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (2019), menciona que, para la constitución de cooperativas, es necesario cumplir con los siguientes artículos:

Art. 6.- Requisitos asociaciones. - Las asociaciones, para la obtención de personalidad jurídica presentarán ante la Superintendencia los siguientes documentos:

1. Reserva de denominación;
2. Acta Constitutiva suscrita por los asociados fundadores;
3. Copia de cédula de los directivos;
4. Estatuto social; y,
5. Certificado de depósito del aporte al capital social inicial.

El número mínimo de asociados y el monto de aporte al capital social inicial serán fijados por el Ministerio encargado de la inclusión económica y social.

Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones, presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y,
2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización.

Además, deberán cumplir con los siguientes requisitos de socios y capital social:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y,
2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio encargado de la inclusión económica y social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente. (SEPS, 2019)

2.2.2 Segmentación de las instituciones de economía popular y solidaria

El Código Orgánico Monetario y Financiero establece la segmentación de las cooperativas de la siguiente manera: “Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:” (2015)

Tabla 4

Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta USD 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Recuperado Código Orgánico Monetario y Financiero.

2.2.3 Cantidad de cooperativas por segmento.

A través de los Boletines Financieros emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se ha recopilado la cantidad de instituciones financieras que conforman cada segmento. Sobre ello, se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 5

Cantidad de cooperativas por segmento.

Segmento	Cantidad de Cooperativas		
	2016	2017	2018
<i>Segmento 1</i>	26	26	35
<i>Segmento 2</i>	33	38	40
<i>Segmento 3</i>	84	82	80
<i>Segmento 4</i>	175	173	166
<i>Segmento 5</i>	308	287	224
TOTAL	626	606	545

Fuente: Boletines Financieros, SEPS

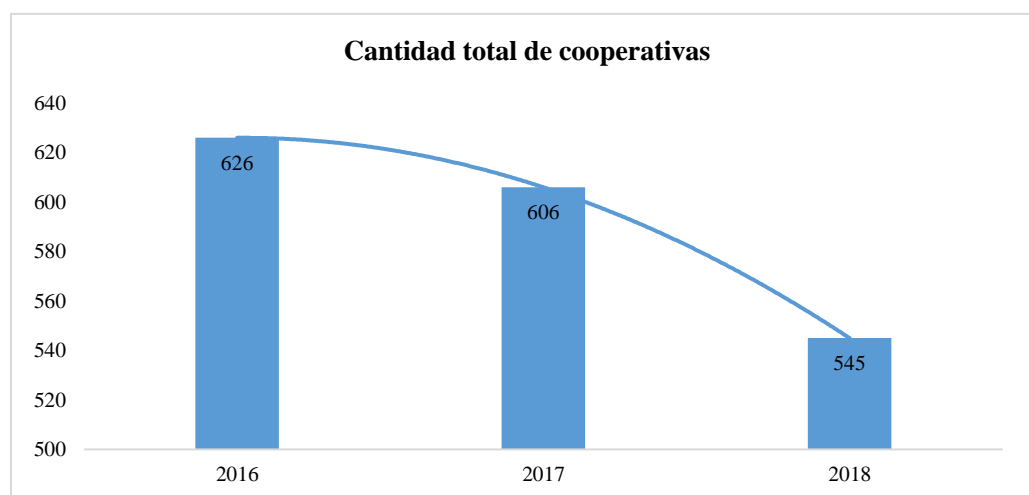


Figura 2. Cantidad total de cooperativas

Fuente: Boletines Financieros, SEPS

El periodo de estudio de la presente investigación comprende desde el año 2016 al 2018. En relación a la cantidad de instituciones que conformaban parte de la economía popular y solidaria, se identificó que el 2016 fue el año en el que se registró un mayor número de instituciones financieras con 626, mientras que durante los próximos dos años se estableció una tendencia decreciente con 3,19% y 10,07% puntos porcentuales respectivamente.

En uno de los artículos publicados por el periódico El Comercio (2019) detalla que:

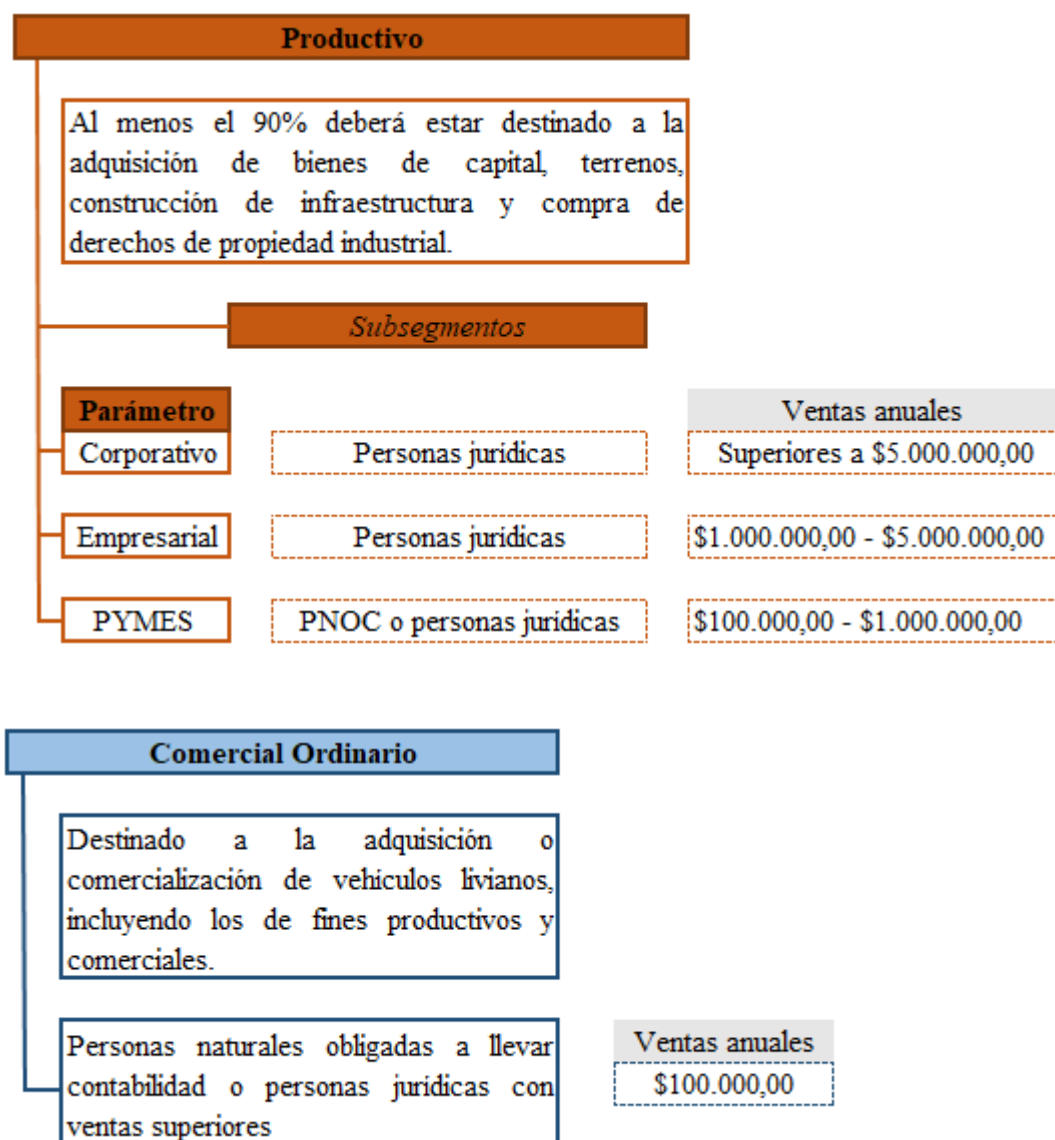
Édgar Peñaherrera, vocero de la Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Icored), mencionó que antes del apareamiento de la Superintendencia había más de 1 000 cooperativas dispersas, pero con la nueva autoridad se implementaron controles más rigurosos, por lo que el número se redujo. En ese proceso, varias COAC cerraron por una mala administración, comentó Pedro Morales, gerente de la Cooperativa Riobamba. (El Comercio, 2019)

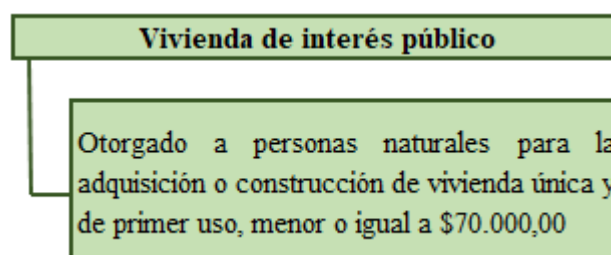
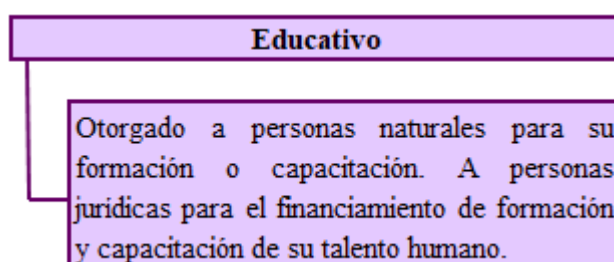
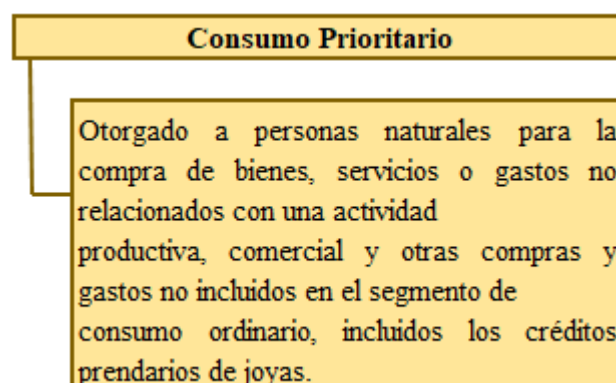
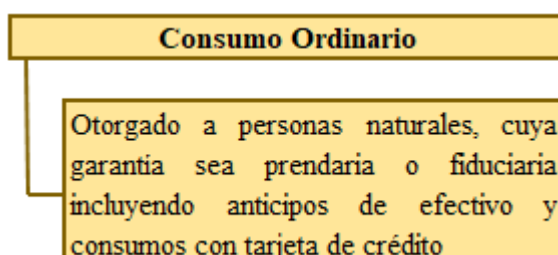
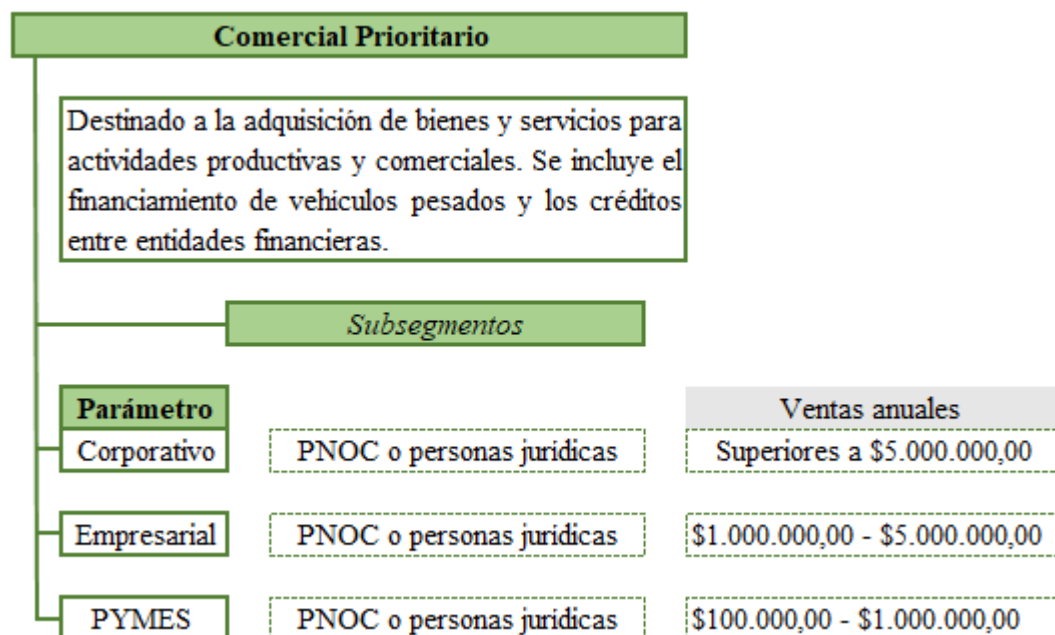
En una investigación de la Corporación de Estudios para el Desarrollo CORDES (2018), se explica que:

En 2012, según información de la SEPS recopilada en el artículo “Apuntes sobre la regulación del Sistema Financiero Popular y Solidario en Ecuador” publicado en Carta Económica, llegaron a haber 981 cooperativas e funcionamiento (de todos los segmentos), casi 500 más que en 2006 (Arregui Solano, Dahik Garzozzi, & Guerrero Murgueytio, 2017). Sin embargo, en junio de 2017, después de un proceso de liquidaciones, fusiones y extinciones, el número se había reducido a 686, es decir, 300 menos que cinco años atrás. (pág. 7)

2.2.4 Segmentación de la cartera de crédito

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución No. 043-2015-F expide “Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional” para ello, detalla los siguientes segmentos de crédito:





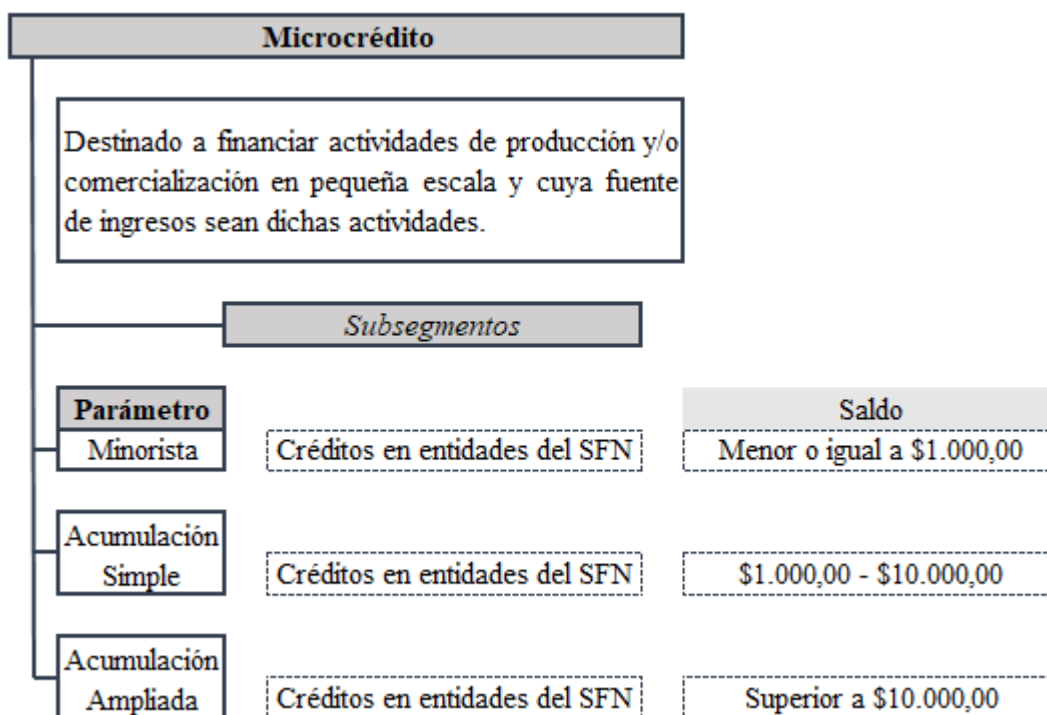
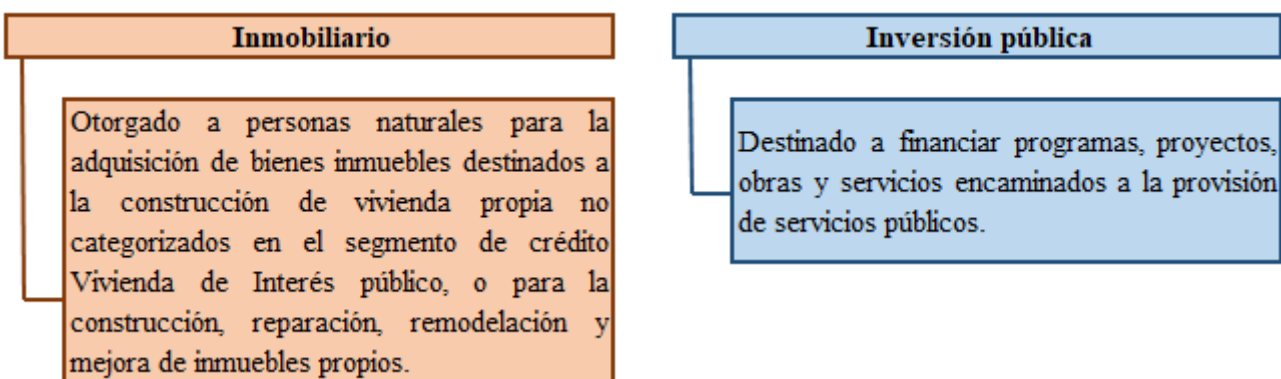


Figura 3. Segmentación de cartera de crédito.

Fuente: (JPRMF, 2015) Resolución No. 043-2015-F.

Cabe mencionar que en el portal web del Centro de Estudios Latinoamericano se publicó una noticia en la que se menciona que “La Corporación Financiera Nacional (CFN), con la presencia del vicepresidente de la República, Otto Sonnenholzner, presentó dos nuevas líneas de financiamiento para este sector”¹ (Centro de Estudios Lationamericanos, 2019) como son:

- Pyme Exprés, que se utilizará para financiar el capital de trabajo de personas naturales y jurídicas.
- Pyme Prospera “para capitalizar proyectos de inversión” (Centro de Estudios Lationamericanos, 2019)

2.2.5 Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento

Por otra parte, en los Reportes de saldos de colocaciones del segmento 2 publicados por la SEPS, se detalla la cantidad de colocaciones que mantuvo cada segmento, a continuación, se indican los montos por tipo de crédito y segmento respectivamente:

Tabla 6

Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2016 (millones de USD)

Tipo de cartera	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	TOTAL
<i>CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO</i>	\$ 112,71	\$ 23,96	\$ 4,38	\$ 1,74	\$ 1,23	\$ 144,01
<i>CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO</i>	\$ 2.289,47	\$ 473,04	\$ 292,70	\$ 112,69	\$ 23,86	\$ 3.191,76
<i>CRÉDITO INMOBILIARIO</i>	\$ 283,84	\$ 53,24	\$ 20,24	\$ 7,27	\$ 2,05	\$ 366,64
<i>MICROCRÉDITO</i>	\$ 1.597,86	\$ 504,67	\$ 381,44	\$ 194,32	\$ 50,92	\$ 2.729,22
<i>CRÉDITO PRODUCTIVO</i>	\$ 2,32	\$ -	\$ 0,07	\$ 0,05	\$ 0,18	\$ 2,62
<i>CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO</i>	\$ 0,62	\$ -	\$ -	\$ 0,05	\$ 0,35	\$ 1,02
<i>CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO</i>	\$ 122,02	\$ 15,73	\$ 18,77	\$ 4,74	\$ 4,21	\$ 165,47
<i>CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO</i>	\$ -	\$ -	\$ 0,14	\$ 0,13	\$ 0,02	\$ 0,30
<i>CRÉDITO EDUCATIVO</i>	\$ -	\$ 0,01	\$ 0,07	\$ 0,22	\$ 0,00	\$ 0,30
TOTAL CARTERA BRUTA	\$ 4.408,83	\$ 1.070,65	\$ 717,81	\$ 321,20	\$ 82,84	\$ 6.601,34

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

¹ “para este sector” hace referencia a PYMES.

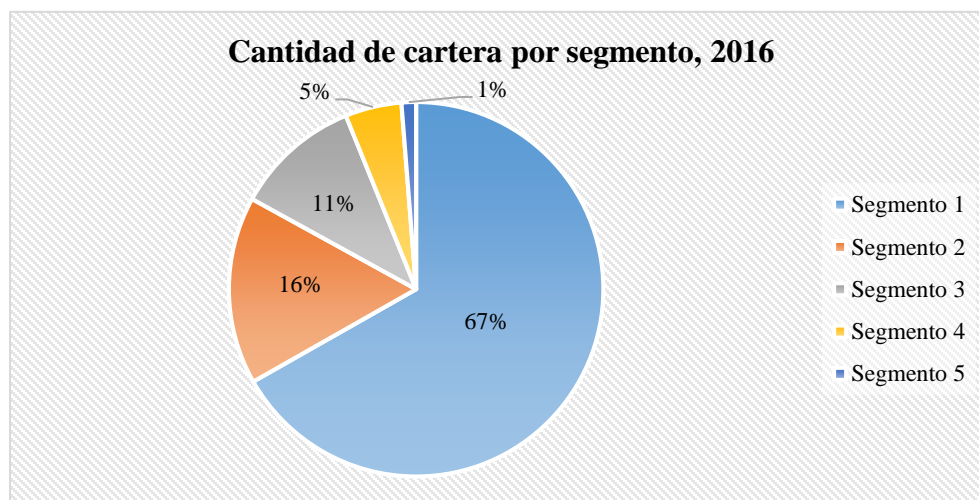


Figura 4. Cantidad de cartera por segmento, 2016.

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

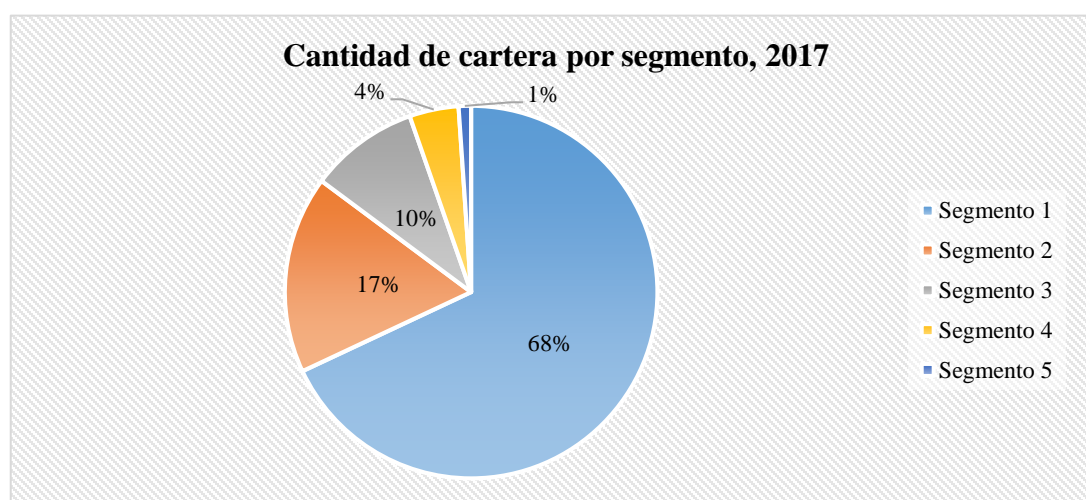
En la Tabla 6 y Figura 4, se muestran los montos de concentración de cartera por segmento y tipos de crédito respectivamente. Sobre ello, se identificó que, durante el año 2016 y en todos los segmentos los créditos se concentran en los productos de consumo prioritario y microcrédito.

A su vez, en base al nivel global de cartera bruta, en el Segmento 1 se agrupa la mayor cantidad de colocaciones efectuadas con 67%, mientras que el Segmento 2 mantiene un 16% de operaciones crediticias. Por otra parte, el segmento que registra una menor concentración de cartera es el Segmento 5, con apenas el 1%.

Tabla 7*Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2017 (millones de USD)*

Tipo de cartera	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	TOTAL
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	\$ 320,17	\$ 20,67	\$ 7,56	\$ 1,02	\$ 2,38	\$ 351,80
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	\$ 2.745,80	\$ 580,06	\$ 319,29	\$ 111,33	\$ 26,73	\$ 3.783,22
CRÉDITO INMOBILIARIO	\$ 372,37	\$ 64,98	\$ 25,98	\$ 6,60	\$ 1,52	\$ 471,44
MICROCRÉDITO	\$ 1.758,06	\$ 679,80	\$ 387,72	\$ 222,10	\$ 51,34	\$ 3.099,02
CRÉDITO PRODUCTIVO	\$ 4,48	\$ 0,88	\$ 0,18	\$ 0,41	\$ 0,51	\$ 6,47
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	\$ 1,24	\$ 0,09	\$ -	\$ -	\$ 0,54	\$ 1,87
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	\$ 312,49	\$ 44,06	\$ 27,68	\$ 4,27	\$ 4,12	\$ 392,61
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	\$ -	\$ -	\$ 0,14	\$ 0,03	\$ 0,15	\$ 0,31
CRÉDITO EDUCATIVO	\$ 0,10	\$ 0,04	\$ 0,32	\$ 0,11	\$ 0,00	\$ 0,56
TOTAL CARTERA BRUTA	\$ 5.514,72	\$ 1.390,57	\$ 768,86	\$ 345,87	\$ 87,30	\$ 8.107,30

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

**Figura 5.** *Cantidad de cartera por segmento, 2017.*

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

En la Tabla 7 y Figura 5, se identificó que, en el año 2017, los créditos se concentraron en consumo prioritario y microcrédito respectivamente. Por otra parte, la agrupación de cartera del Segmento 1 representa el 68%, mientras que en el Segmento 2 se agrupa el 17% de las

colocaciones de crédito. Sin embargo, el segmento que registró un porcentaje inferior frente al resto de segmentos es el Segmento 5, ya que mantiene el 1% de operaciones.

Tabla 8

Cantidad de cartera bruta por tipo de crédito y segmento, 2018 (millones de USD)

Tipo de cartera	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Mutualistas	TOTAL
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	\$ 1,88	\$ 0,90	\$ -	\$ -	\$ 0,19	\$ 1,20	2,95950839
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	\$ 493,08	\$ 49,08	\$ 31,14	\$ 6,15	\$ 2,43	\$ 43,40	581,8783937
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	\$ 228,89	\$ 9,84	\$ 11,76	\$ 1,14	\$ 1,27	\$ 71,92	252,9119564
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	\$ 3.537,97	\$ 674,53	\$ 301,60	\$ 127,25	\$ 24,31	\$ 127,04	4665,660303
CRÉDITO INMOBILIARIO	\$ 613,22	\$ 74,58	\$ 15,61	\$ 6,12	\$ 1,86	\$ 293,17	711,3855675
MICROCRÉDITO	\$ 2.393,60	\$ 633,64	\$ 413,45	\$ 226,77	\$ 47,96	\$ 56,61	3715,412821
CRÉDITO PRODUCTIVO	\$ 3,91	\$ 1,84	\$ 0,28	\$ 0,59	\$ 0,45	\$ -	7,07521525
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	\$ 0,13	\$ -	\$ 0,15	\$ 0,01	\$ 0,17	\$ 10,37	0,47158083
CRÉDITO EDUCATIVO	\$ 0,16	\$ 0,08	\$ 0,85	\$ 0,23	\$ 0,00	\$ -	1,32087135
TOTAL CARTERA BRUTA	\$ 7.272,84	\$ 1.444,48	\$ 774,84	\$ 368,27	\$ 78,65	\$ 603,71	9939,076217

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

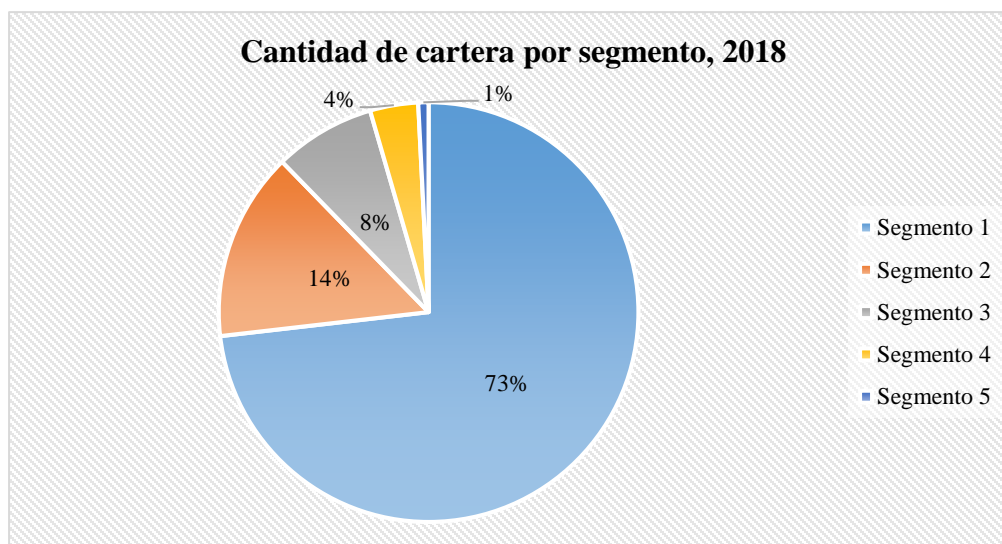


Figura 6. Cantidad de cartera por segmento, 2018.

Fuente: Reportes de saldos de colocaciones del segmento, (SEPS, 2019)

En la Tabla 8 y Figura 6, se observa que durante el año 2018 y en todos los segmentos los créditos se concentran en los productos de consumo prioritario y microcrédito.

A su vez, en base al nivel global de cartera bruta, en el Segmento 1 se agrupa la mayor cantidad de colocaciones efectuadas con 73%, mientras que el Segmento 2 mantiene un 14% de operaciones crediticias. Por otra parte, el segmento que se ha mantenido con una menor concentración de cartera es el Segmento 5, con apenas el 1%.

Por consiguientes, en base al análisis efectuado fue posible identificar que, durante los tres años de estudio, existió una concentración de cartera en los créditos de consumo prioritario y microcrédito respectivamente.

2.2.6 Aspectos para evaluar un crédito

Según el docente de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), Dr. Felipe de Jesús Bello Gómez (2014), menciona que se debe tomar en cuenta aspectos a evaluar al momento de otorgar un crédito entre ellas se encuentra:

Capacidad: es el nivel de ingresos que presenta la personal, los cuales servirán para poder cubrir la deuda.

Colateral: consiste en las garantías tanto de bienes como quirografarias que puede presentar la persona para que se le otorgue el crédito.

Capital: es el patrimonio del solicitante que arriesga en el eventual fracaso de la operación crediticia.

Carácter: es la evaluación que realiza el asesor de crédito a través del historial crediticio, en el cual identifica que la persona que solicita el crédito es una persona confiable, la misma que se responsabilizara del pago de la obligación contraída

Condiciones: detalle de la situación en la cual se usará el monto solicitado. (Bello, 2014)

2.2.7 Concesión de créditos

La concesión de créditos es uno de los principales negocios de las instituciones bancarias, que a su vez puede ocasionar la quiebra de las mismas. Tal es el caso de numerosos bancos europeos que, en la actualidad, está pasando por una delicada situación debido a la creciente tasa de morosidad, obligando así a dichas entidades a incrementar la provisión por insolvencia, y eliminado cualquier posibilidad de beneficio e incluso llegando a tener que soportar importantes pérdidas. Cada vez más se reclaman sistemas automáticos de concesión de créditos que aseguren con alta probabilidad que el cliente será capaz de hacer frente a sus obligaciones crediticias. Las entidades precisan incorporar calidad a sus créditos, utilizando para ello distintos modelos que faciliten y mejoren el proceso de aprobación de los mismos. (Puertas & Martí, 2013, pág. 304)

Razón por la cual, se identifica la necesidad de establecer parámetros que permitan la evaluación de los socios para la concesión de un crédito, generando así, una disminución en el nivel de morosidad de las instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria.

Sobre ello, el equipo de trabajo ha elaborado una tabla resumen de la cantidad de operaciones que las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a la provincia de Pichincha, reportaron en los años 2017 y 2018. El detalle es como sigue:

Tabla 9
Cantidad de operaciones de crédito por cooperativa

Institución Financiera	CANTIDAD OPERACIONES	
	2017	2018
COTOCOLLAO LTDA	5.942	6.696
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	6.975	7.126
POLITECNICA LTDA	(*)	1.906
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	6.126	6.783
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	6.405	5.980
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA.	10.982	(*)
LUZ DEL VALLE	9.464	9.675
TEXTIL 14 DE MARZO	7.405	9.565
TOTAL	53.299	47.731

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del Segmento2, SEPS

Nota:

(*) Corresponde a que las Cooperativas no conformaron parte del segmento 2 en el año respectivo.

2.2.8 Políticas de cuentas por cobrar créditos.

Respecto a las Políticas de Cuentas por cobrar, Aguilar (2013) menciona que se:

Entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. (pág. 8).

2.2.9 Rol de la gestión de cobranzas

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. (Mesa, Gardeva, & Ortegon, 2008)

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento. (Mesa, Gardeva, & Ortegon, 2008)

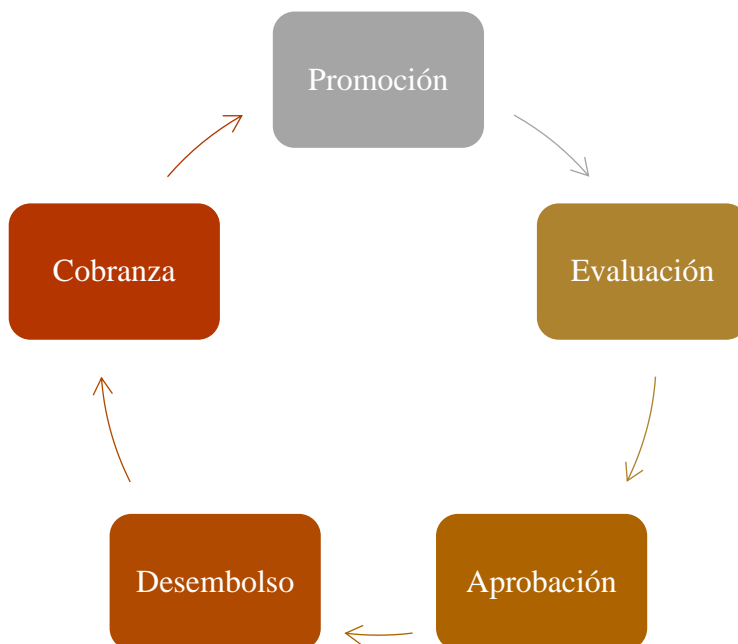


Figura 7. Rol de la gestión de cobranzas.

Fuente: (Mesa, Gardeva, & Ortegon, 2008)

La Figura 7, muestra algunos de los procesos en los cuáles se pueden presentar falencias antes de la realización del proceso de cobranza. Sobre ello, se analizó lo siguiente:

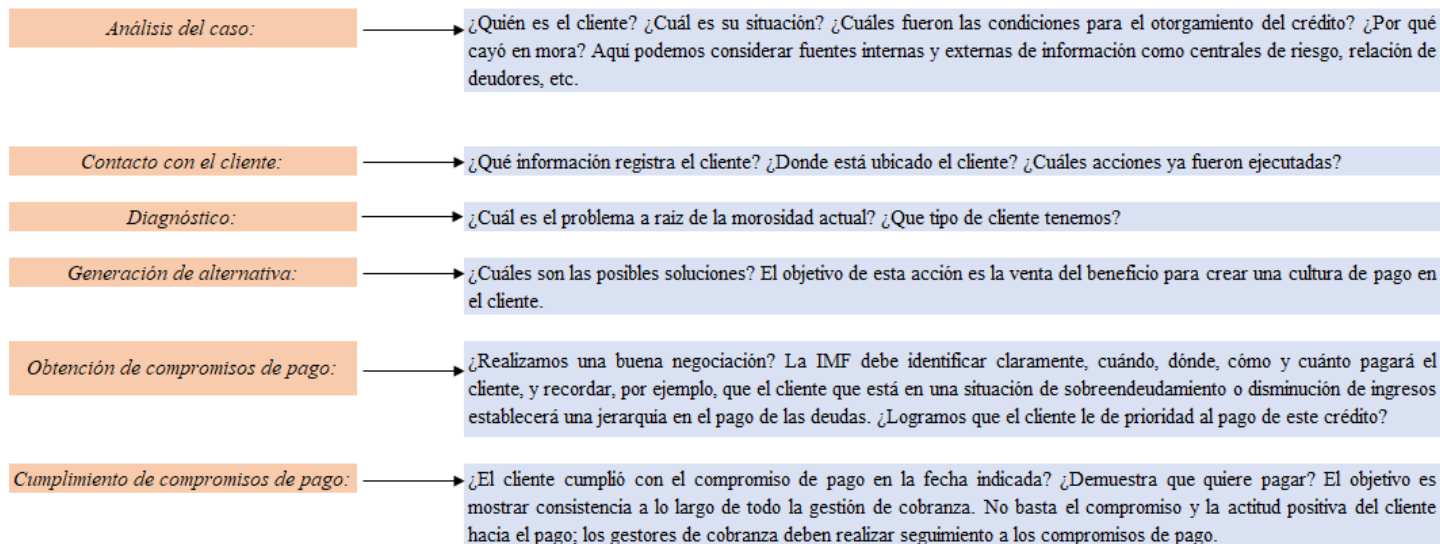
- Promoción: El producto no satisface las necesidades de los clientes, además los mismos pueden recibir un inadecuado asesoramiento por parte del personal de crédito, no se ha establecido de manera clara el cliente objetivo, el crédito no es utilizado para el motivo por el cual se solicitó. (Bello, 2014, pág. 2).
 - Evaluación: Los asesores de crédito una metodología de análisis de crédito adecuada, ya que es posible que el socio no presente una capacidad de pago, se encuentre sobre endeudado, no presenta información real o que se pueda verificar, presenta malas referencias. (Bello, 2014, pág. 2)
- Falta de herramientas para el análisis y control del riesgo; herramientas que permitirían mayor entendimiento de la probabilidad de no pago del cliente, identificando las causas en el entorno que podrían afectar la recuperación de un crédito desembolsado y alertar a la alta gerencia acerca de los múltiples eventos asociados con un débil identificación de los riesgos operacionales (fraudes, deficiente infraestructura, contradicciones y vacíos en los procesos, etc.). (Bello, 2014, pág. 2)
- Aprobación: “Decisiones son influenciadas por la presión de alcanzar metas; se toman de manera subjetiva, basadas en la confianza o experiencia del asesor de crédito sin el debido análisis de crédito”. (Bello, 2014, pág. 2).
 - Desembolso: Ausencia de un análisis objetivo para el establecimiento de las condiciones del crédito: monto a prestar, plazo, monto de la cuota, fecha más oportuna para el pago de las cuotas del crédito; falta de motivación del cliente para el pago oportuno debido a la

carencia de educación y recordación al cliente durante el desembolso ; no existen canales alternativos de pago como Internet, agentes y redes de pago que pueden reducir los costos de transacción para los clientes; errores operativos en la formalización del crédito como no identificación del titular o falta de firmas en los contratos y documentos de crédito. Otro aspecto a considerar es el retraso en el desembolso de créditos, que podría ocasionar la pérdida de la oportunidad de inversión y consecuentemente la desviación de los fondos del crédito o su uso para fines de consumo. (Bello, 2014, pág. 2)

2.2.10 Modelo de gestión de cobranzas

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. (Mesa, Gardeva, & Ortegon, 2008, pág. 3)

Por otra parte, los autores describen el proceso que sigue la gestión de cobranzas de la siguiente manera:



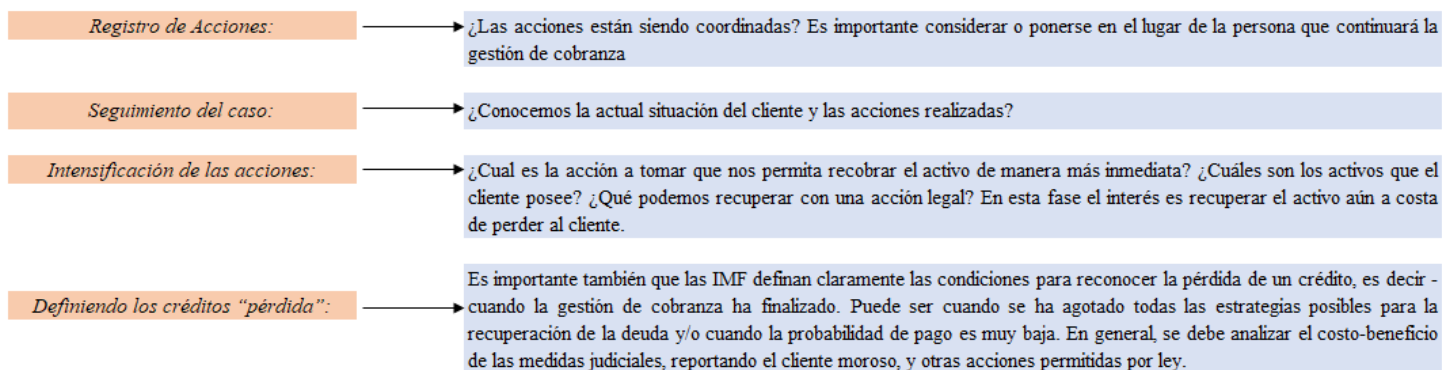


Figura 8. *Proceso de gestión de cobranzas*

Fuente: (Mesa, Gardeva, & Ortegon, 2008)

2.2.11 Factores que afectan la política de cobranzas.

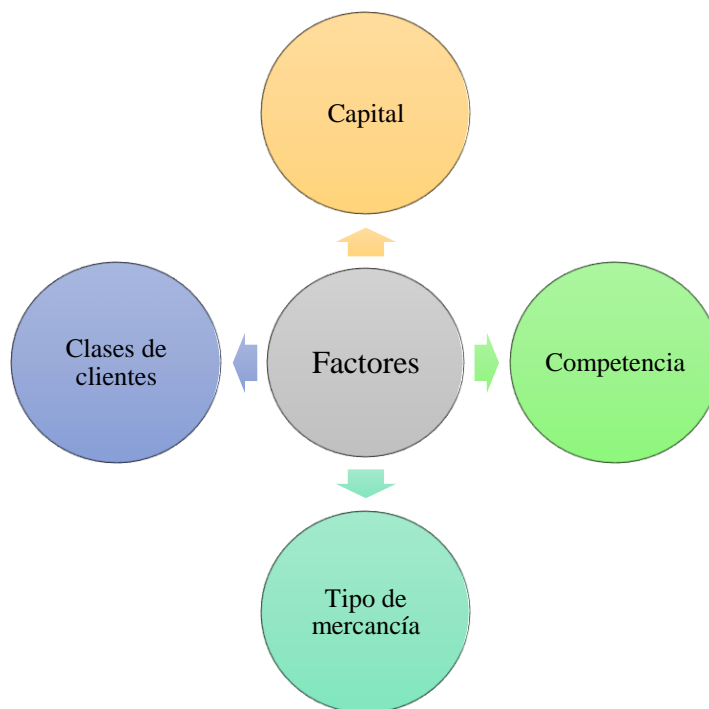


Figura 9. *Factores que afectan la política de cobranzas.*

Fuente: (Morales & Morales, 2014)

La Figura 9, detalla los factores que afectan a las políticas de cobranza y ellos son:

- *Capital*: Se relaciona con la liquidez que requiere la empresa para cumplir con sus actividades. (Morales & Morales, 2014)
- *Competencia*: Conocer las estrategias de los competidores y proponer mejoras. (Morales & Morales, 2014)
- *Tipo de mercancía*: “En la medida que mayor es lo perecedero de las mercancías, más grande es la necesidad del pronto pago de la cuenta y, por lo tanto, deberá ser más estricta la política de cobranza”. (Morales & Morales, 2014)
- *Clases de clientes*: Se mantienen dos tipos de clientes, los que pagan a tiempo y los que mantienen retrasos, para estos últimos se deberán reforzar las políticas de cobranza. (Morales & Morales, 2014)

2.2.12 Banco Central del Ecuador

El BCE calculará semanalmente las tasas de interés activas efectivas promedio ponderadas por segmento de crédito, para la cual se utilizará las cifras disponibles más recientes a la fecha de cálculo; es decir, con toda la información recibida cada semana hasta las 15:00 del día jueves. Las tasas de interés activas efectivas promedio ponderadas por segmento serán publicadas el primer día laborable de la semana siguiente a la recepción de la información. (Banco Central del Ecuador, 2019, pág. 12) (*Ver Anexo 1*)

2.3 Bases conceptuales

Cartera

Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. (BCRP, 2011)²

Cartera por vencer

“Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones a una fecha de corte” (Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera, 2017)

Cartera que no devengada intereses

“Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida” (Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera, 2017)

Cartera vencida

“Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida” (Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera, 2017)

² Corresponde a Banco Central de Reserva de Perú.

Cobranza administrativa

Según (Villafuerte, s.f.) menciona que se entiende como cobranza administrativa aquella actividad que trata la deuda sin mora o con mora temprana. Mediante un equipo de personas especialmente capacitadas y con perfil administrativo-financiero.

Cobranza extrajudicial

Según (Galdames, 2012) determina que la Cobranza Extrajudicial:

Consiste en gestiones que se inician por la misma empresa que otorgó el crédito, o bien por una empresa externa experta en área de cobranza. Se realiza una vez vencido el plazo de pago de la deuda, es decir, cuando ya existe mora por parte del cliente y antes que el proveedor decida iniciar acciones legales de cobro ante Tribunales de Justicia. (pág. 6)

Cobranza judicial

Según (Adiós Deudas, s.f.) menciona que la cobranza judicial:

Es una demanda que realiza la empresa al deudor. La empresa ve que el deudor no está pagando y que ya ha pasado un plazo razonable para cancelar lo que le deben, y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa.

Colocación de cartera

Según (Carme, 2014) menciona que la colocación de cartera permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten.

Créditos novados

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, emitió la Resolución No. 345-2017-F en el Art. 26 define a los créditos novados:

La novación es un proceso a través del cual se otorga una nueva operación de crédito que extingue la o las obligaciones anteriores, dicha operación se constituye en una nueva operación totalmente distinta a la o las anteriores.

Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal. Los procedimientos que se adopten para la novación de créditos deberán constar en el respectivo manual o reglamento.

No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse una forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

Créditos refinanciados

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, emitió la Resolución No. 345-2017-F en el Art. 28 define a los créditos refinanciados:

Procederá por solicitud de la organización cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a “B2”. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

Créditos reestructurados

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, emitió la Resolución No. 345-2017-F en el Art. 29 define a los créditos reestructurados:

Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica de la misma, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de la reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

Cooperativas de ahorro y crédito

De acuerdo al Art. 81 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero (2011), menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son: organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (pág. 14)

Economía popular y solidaria

En el Art. 1 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario (2011), señala que la economía popular y solidaria es: 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. (SEPS, pág. 2)

Gestión de cobranza

“La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad” (Calderón, s.f.)

Liquidez

“La liquidez refleja la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo y poder asumir las deudas adquiridas durante su normal funcionamiento. siempre que sean a corto plazo”. (Tributos.net, s.f.)

Mora

“Tardanza en el cumplimiento de una obligación”. (Ossorio, pág. 605)

Tasa de morosidad

De acuerdo a la Nota Técnica, Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros Versión 1.0 que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indica que la morosidad de la cartera total “Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito”. (SEPS, 2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción al diseño metodológico

Según Ezequiel Ander-Egg (2011) determina que el diseño metodológico es “el esbozo, esquema, prototipo o modelo que indica el conjunto de decisiones, pasos, actividades y tareas necesarias para guiar el proceso de una investigación”. (Egg, 2011, pág. 91)

Por ello en relación al tema planteado y con la finalidad del cumplimiento de los objetivos, la presente investigación mantiene el diseño metodológico que se presenta a continuación, a manera de resumen presenta un enfoque mixto, es decir una combinación entre el enfoque cualitativo y un enfoque cuantitativo, teniendo como población de objetivo de estudio las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2, y registrando como muestra las instituciones ubicadas en la provincia de Pichincha, mediante el método no estadístico por conveniencia, además la recolección de datos se realizará a través de investigación documental, es decir se realizara estudios de boletines proporcionados por instituciones estatales, los mismos que son de derecho público convirtiéndose en una variable no experimental y las hipótesis responden al tema de investigación.

3.2 Enfoque Metodológico

El enfoque metodológico por el cual la investigación procederá, es un enfoque cualitativo y cuantitativo basado en que se necesita establecer si la colocación de cartera influye en los niveles

de morosidad de las instituciones de la provincia de Pichincha, el mismo que se analizará mediante entrevistas al personal que maneja el Área de Crédito y Cobranza, así como otros factores que serán recopilados a través de información de libre uso.

Es importante conocer que “La investigación es un proceso controlado, constituido por diversos pasos o fases interconectadas entre sí de una manera lógica y secuencial que comporta una permanente comprobación y contrastación empírica de los hechos, fenómenos o procesos que se quieren estudiar.” (Egg, 2011, pág. 20)

3.2.1 Enfoque Cualitativo

Es un enfoque de acumulación de información no numérica, como lo menciona (Egg, 2011) “La investigación cualitativa, llamada también fenomenológica, se caracteriza, entre otras cosas, por la obtención de información de manera inmediata y personal, utilizando técnicas y procedimientos basados en el contacto directo con la gente o realidad que se investiga”. (Egg, 2011, pág. 47)

Bajo lo expuesto, el proyecto reúne los parámetros para desarrollarse como una investigación cualitativa, basada en la recolección de datos a través de entrevistas, mismas que proporcionarán información de los procesos y criterios utilizados en la colocación y recuperación de cartera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes a la provincia de Pichincha.

3.2.2 Enfoque Cuantitativo

Se desarrolla a través de la recolección de información numérica, como lo mencionan (Roberto Hernández, 2010) “Usa 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”. (Roberto Hernández, 2010, pág. 4)

La investigación empleará valores numéricos recolectados de cifras receptados por los organismos de control tales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Banco Central del Ecuador, entre otras.

3.3 Tipología de la investigación

Al determinar a la investigación como una actividad realizada por los individuos con la finalidad de analizar información que pueda sustentar dudas y adquirir nuevos conocimientos, los cuáles serán empleados para la solucionar y comprobar hipótesis, por ello, es necesario implementar todas las herramientas posibles con la finalidad de recolectar la totalidad de datos requeridos que se relacionen con el objeto de estudio. Como en el presente proyecto, es “Analizar la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el período 2016-2018”.

3.4 Población y tamaño de la muestra

Uno de los factores claves al momento de realizar la investigación es delimitar la población de estudio, es decir la cantidad de individuos que se encuentran ligados por una característica en particular y de los mismos, seleccionar una muestra representativa de esta población.

La muestra debe tener características generales y asemejarse en su mayoría a la población, debido a que las conclusiones y recomendaciones que se obtendrán serán implementadas a la totalidad de la población.

3.4.1 Población

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la población como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). Por lo tanto, la población utilizada para efectuar el presente estudio, son las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el segmento 2 de economía popular y solidaria.

Caracterización de la población

Las Instituciones Financieras en las cuales se procederá a llevar la investigación serán las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2, perteneciendo a dicha clasificación las instituciones que posean valores entre *20'000.000,00 hasta 80'000.000,00* de activos, considerándose entidades solidas con una liquidez estable.

Dicha segregación de instituciones, se puede determinar mediante los Boletines Financieros presentados en el portal en línea de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con fecha diciembre de 2018, el número total de entidades financieras pertenecientes al segmento, se detallan a continuación:

Tabla 10

Cooperativas del segmento 2, con corte al 31/12/2018.

N°	NOMBR DE LA ENTIDAD
1	4 DE OCTUBRE
2	9 DE OCTUBRE LTDA
3	ALFONSO JARAMILLO LEON CCC
4	ARMADA NACIONAL
5	ARTESANOS LTDA
6	CALCETA LTDA
7	CHONE LTDA
8	COMERCIO LTDA
9	COOPAC AUSTRO LTDA
10	COTOCOLLAO LTDA
11	CREA LTDA

N°	NOMBR DE LA ENTIDAD
12	DE LA PEQUENA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA
13	DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA LTDA
14	DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE YANTZAZA LTDA
15	DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA
16	EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
17	EDUCADORES DE LOJA LTDA
18	EDUCADORES DEL AZUAY LTDA
19	ERCO LTDA
20	GUARANDA LTDA
21	INDIGENA SAC LTDA
22	JUAN PIO DE MORA LTDA
23	KULLKI WASI LTDA
24	LA BENEFICA LTDA
25	LA MERCED LTDA
26	LUCHA CAMPESINA
27	LUZ DEL VALLE
28	MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA
29	MAS AHORRO SOLIDARIO MASCOOP
30	MUJERES UNIDAS TANTANAKUSHKA WARMIKUNAPAC
31	ONCE DE JUNIO LTDA
32	PADRE JULIAN LORENTE LTDA
33	POLITECNICA LTDA
34	PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA
35	SAN ANTONIO LTDA – IMBABURA
36	SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA
37	SANTA ANA LTDA
38	SANTA ISABEL LTDA
39	TEXTIL 14 DE MARZO
40	VIRGEN DEL CISNE

Fuente: Boletines Financieros, SEPS

3.4.2 Muestra

Según Kleeberg y Ramos (2009), indican que la muestra “Es un subconjunto extraído de la población, por tanto, es el conjunto de mediciones que han sido realmente recolectadas”.

Además, respecto a la Unidad de análisis, menciona que: Es la unidad elemental o de observación que corresponde a la entidad que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación; por ejemplo, una familia u hogar, un trabajador, un estudiante, un consumidor, etcétera. (Kleeberg & Ramos, 2009).

Por este motivo la presente investigación será llevada a cabo mediante una técnica de muestreo no probabilístico. Sobre ello, se menciona que: “Este tipo de muestreo, también conocido como "muestreo por conveniencia”, no es aleatorio, razón por la que se desconoce la probabilidad de selección de cada unidad o elemento del universo” (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994, pág. 119) y, a su vez (Kleeberg & Ramos, 2009, pág. 23) menciona que “las muestras de conveniencia o accidentales están constituidas por elementos que voluntariamente acceden a ser observados y medidos, llegan al estudio exploratorio en forma casual y su elección dependerá de circunstancias fortuitas”

A continuación, se indica una representación gráfica de los montos de colocaciones por provincia que ha elaborado la Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística en base al Reporte de Colocaciones del año respectivo:

Año 2016.

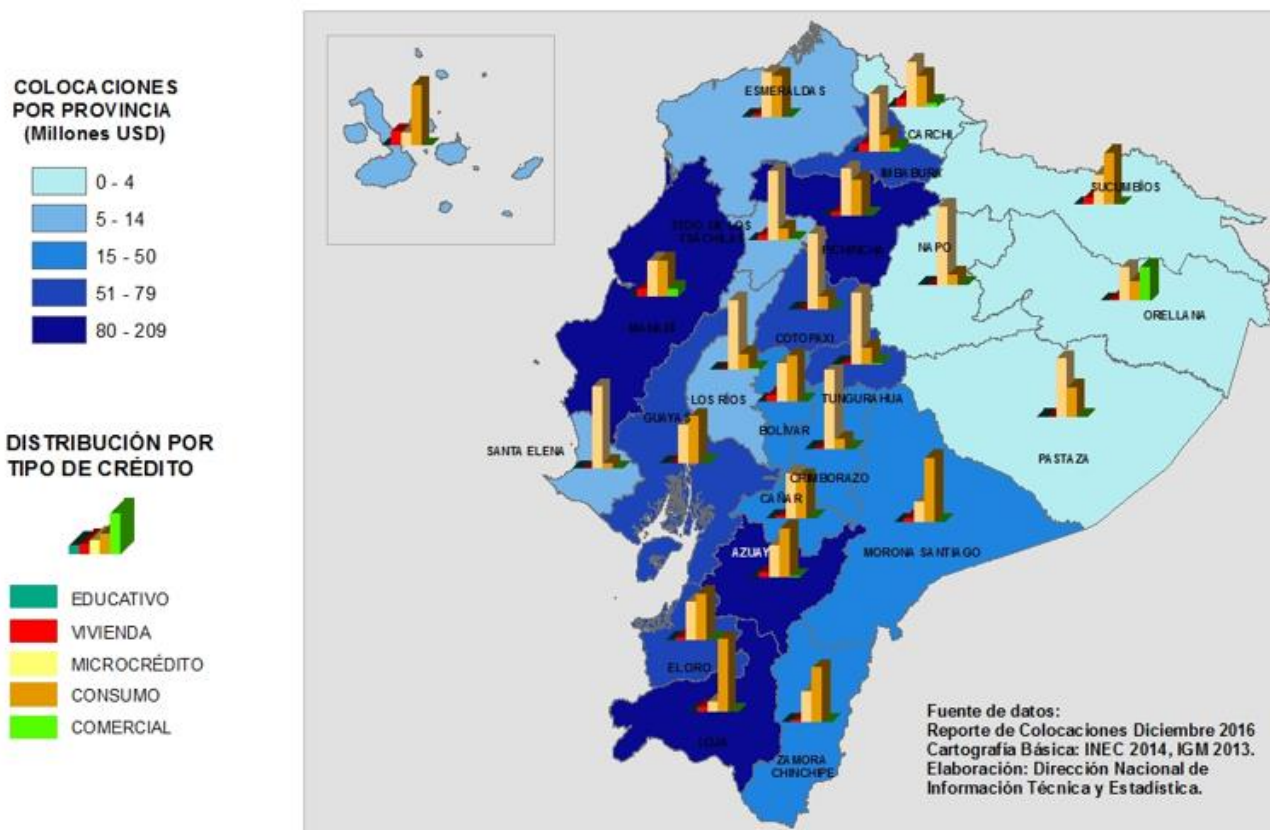


Figura 10. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2016.

Fuente: Reporte de Colocaciones diciembre 2016.

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística.

La Figura 10 muestra el saldo de colocaciones que mantuvieron las provincias durante el año 2016, de ello fue posible identificar que Pichincha, Manabí, Azuay y Loja reportaron montos de colocaciones que fluctúan entre 80 y 209 millones de dólares, valores concentrados en créditos de consumo y microcréditos principalmente.

Año 2017.

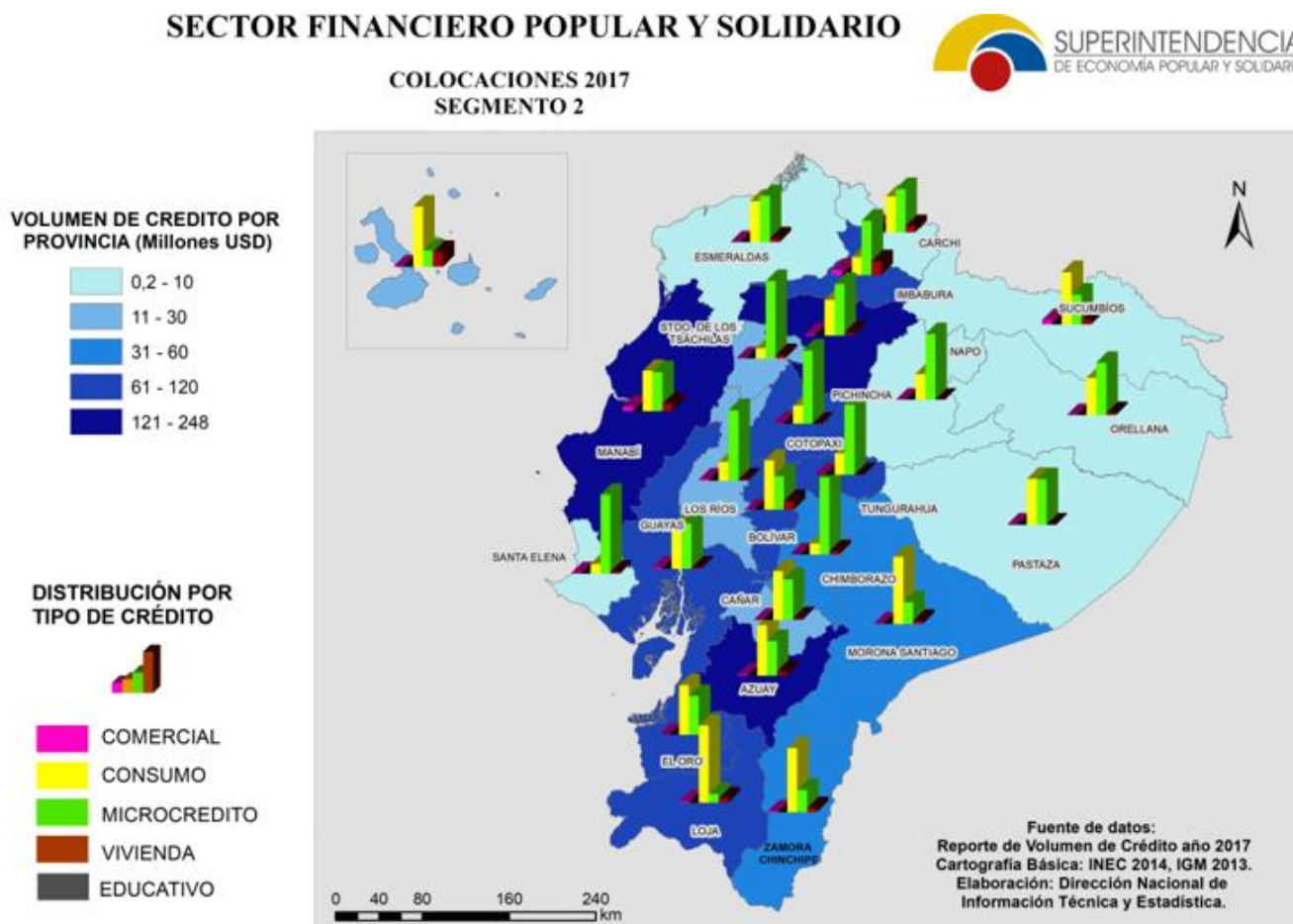


Figura 11. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2017.

Fuente: Reporte de Colocaciones diciembre 2016.

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística.

Durante el año 2017, las provincias que registraron mayores colocaciones Pichincha, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas y Azuay, pues presentaron montos entre 121 y 248 millones de dólares, operaciones concentradas especialmente en microcréditos y créditos de consumo respectivamente.

Año 2018.

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

COLOCACIONES DICIEMBRE 2018
SEGMENTO 2

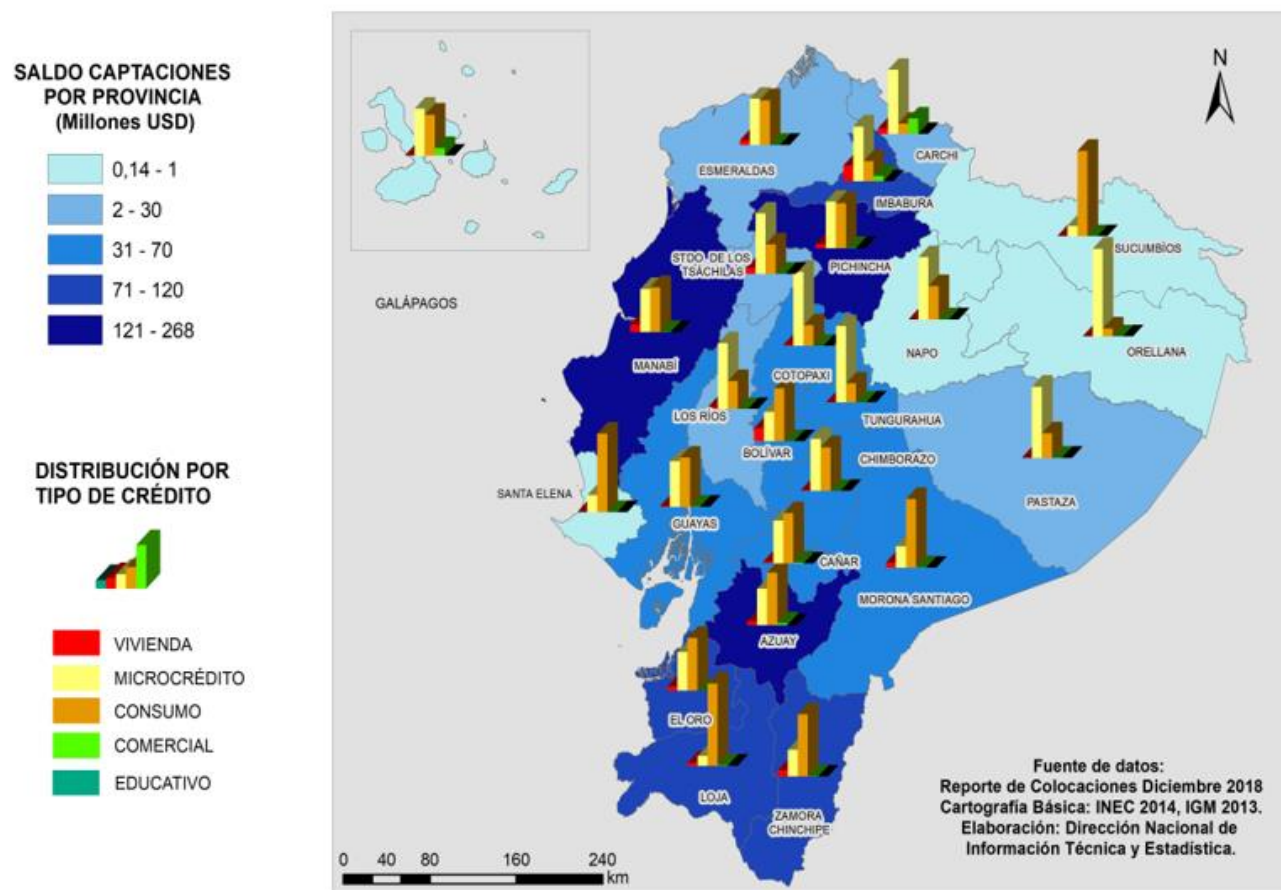


Figura 12. Mapa de saldo de colocaciones por provincia, año 2018.

Fuente: Reporte de Colocaciones diciembre 2016.

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística.

Durante el año 2017, las provincias que registraron mayores colocaciones Pichincha, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas y Azuay, pues presentaron montos entre 121 y 268 millones de dólares, operaciones concentradas especialmente en microcréditos y créditos de consumo respectivamente.

Bajo lo expuesto, el equipo de trabajo seleccionó como muestra a las cooperativas de ahorro y crédito que conforman parte del Segmento 2 de EPS, que pertenecen a la provincia de Pichincha, ello atribuido principalmente a que, en base al Reporte de Colocaciones del periodo de estudio, que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Pichincha es la provincia que mayor volumen de cartera mantiene en comparación al resto del país. El monto de colocaciones se detalla a continuación con corte al 31 de diciembre de cada año, respectivamente:

Tabla 11

Saldo de colocaciones de la Provincia de Pichincha.

Año	Monto de colocaciones
2016	\$ 208.858.775,64
2017	\$ 248.434.752,58
2018	\$ 221.239.061,51

Fuente: Reporte de colocaciones, SEPS.

A su vez, se detallan las ocho cooperativas que, al 31 de diciembre de 2018, conforman parte del segmento 2 de economía popular y solidaria pertenecientes a la provincia de Pichincha:

Tabla 12
Cooperativas que pertenecen a la Provincia de Pichincha.

Provincia	Cantón	Institución Financiera	RUC
Pichincha	Quito	COTOCOLLAO LTDA	1790023508001
	Quito	MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	1791379470001
	Quito	POLITECNICA LTDA	1790641392001
	Quito	PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	1791280156001
	Quito	SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	1790045668001
	Quito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA.	1790900193001
	Rumiñahui	LUZ DEL VALLE	1791847644001
	Rumiñahui	TEXTIL 14 DE MARZO	1791268628001

Fuente: Boletín Financiero al 31/12/2018, SEPS.

3.5 Hipótesis

El proyecto de investigación, se basa en el planteamiento de las siguientes hipótesis:

H₀: La omisión de las fechas de pago por parte de los deudores influye directamente sobre los índices de morosidad.

H_A: La omisión de las fechas de pago por parte de los deudores no influye directamente sobre los índices de morosidad.

3.5.1 Validación de hipótesis

Al plantearse la hipótesis es de suma importancia comparar con los datos obtenidos para saber si podemos rechazar o aceptar la misma, sabiendo que “se trata de hacer alguna afirmación acerca de lo desconocido, y después ver hasta qué punto puede mantenerse dicha afirmación. Es

decir, hasta qué punto la imagen de lo que afirmamos está en sintonía con lo que vemos” (Llopis, 1996)

3.5.2 Matriz de operatividad de variables

Es importante definir tanto variables dependientes como independientes, y realizar un modelo por el cual sea posible validar la hipótesis planteada, tomando en cuenta que pueden ser evaluados de forma estadística y teórica, sabiendo que la forma estadística emplea fórmulas y la forma teórica únicamente consta de la descripción de los sucesos.

Es así que, se determina a una variable independiente como “la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con el fenómeno o fenómenos observados. Esta variable es conocida también como variable estímulo o input. Es una variable que puede tener su origen en el sujeto o en el entorno del sujeto”, mientras que la variable dependiente se define como “el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente o variable causa. La variable dependiente es la variable respuesta u output. En términos comportamentales, esta variable es el comportamiento resultante de un organismo que ha sido estimulado.” (Buendía, Colás, & Hernández, 2001).

Tabla 13*Variables: dependiente e independiente*

Objetivo	Variable	Covariable	Instrumento de medición	
Analizar la colocación y recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 pertenecientes a la provincia de Pichincha, en el periodo 2016-2018.	Colocación de Cartera	Monto	Capital de Trabajo	
		Tasa de Interés	Activos	
	Recuperación de Cartera y Niveles de Mora	Recuperación		Activas
				Pasivas
		Operaciones		Administrativa
				Legal
		Vencidas		
		Por Vencer		

Fuente: Autores.

En la Tabla 13 se evidencia que la variable independiente es la “Colocación de Cartera” de cada institución, mismas que se ven influencias por las tasas de interés y los montos proporcionados por cada una entidad financiera de acuerdo al tipo de crédito solicitado. Mientras que se detalla como variable dependiente la “Recuperación de Cartera y los Niveles de Mora” que registra cada cooperativa, debido a la recuperación de préstamos que manejan y, las operaciones que se encuentran vencidas y por vencer, afectando así el indicador de morosidad.

3.6 Instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación, determinan las formas mediante las cuales se realizará la recolección de la información, misma que aportará a determinar la veracidad de las hipótesis planteadas.

3.6.1 Entrevista

De acuerdo a (Cerda, 1991) la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado. Estas dos personas dialogan y conversan de acuerdo con pautas acordadas previamente, o sea se presupone que para realizar una entrevista debe existir una interacción verbal entre dos personas dentro de un proceso de acción recíproca. (pág. 259)

Este instrumento de recolección de información será usado en la presente investigación, con el objetivo de recopilar información cualitativa acorde a los procesos de colocación y recuperación de cartera que mantiene cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 ubicadas en la Provincia de Pichincha.

El cuestionario desarrollado, se aplicará al personal encargado de Crédito y Cobranzas respectivamente. El instrumento contiene preguntas abiertas y dicotómicas direccionadas a obtener información correspondiente al proceso que se maneja en cada área/departamento, se encuentra conformada por un total de veintiuna preguntas, las mismas se dividen en diez preguntas para el proceso de colocación y once preguntas para el proceso de recuperación de cartera. (*Ver Anexo 2*)

3.7 Procedimiento de toma de datos

La presente investigación recopilará información relevante a través de tres fuentes, dos de las cuales son de uso libre tales como la técnica documental y utilización de base de datos prediseñadas por el órgano de control como lo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y a su vez la técnica de recolección de datos de campo que se efectuará mediante la aplicación del cuestionario en las entrevistas.

3.7.1 Técnica documental

Se define a la técnica documental como “información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones adelantadas por personas ajenas al investigador”, es decir la información relevante a conseguir no se la obtendrá directamente del objeto de estudio, se la obtendrá de investigaciones realizadas con anterioridad en circunstancias similares.

Cabe mencionar que las investigaciones tomadas en consideración acerca de temas afines forman parte del Capítulo II Marco Teórico, y a su vez forman parte de las bases para la creación del Capítulo III Marco Metodológico, cuyo principal objetivo es determinar la influencia de la colocación en los niveles de mora de las instituciones.

3.7.2 Bases de datos

El enfoque cuantitativo de la presente investigación será planteado en relación a las bases de datos presentadas por los órganos de control las mismas que tienen tendencias históricas, siendo definidos de esta manera la base de datos como “conjunto de información perteneciente a un mismo contexto, ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis y/o transmisión”. (Raffino, s.f.)

Las bases de datos a utilizar, serán proporcionas por el sistema de reporte que presenta Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que son de uso público; además de las bases presentadas por el Banco Central en lo que corresponde a las Tasas de Interés.

3.7.3 Recolección de datos de campo

La recolección de datos en campo permite recopilar información primaria, es decir los datos son proporcionados directamente por el objeto de estudio, por ende, no existe manipulación de la

información por agentes externos; siendo esta información recopilada a través de las entrevistas realizadas al personal encargado del área de Crédito y Cobranza de cada una de las entidades financieras.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Colocación de cartera – Análisis vertical

Tabla 14

Montos de colocación de cartera por cooperativa.

2016						
COOPERATIVA	CONSUMO	MICROREDITO	VIVIENDA	COMERCIAL	TOTAL	
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 33.751.723,58	\$ 14.473.776,63	\$ 9.028.749,61	\$ 1.798.945,87	\$ 59.053.195,69	
LUZ DEL VALLE	\$ 13.776.697,26	\$ 21.558.350,21	-	\$ 24,00	\$ 35.335.071,47	
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 14.131.036,16	\$ 8.253.765,72	\$ 4.991.367,92	\$ 31.904,49	\$ 27.408.074,29	
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 14.227.823,44	\$ 11.797.108,00	\$ 676.443,01	-	\$ 26.701.374,45	
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 9.682.900,81	\$ 9.060.369,19	\$ 399.577,55	\$ 2,00	\$ 19.142.849,55	
COTOCOLLAO LTDA	\$ 8.984.053,08	\$ 8.521.039,57	\$ 71.022,63	\$ 2,00	\$ 17.576.117,28	
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 8.363.549,19	\$ 7.683.439,22	\$ 175.910,91	-	\$ 16.222.899,32	
2017						
COOPERATIVA	CONSUMO	MICROREDITO	VIVIENDA	COMERCIAL	TOTAL	
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 34.815.066,36	\$ 16.919.519,33	\$ 9.261.362,82	\$ 4.384.756,95	\$ 65.380.705,46	
LUZ DEL VALLE	\$ 15.872.578,38	\$ 25.635.401,12	\$ 35.000,00	\$ 23,00	\$ 41.543.002,50	
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 13.927.273,03	\$ 14.981.843,02	\$ 3.440.481,48	\$ 57,00	\$ 32.349.654,53	
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 14.659.724,47	\$ 13.514.487,85	\$ 564.453,90	-	\$ 28.738.666,22	
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 11.490.390,65	\$ 10.407.449,21	\$ 581.514,88	-	\$ 22.479.354,74	
COTOCOLLAO LTDA	\$ 10.616.004,75	\$ 10.200.573,11	\$ 39.679,87	\$ 2,00	\$ 20.856.259,73	
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 8.918.757,21	\$ 7.213.871,71	\$ 715.557,45	\$ 2,00	\$ 16.848.188,37	
2018						
COOPERATIVA	CONSUMO	MICROREDITO	COMERCIAL	VIVIENDA	TOTAL	
LUZ DEL VALLE	\$ 19.847.875,62	\$ 27.026.515,06	\$ 23,00	\$ 235.740,81	\$ 47.110.154,49	
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 18.470.308,41	\$ 17.504.649,64	\$ 57,00	\$ 1.907.426,00	\$ 37.882.441,05	
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 16.647.585,50	\$ 15.760.440,39	-	\$ 1.058.503,33	\$ 33.466.529,22	
COTOCOLLAO LTDA	\$ 13.255.853,46	\$ 12.331.311,23	\$ 2,00	\$ 1.063,66	\$ 25.588.230,35	
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 13.748.583,43	\$ 10.222.845,27	-	\$ 698.367,96	\$ 24.669.796,66	
POLITECNICA LTDA	\$ 13.241.648,18	-	\$ 136.253,99	\$ 3.944.847,93	\$ 17.322.750,10	
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 8.343.195,27	\$ 7.055.635,71	\$ 2,00	\$ 562.459,92	\$ 15.961.292,90	

Fuente: Boletín Financiero al 31/12/2018, SEPS.

En la Tabla 14 se muestran los montos de colocación de cartera por cada institución en base a los tipos de créditos que ofrecen las diversas cooperativas, durante el período 2016-2018. A continuación, se elabora un análisis exhaustivo por cada año:

Tabla 15
Montos de colocación de cartera por cooperativa.

COOPERATIVA	2016	%	2017	%	2018	%
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 59.053.195,69	29,32%	\$ 65.380.705,46	28,65%	*	0,00%
LUZ DEL VALLE	\$ 35.335.071,47	17,54%	\$ 41.543.002,50	18,20%	\$ 47.110.154,49	23,32%
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 27.408.074,29	13,61%	\$ 32.349.654,53	14,18%	\$ 37.882.441,05	18,75%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 26.701.374,45	13,26%	\$ 28.738.666,22	12,59%	\$ 33.466.529,22	16,57%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 19.142.849,55	9,50%	\$ 16.848.188,37	7,38%	\$ 15.961.292,90	7,90%
COTOCOLLAO LTDA	\$ 17.576.117,28	8,73%	\$ 20.856.259,73	9,14%	\$ 25.588.230,35	12,67%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 16.222.899,32	8,05%	\$ 22.479.354,74	9,85%	\$ 24.669.796,66	12,21%
POLITECNICA LTDA	*	0,00%	*	0,00%	\$ 17.322.750,10	8,58%
TOTAL	\$ 201.439.582,05	100,00%	\$ 228.195.831,55	100,00%	\$ 202.001.194,77	100,00%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Nota:

(*) Corresponde a que las Cooperativas no conformaron parte del segmento 2 en el año respectivo.

Análisis año 2016:

En la Tabla 15 se aprecian los rubros de colocación de cartera por cooperativa arrojando un total de \$201.439.582,05 para el año 2016, de ello, fue posible identificar que la entidad financiera que otorgó un mayor monto de créditos fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción Comercio y Producción Ltda. con un porcentaje de agrupación de cartera del 29,32%. A su vez, aquellas instituciones que concedieron bajos valores de créditos fueron Cotocollao Ltda y Previsión Ahorro y Desarrollo Ltda.

Análisis año 2017:

Durante el año 2017, se obtuvo un monto de cartera total de \$228.195.831,55, año en el cual se verificó que la Cooperativa Construcción Comercio y Producción mantiene su tendencia de otorgar mayor cantidad de créditos, pues su porcentaje de aportación a la cartera es de 28,65% lo que corresponde a \$ 65.380.705,46. Asimismo, las entidades financieras que concedieron menores créditos fueron Cotocollao Ltda y Previsión Ahorro y Desarrollo Ltda.

Análisis año 2018:

Para el año 2018, se observó que la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción ya no conformó parte del segmento 2 de Economía Popular y Solidaria, ello atribuido a que ascendió al Segmento 1.

Por lo tanto, la institución financiera que otorgó un mayor monto de colocaciones fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, con una representación del 23,32%. A su vez, en el mismo año ingresó al segmento 2 la cooperativa Politécnica Nacional, sin embargo, su nivel de colocaciones representó únicamente el 8,58% frente al total de préstamos concedidos en el año, que fue de \$202.001.194,77.

Tabla 16

Montos de colocación de cartera por tipo de crédito.

TIPO DE CRÉDITO	2016	%	2017	%	2018	%
CONSUMO	\$ 102.917.783,52	51,09%	\$ 110.299.794,85	48,34%	\$ 103.555.049,87	51,26%
MICROCRÉDITO	\$ 81.347.848,54	40,38%	\$ 98.873.145,35	43,33%	\$ 89.901.397,30	44,51%
VIVIENDA	\$ 15.343.071,63	7,62%	\$ 14.638.050,40	6,41%	\$ 136.337,99	0,07%
COMERCIAL	\$ 1.830.878,36	0,91%	\$ 4.384.840,95	1,92%	\$ 8.408.409,61	4,16%
TOTAL	\$ 201.439.582,05	100,00%	\$ 228.195.831,55	100%	\$ 202.001.194,77	100%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Análisis año 2016:

La población estudiada, durante el año 2016 presentó un valor total de colocaciones de \$201.439.582,05. De dicho rubro, en base a un análisis vertical efectuado se concluyó que el tipo de crédito en el que se concentró la cartera fue en los de consumo, ello atribuido principalmente a que representó el 51,09% del monto total, posteriormente se encuentran los microcréditos con 40,38%, los créditos de vivienda que registraron el 7,62% y, finalmente los créditos comerciales con 0,91 puntos porcentuales.

Análisis año 2017:

Siguiendo la tendencia del año anterior, para el 2017, el tipo de crédito que mantuvo una mayor colocación fue el de consumo, pues representó el 48,34% frente al total de colocaciones, posteriormente se encuentra el microcrédito con el 43,33%. Y, los créditos que registraron bajos montos fueron los de vivienda y comerciales.

Análisis año 2018:

Para el año 2018, la tendencia se mantuvo, pues, los créditos de consumo registraron el 51,26% frente a la totalidad de la cartera que fue de \$ 202.001.194,77, de manera siguiente se encuentra el microcrédito con un valor porcentual de 44,51. Asimismo, los créditos que menor monto de colocaciones obtuvieron fueron los de vivienda y comercial respectivamente.

Las cooperativas del segmento 2, en cambio, dividen más del 90% de su cartera de créditos entre préstamos para consumo y microcréditos, casi en partes iguales (si bien la participación del crédito de consumo se redujo en los últimos años, mientras que la del microcrédito aumentó).

(Cordes, 2018)

Clasificación de la cartera

Tabla 17

Clasificación de la cartera, año 2016.

COOPERATIVA	CARTERA POR VENCER		CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		CARTERA VENCIDA	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 54.466.078,72	30,31%	\$ 2.619.166,15	20,02%	\$ 1.967.950,82	22,70%
COTOCOLLAO LTDA	\$ 15.657.297,39	8,71%	\$ 528.692,37	4,04%	\$ 1.390.127,52	16,04%
LUZ DEL VALLE	\$ 32.800.930,80	18,25%	\$ 1.386.815,64	10,60%	\$ 1.147.325,03	13,24%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 25.895.440,86	14,41%	\$ 623.869,60	4,77%	\$ 182.063,99	2,10%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 15.505.703,31	8,63%	\$ 296.159,85	2,26%	\$ 421.036,16	4,86%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 12.635.820,56	7,03%	\$ 4.735.829,82	36,20%	\$ 1.771.199,17	20,43%
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 22.726.591,66	12,65%	\$ 2.893.448,86	22,11%	\$ 1.788.033,77	20,63%
TOTAL	\$ 179.687.863,30	100,00%	\$ 13.083.982,29	100,00%	\$ 8.667.736,46	100,00%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

En la Tabla 17, se ha incorporado un detalle de la clasificación de la cartera, respecto a los créditos otorgados a los socios de cada cooperativa. En ella, se puede observar que en la Cartera por vencer la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción Ltda. mantuvo una mayor agrupación de la cartera con \$ 54.466.078,72 lo que representa el 30,31% y, igualmente, la misma institución financiera registró el mayor porcentaje de Cartera vencida con el 22,07%. Por otra parte, se encuentra la Cartera que no devenga

intereses, partida en la cual se pudo identificar que la Cooperativa San Francisco de Asís registra una concentración de la cartera con el 36,20% que equivale a \$ 4.735.829,82.

Tabla 18

Clasificación de la cartera, año 2017.

COOPERATIVA	CARTERA POR VENCER		CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		CARTERA VENCIDA	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 59.700.763,55	28,33%	\$ 3.261.795,23	35,32%	\$ 2.418.146,68	29,44%
COTOCOLLAO LTDA	\$ 19.143.479,72	9,08%	\$ 360.022,28	3,90%	\$ 1.352.757,73	16,47%
LUZ DEL VALLE	\$ 39.175.471,05	18,59%	\$ 1.318.736,53	14,28%	\$ 1.048.794,92	12,77%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 28.179.515,23	13,37%	\$ 444.560,15	4,81%	\$ 114.590,84	1,39%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 21.450.274,19	10,18%	\$ 364.149,03	3,94%	\$ 664.931,52	8,09%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ 13.800.956,20	6,55%	\$ 1.694.102,32	18,35%	\$ 1.353.129,85	16,47%
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 29.296.849,96	13,90%	\$ 1.790.521,83	19,39%	\$ 1.262.282,74	15,37%
TOTAL	\$ 210.747.309,90	100,00%	\$ 9.233.887,37	100,00%	\$ 8.214.634,28	100,00%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

En la Tabla 18, se muestra que la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción Ltda fue la institución financiera que registró un mayor monto en la Cartera por vencer con el 28,33%, en la Cartera que no devenga intereses con el 35,32% y la Cartera vencida con el 29,44%.

Cabe destacar, que para el año 2018 en base a los Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2 emitidos por la SEPS no se adjunta un detalle de la clasificación de la cartera, pues únicamente se desglosa una columna de “Cartera total”. Además, cada institución financiera maneja un buró de crédito de las operaciones que realiza, sin embargo, es información confidencial que no fue posible obtener, razón por la cual en este aspecto solamente se analizaron los años 2016 y 2017 respectivamente.

Estado de la cartera.

Tabla 19

Estado de la cartera, año 2016.

ESTADO	MONTO	%	CANTIDAD OPERACIONES
ORIGINAL	\$ 178.358.882,64	88,54%	2701
NOVADA	\$ 21.841.417,91	10,84%	397
REFINANCIADA	\$ 1.191.762,32	0,59%	81
REESTRUCTURADA	\$ 47.519,18	0,02%	12
TOTAL	\$ 201.439.582,05	100,00%	3191

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Para el año 2016 se registró un total de 3191 operaciones, las cuáles se encuentran agrupadas de la siguiente manera: el 88,54% corresponde a préstamos originales, el 10,84% respecta a operaciones novadas; mientras que el 0,59% y 0,02% hace referencia a créditos refinanciados y reestructurados respectivamente. Para ilustrar lo anteriormente expuesto, se elaboró la siguiente gráfica:

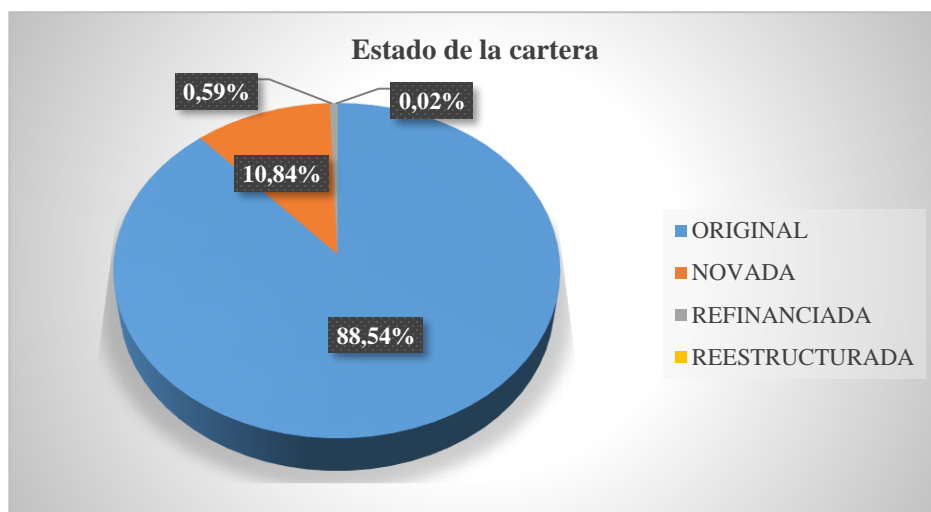


Figura 13. Estado de la cartera, año 2016.

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Tabla 20

Estado de la cartera, año 2017.

ESTADO	MONTO	%	CANTIDAD OPERACIONES
ORIGINAL	\$ 206.115.780,39	90,32%	1632
NOVADA	\$ 21.564.206,94	9,45%	166
REESTRUCTURADA	\$ 344.773,72	0,15%	20
REFINANCIADA	\$ 171.070,50	0,07%	12
TOTAL	\$ 228.195.831,55	100,00%	1830

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

En el año 2017, se efectuaron 1830 operaciones crediticias, de las cuáles el 90,32% corresponde a créditos originales, mientras que el 9,45% respecta a operaciones novadas, mientras que los créditos reestructurados y refinanciados representan porcentajes mínimos como son el 0,15% y 0,07% respectivamente.

A continuación, se indica una representación gráfica de la agrupación de la cartera por estados:

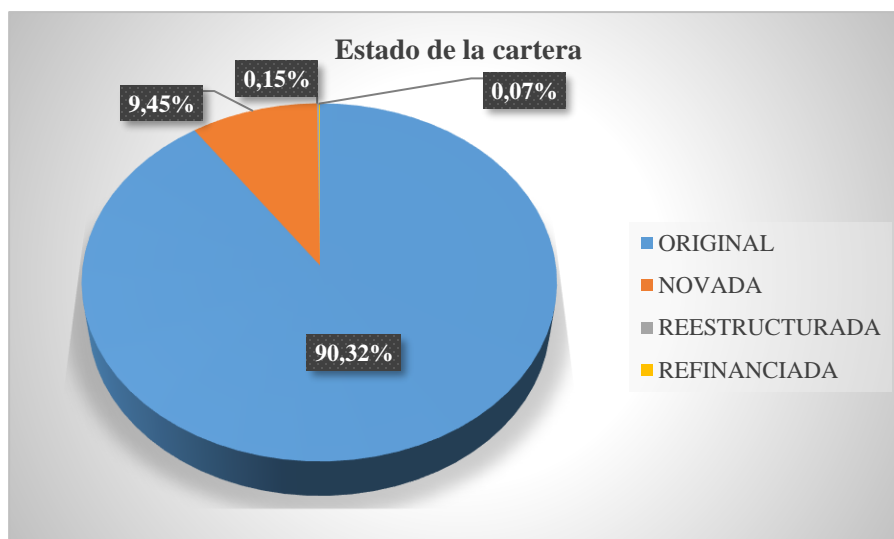


Figura 14. Estado de la cartera, año 2017.

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Tabla 21

Estado de la cartera, año 2018.

ESTADO	MONTO	%	CANTIDAD OPERACIONES
ORIGINAL	\$ 163.069.487,23	80,73%	824
NOVADA	\$ 38.191.792,67	18,91%	261
REESTRUCTURADA	\$ 489.479,51	0,24%	19
REFINANCIADA	\$ 250.435,36	0,12%	11
TOTAL	\$ 202.001.194,77	100,00%	1115

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Para el año 2018, se registró un total de 1115 operaciones, mismas que se encontraban agrupadas de la siguiente manera: el 80,73% corresponde a créditos originales, el 18,91% hace mención a las operaciones novadas, el 0,24% respecta a préstamos que han sido reestructurados y, el 0,12% hace referencia a los créditos refinanciados. Para ello, se ha elaborado la siguiente gráfica:

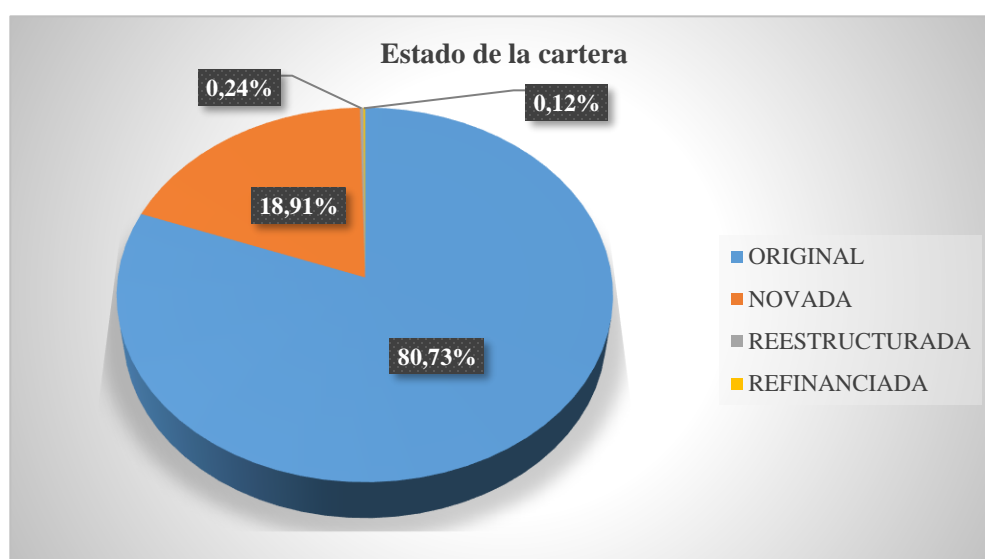


Figura 15. Estado de la cartera, año 2018.

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

4.2 Colocación de cartera – Análisis horizontal

Tabla 22

Montos de colocación de cartera por cooperativa.

COOPERATIVA	2016-2017		2017-2018	
	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	\$ 6.327.509,77	10,71%	\$ -65.380.705,46	-100,00%
LUZ DEL VALLE	\$ 6.207.931,03	17,57%	\$ 5.567.151,99	13,40%
TEXTIL 14 DE MARZO	\$ 4.941.580,24	18,03%	\$ 5.532.786,52	17,10%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	\$ 2.037.291,77	7,63%	\$ 4.727.863,00	16,45%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	\$ -2.294.661,18	-11,99%	\$ -886.895,47	-5,26%
COTOCOLLAO LTDA	\$ 3.280.142,45	18,66%	\$ 4.731.970,62	22,69%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	\$ 6.256.455,42	38,57%	\$ 2.190.441,92	9,74%
POLITECNICA LTDA	*	*	\$ 17.322.750,10	100,00%

	2016-2017		2017-2018	
	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
TOTAL	\$ 26.756.249,50	13,28%	\$ -43.517.386,88	-11,48%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Nota:

(*) Corresponde a que las Cooperativas no conformaron parte del segmento 2 en el año respectivo.

Análisis 2016-2017.

La Tabla 22 expone un análisis horizontal acerca de los montos de colocación de cartera en el período 2016 – 2017 en el cual en el año 2017 se obtuvo un incremento de los créditos en 13,28% lo que representa a 26 millones de dólares aproximadamente en relación al año 2016. De dicho incremento se evidenció que la cooperativa que registró un mayor aumento fue Previsión Ahorro

y Desarrollo con un nivel del 38,57%. Mientras que, San Francisco de Asís Ltda obtuvo un decremento de 11,99 puntos porcentuales.

En un artículo del periódico El Comercio (2019) respecto a las cooperativas, explica que:

La expansión del sector cooperativo se explica, entre otros factores, porque las cooperativas tienen mayor presencia en poblaciones rurales, sus productos y servicios se han diversificado y colocan más del 60% del microcrédito en el país, destacó Wilson Araque, presidente de la Red de Instituciones Financiera de Desarrollo. Por cada dólar que capta en las zonas rurales, el sector financiero popular y solidario coloca USD 1,66. En los lugares con mayor índice de pobreza, la colocación es de USD 1,71. (El Comercio, 2019)

La cartera de créditos de las cooperativas de los segmentos 1 y 2, en tanto, si bien mostró una caída de 4% entre septiembre de 2015 y mayo de 2016, empezó a recuperarse desde junio y lo hizo a una velocidad mayor que la de los bancos. De hecho, entre enero de 2015 y noviembre de 2017, cuando alcanzó un nivel récord de \$6.208 millones, la cartera de créditos de las cooperativas de los segmentos 1 y 2 creció 30%. (Cordes, 2018)

Para el año 2016, el periódico El Comercio (2016) realizó un artículo de los créditos que se han efectuado, sobre ello emite lo siguiente:

Banco Pichincha confirma esta tendencia y sostuvo que la demanda de créditos se ha reducido este año. Santiago Bayas, vicepresidente Ejecutivo de Finanzas de Banco Pichincha, a través de correo electrónico, señaló que “el mercado se ha tornado más cauto en el momento de

contratar créditos, en vista de que existe un menor nivel de ingresos, ocasionado por una reducción en ventas, así como mayor desempleo”. Asimismo, producto de la situación económica, la tasa de morosidad aumentó 0,67% en comparación con el año pasado. “Estos dos aspectos tienen un efecto directo en la rentabilidad de la banca”, indicó Prado. (Angulo, 2016)

En el 2015, como vimos, al ser un año en el que la economía dio muestras de contracción, la relación entre créditos y depósitos indica una reducción, pero mantiene su comportamiento proporcional, es decir, hubo una reducción del dinero que los bancos captaron de sus clientes (-12.9%), y consecuentemente los créditos otorgados también fueron menores (-4.5%). (Jiménez, 2018)

En el 2016 por su parte, a pesar de ser un año en el que la economía decreció, el volumen de depósitos aumentó (+18%) y por ende los bancos tuvieron recursos suficientes para ofertar créditos (+8.5%). (Jiménez, 2018)

Para el año 2017, la cartera bruta de los bancos crece aún más que en el 2016 (21.5%) a pesar de que los depósitos empiezan a crecer a una velocidad más baja (+7%). Y esto es un hecho que claramente lo pudimos sentir en la economía; la línea de créditos (especialmente en los sectores consumo y corporativo) tuvo un gran dinamismo a tal punto que, en este período, muchas personas (naturales y jurídicas) vieron un escenario favorable para obtener un crédito y financiar sus actividades de forma ágil y en condiciones altamente favorables (es decir, tasas de interés bajas). (Jiménez, 2018)

Análisis 2017-2018.

En el período 2017 – 2018 se integra al segmento 2 la cooperativa Politécnica Ltda y registró un monto de colocaciones de \$ 17.322.750,10; a su vez, la cooperativa Cotocollao obtuvo un aumento del 22,69%. Por otra parte, San Francisco de Asís decreció en 5,26%.

Nos encontramos en una coyuntura en la que el nivel de depósitos se ha reducido y no necesariamente por que exista desconfianza del sistema financiero del país, sino porque, entre otras razones probables, el consumidor ve la necesidad de extraer sus recursos del banco y tenerlos disponibles en lugar de colocarlos a un plazo fijo (como ahorro); este es, en definitiva, el detonante para que paulatinamente las entidades financieras se vean forzadas a restringir el crédito. (Jiménez, 2018).

No es nada sostenible que los bancos mantengan el mismo nivel de créditos si captan cada vez menos recursos. Y no sólo eso, sino que se prevé que la corriente crediticia no sólo sea menor, sino que, tal como muestra la tendencia, traiga consigo un incremento en las tasas de interés. (Jiménez, 2018)

Tabla 23

Montos de colocación de cartera por tipo de crédito.

TIPO DE CRÉDITO	2016-2017		2017-2018	
	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
CONSUMO	\$ 7.382.011,33	7,17%	\$ -6.744.744,98	-6,11%
MICROCREDITO	\$ 17.525.296,81	21,54%	\$ -8.971.748,05	-9,07%
VIVIENDA	\$ -705.021,23	-4,60%	\$ -14.501.712,41	-99,07%
COMERCIAL	\$ 2.553.962,59	139,49%	\$ 4.023.568,66	91,76%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

En la Tabla 23 se observa que en el período 2016 – 2017 los créditos Comerciales registraron un gigantesco incremento del 139,49%. Mientras que, para el año 2018 dichos créditos obtuvieron un aumento del 91,76%.

Por otra parte, se encuentran los créditos de vivienda que para el 2017 apenas mantuvieron un decremento de 4,60 puntos porcentuales, sin embargo, para el año 2018, se dispara directamente a la baja llegando a disminuir el 99,07%.

Los créditos de consumo y microcrédito registraron ligeras variaciones en sus montos de colocaciones que fluctúan entre el 6% y 9% respectivamente.

Tabla 24
Clasificación de la cartera.

CARTERA	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
CARTERA POR VENCER	\$ 179.687.863,30	\$ 210.747.309,90	\$31.059.446,60	17,29%
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 13.083.982,29	\$ 9.233.887,37	\$ -3.850.094,92	-29,43%
CARTERA VENCIDA	\$ 8.667.736,46	\$ 8.214.634,28	\$ -453.102,18	-5,23%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

La Tabla 24 muestra un análisis horizontal de la clasificación de la cartera durante el período 2016 – 2017, en la misma se indica que los créditos que conforman parte de la cartera por vencer incrementaron en 17,29%. Por otra parte, se encuentra la cartera que no devenga intereses la cuál disminuyó en 29,43%; a su vez, se encuentra la cartera vencida que también registró un decremento de 5,23 puntos porcentuales. A continuación, se muestra un gráfico con las variaciones porcentuales de la cartera respectivamente:

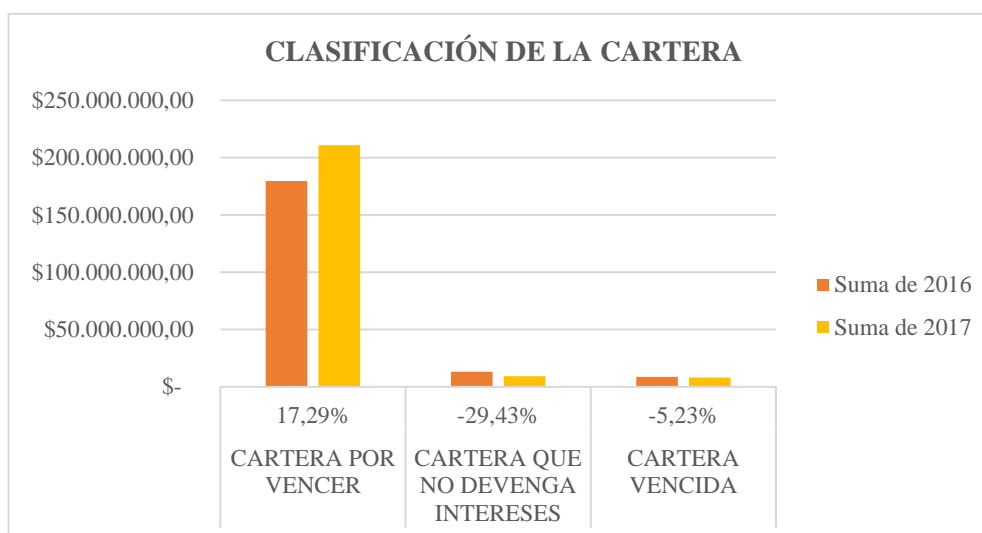


Figura 16. Clasificación de la cartera.

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Tabla 25

Estado de la cartera.

ESTADO	2016-2017		2017-2018	
	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ORIGINAL	\$ 27.756.897,75	15,56%	\$ -43.046.293,16	-20,88%
NOVADA	\$ -277.210,97	-1,27%	\$ 16.627.585,73	77,11%
REFINANCIADA	\$ -1.020.691,82	-85,65%	\$ 79.364,86	46,39%
REESTRUCTURADA	\$ 297.254,54	625,55%	\$ 144.705,79	41,97%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

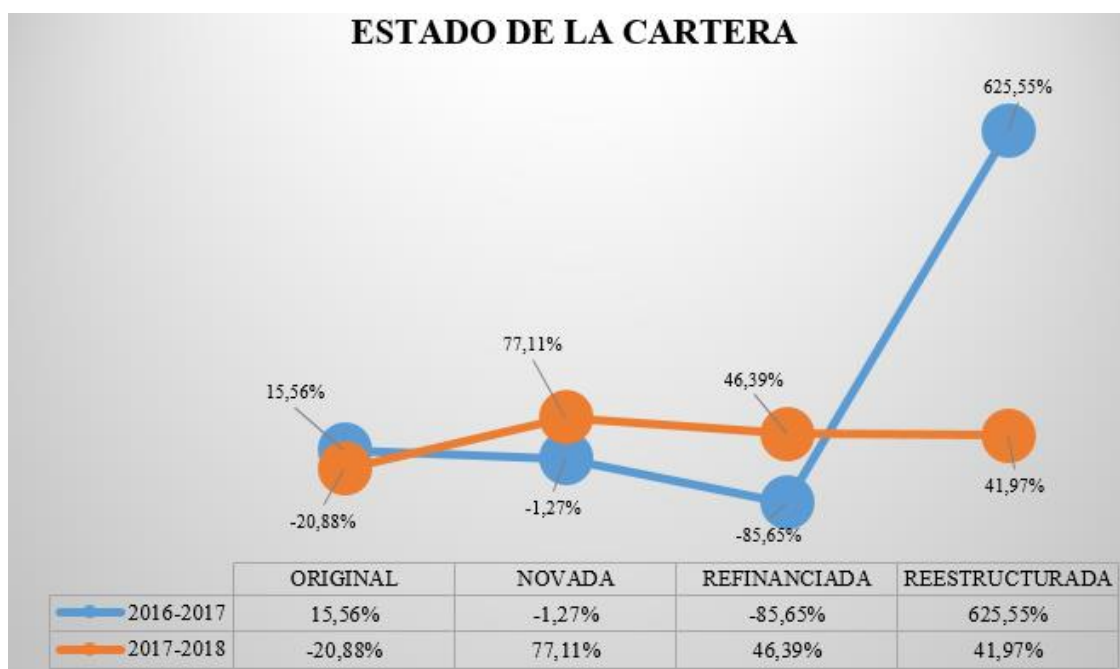


Figura 17. Estado de la cartera.

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Análisis años 2016 – 2017:

Entre los años 2016 y 2017 la cartera reestructurada despuntó llegando a incrementar en un 625,55%.

Por otra parte, se encuentra la cartera en estado original, misma que aumentó en 15,56%, a su vez, la cartera refinanciada disminuyó progresivamente hasta llegar al 85,65%.

Análisis años 2017 – 2018:

Para el año 2018, la novación de créditos incrementó en 77,11%, a su vez, la cartera reestructurada y refinanciada ascendió a 40 y 46 puntos porcentuales respectivamente. Por otra

parte, se encuentra la cartera original, misma que disminuyó en 20,88% ello atribuido principalmente a que la cantidad de operaciones descendió de 1632 a 824.

La Corporación Financiera Nacional (2017), efectuó un análisis del sistema financiero en el cual menciona que:

La mejora del posicionamiento que actualmente presenta el sistema financiero nacional dependerá que el Gobierno implemente políticas económicas y monetarias que ayuden a que la liquidez bancaria se mantenga estable. Además, las instituciones financieras deben procurar la aplicación de medidas que ayuden a mantener la confianza de los depositantes, y verificar que las técnicas usadas para otorgar los créditos sean las apropiadas para controlar el riesgo sistémico. (Corporación Financiera Nacional, 2017)

4.3 Colocación de cartera muestra versus Segmento 2

Tabla 26

Montos de colocación de cartera.

	2016		2017		2018	
POBLACIÓN	\$ 201.439.582,05		\$ 228.195.831,55		\$ 202.001.194,77	
SEGMENTO	\$ 1.158.049.879,78	17,39%	\$ 1.390.557.861,09	16,41%	\$ 1.444.463.207,15	13,98%

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

En la Tabla 26 se establece un contraste entre los montos de colocación de cartera que registró la muestra durante el período estudiado, versus el segmento 2, de ello, fue posible identificar que

para cada año el porcentaje de aportación de la población en el segmento fue disminuyendo gradualmente con el 17,39%, 16,41% y 13,98% respectivamente.

Tabla 27
Clasificación de la cartera

		2016					
POBLACIÓN SEGMENTO	CARTERA POR VENCER		CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		CARTERA VENCIDA		
		\$ 179.687.863,30	17,20%	\$ 13.083.982,29	23,57%	\$ 8.667.736,46	14,95%
		\$ 1.044.586.136,62		\$ 55.504.237,65		\$ 57.959.505,51	
		2017					
POBLACIÓN SEGMENTO	CARTERA POR VENCER		CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES		CARTERA VENCIDA		
		\$ 210.747.309,90	16,21%	\$ 9.233.887,37	22,97%	\$ 8.214.634,28	16,48%
		\$ 1.300.507.091,03		\$ 40.203.111,78		\$ 49.847.658,28	

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Análisis año 2016:

La Tabla 27 muestra cuadros comparativos respecto a la clasificación de la cartera que presentó la muestra frente al Segmento 2 y, en relación al año 2016 se identificó que la cartera que no devenga intereses es la cartera que mayor porcentaje de representación mantiene frente al segmento 2 con 23,57%, a continuación, se encuentra la cartera por vencer con 17,20% y, la cartera vencida con 14,95%.

Análisis año 2017:

Durante el año 2017, la cartera que no devenga intereses fue la cartera que registró un mayor porcentaje de representación frente al segmento 2, con 22,97%, de manera seguida se sitúa la cartera vencida con 16,48% y, por último, se encuentra la cartera por vencer con 16,21%.

Tabla 28
Estado de la cartera.

2016								
	ORIGINAL		NOVADA		REESTRUCTURADA		REFINANCIADA	
POBLACIÓN	\$ 178.358.882,64	16,76%	\$ 21.841.417,91	25,33%	\$ 47.519,18	1,02%	\$ 1.191.762,32	41,97%
SEGMENTO	\$ 1.064.326.687,68		\$ 86.230.125,58		\$ 4.653.279,17		\$ 2.839.787,35	
2017								
	ORIGINAL		NOVADA		REESTRUCTURADA		REFINANCIADA	
POBLACIÓN	\$ 206.115.780,39	16,29%	\$ 21.564.206,94	18,43%	\$ 344.773,72	5,90%	\$ 171.070,50	7,72%
SEGMENTO	\$ 1.265.500.120,67		\$ 116.999.383,90		\$ 5.843.190,63		\$ 2.215.165,89	
2018								
	ORIGINAL		NOVADA		REESTRUCTURADA		REFINANCIADA	
POBLACIÓN	\$ 163.069.487,23	12,87%	\$ 38.191.792,67	22,18%	\$ 489.479,51	15,13%	\$ 250.435,36	11,78%
SEGMENTO	\$ 1.266.942.588,35		\$ 172.160.002,76		\$ 3.234.450,79		\$ 2.126.165,25	

Fuente: Reporte de saldo de colocaciones del segmento 2, SEPS.

Análisis año 2016:

La Tabla 28 indica la representación del estado de la cartera de la población en relación al Segmento 2, sobre ello, durante el año 2016, se evidenció que el mayor porcentaje de aportación lo obtuvo la cartera refinanciada con 41,97%, posteriormente se encuentra la cartera novada con 25,33%, la cartera original con 16,76% y, finalmente la cartera reestructurada con 1,02%.

Análisis año 2017:

En el 2017, cartera novada fue la cartera que mayor porcentaje de aportación mantuvo frente al segmento 2 con 18,43%, luego se encuentra la cartera original con 16,29%, la cartera refinanciada con 7,72% y, la cartera reestructurada con 5,90%.

Análisis año 2018:

Respecto al año 2018, se observó que la cartera que mayor aportación registró en relación al segmento 2 fue la cartera novada con 22,18%, luego se encuentra la cartera reestructurada con 15,13%, la cartera original con 12,87% y, la cartera refinanciada con 11,78%.

4.4 Morosidad

4.4.1 Análisis vertical de la morosidad

La Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPSL elabora los boletines financieros, en base a la información que proporciona cada una de las cooperativas de manera mensual, con el objetivo de proporcionar a los usuarios una visión general de situación financiera en la que se encuentra cada entidad.

Determinada la situación de las instituciones, se establecen indicadores financieros, bajo los lineamientos y especificaciones tipificados en la Nota Técnica 5 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros. En dicha nota técnica se detallan las fórmulas a utilizar para el cálculo de los respectivos indicadores, para ello, el equipo de investigación elaboró matrices mediante las cuales fue posible obtener los porcentajes correspondientes a cada ratio. Se obtuvo resultados de los siguientes indicadores:

- Morosidad de cartera bruta
- Morosidad cartera comercial
- Morosidad cartera de consumo

- Morosidad cartera de vivienda
- Morosidad cartera de microempresa.

Tabla 29

Índices de morosidad por cooperativa, año 2016.

Cooperativa	2016				
	Morosidad de Cartera Bruta	Morosidad Cartera Comercial	Morosidad Cartera Consumo	Morosidad Cartera de Vivienda	Morosidad Cartera de Microempresa
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	5,11%	19,82%	4,10%	3,31%	5,37%
COTOCOLLAO LTDA	3,81%	0,00%	1,81%	0,00%	4,94%
LUZ DEL VALLE	4,32%	0,00%	3,42%	0,00%	4,49%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	2,49%	0,00%	1,91%	0,76%	3,20%
SAN FRANCISCO DE ASÍS LTDA	66,09%	0,00%	23,80%	11,53%	32,59%
TEXTIL 14 DE MARZO	12,48%	0,00%	11,57%	10,60%	11,24%

Fuente: Reporte financiero comparativo el Segmento 2, año 2016.

En relación a la Morosidad de la Cartera se identificó que la cooperativa que registró un mayor ratio fue la San Francisco de Asís Ltda. con 66,09%, mientras que, la que maneja un menor indicador es la Maquita Cushunchic Ltda con 2,49%.

En lo que respecta a la Morosidad de cartera comercial se observó que únicamente la cooperativa Construcción Comercio y Producción registró un nivel de morosidad del 19,82%. Por otra parte, se encuentra la Morosidad de cartera de consumo, misma que al 2016 arrojó que la Cooperativa San Francisco de Asís obtuvo un 23,80% de morosidad, lo que corresponde al nivel más alto de entre la muestra estudiada.

En relación a la Morosidad de cartera de vivienda el 11,53% lo registra San Francisco de Asís, seguida de la cooperativa Textil 14 de marzo con 10,60%. Y, en lo que corresponde a la

Morosidad de cartera de microempresa nuevamente la cooperativa San Francisco de Asís registró el nivel más alto con 32,59%, mientras que la entidad que arrojó un menor índice fue Maquita Cushunchic con 3,20%.

Tabla 30
Índices de morosidad por cooperativa, año 2017.

Cooperativa	2017				
	Morosidad de Cartera Bruta	Morosidad Cartera Comercial	Morosidad Cartera Consumo	Morosidad Cartera de Vivienda	Morosidad Cartera de Microempresa
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	5,58%	21,02%	3,48%	2,62%	6,34%
COTOCOLLAO LTDA	3,09%	0,00%	1,38%	0,00%	4,27%
LUZ DEL VALLE	3,52%	0,00%	2,41%	0,00%	3,88%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	2,02%	100,00%	2,24%	0,74%	1,97%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	1,72%	0,00%	1,44%	0,00%	2,03%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	16,64%	0,00%	10,40%	1,88%	14,80%
TEXTIL 14 DE MARZO	6,21%	0,00%	6,65%	5,82%	4,93%

Fuente: Reporte financiero comparativo el Segmento 2, año 2017.

En relación a la Morosidad de la Cartera durante el 2017, se identificó que la cooperativa que registra un mayor ratio fue la San Francisco de Asís Ltda. con 16,64% %, mientras que, la que maneja un menor indicador es la Previsión Ahorro y Desarrollo con 1,72%

En lo que respecta a la Morosidad de cartera comercial se observó que únicamente la cooperativa Maquita Cushunchic registró el 100%. Por otra parte, se encuentra la Morosidad de cartera de consumo, arrojó que la Cooperativa San Francisco de Asís obtuvo un 10,40% de morosidad, lo que corresponde al nivel más alto de entre la muestra estudiada.

En relación a la Morosidad de cartera de vivienda el 5,82% lo registra la cooperativa Textil 14 de marzo, lo que se representa la morosidad más alta. Y, en lo que corresponde a la Morosidad de cartera de microempresa nuevamente la cooperativa San Francisco de Asís registró el nivel más

alto con 14,80%, mientras que la entidad que arrojó un menor índice fue Maquita Cushunchic con 1,97%.

Tabla 31

Índices de morosidad por cooperativa, año 2018.

Cooperativa	2018				
	Morosidad de Cartera Bruta	Morosidad Cartera Comercial	Morosidad Cartera Consumo	Morosidad Cartera de Vivienda	Morosidad Cartera de Microempresa
COTOCOLLAO LTDA	3,41%	0,00%	0,80%	0,00%	5,75%
LUZ DEL VALLE	4,76%	0,00%	3,45%	0,00%	5,08%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	1,73%	100,00%	2,07%	0,24%	1,62%
POLITECNICA LTDA	4,76%	0,00%	5,37%	2,09%	0,00%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	2,43%	0,93%	1,78%	0,67%	3,09%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	6,43%	0,00%	4,62%	1,34%	8,80%
TEXTIL 14 DE MARZO	3,19%	0,00%	1,58%	2,40%	4,56%

Fuente: Reporte financiero comparativo el Segmento 2, año 2018.

Durante el año 2018, en relación a la Morosidad de la Cartera se identificó que la cooperativa que registra un mayor ratio fue la San Francisco de Asís Ltda. con 6,43%, mientras que, la que maneja un menor indicador es Maquita Cushunchic con 1,73%

En lo que respecta a la Morosidad de cartera comercial se observó que la cooperativa Maquita Cushunchic registró el 100% de mora. Por otra parte, se encuentra la Morosidad de cartera de consumo, la cual arrojó que la Cooperativa Politécnica Ltda obtuvo 5,37% de morosidad, lo que corresponde al nivel más alto de entre la muestra estudiada.

En relación a la Morosidad de cartera de vivienda el 2,40% lo registra la cooperativa Textil 14 de marzo, lo que se representa la morosidad más alta. Y, en lo que corresponde a la Morosidad de cartera de microempresa nuevamente la cooperativa San Francisco de Asís registró el nivel más

alto con 8,80%, mientras que la entidad que arrojó un menor índice fue Maquita Cushunchic con 1,62%.

4.4.1 Análisis horizontal de la morosidad

Tabla 32

Índices de morosidad por cooperativa, análisis horizontal.

Cooperativa	MOROSIDAD CARTERA BRUTA		
	2016	2017	2018
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	5,11%	5,58%	*
COTOCOLLAO LTDA	3,81%	3,09%	3,41%
LUZ DEL VALLE	4,32%	3,52%	4,76%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA	2,49%	2,02%	1,73%
POLITECNICA LTDA	*	*	4,76%
PREVISION AHORRO Y DESAROLLO LTDA	*	1,72%	2,43%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	66,09%	16,64%	6,43%
TEXTIL 14 DE MARZO	12,48%	6,21%	3,19%

Fuente: Reporte financiero comparativo el Segmento 2.

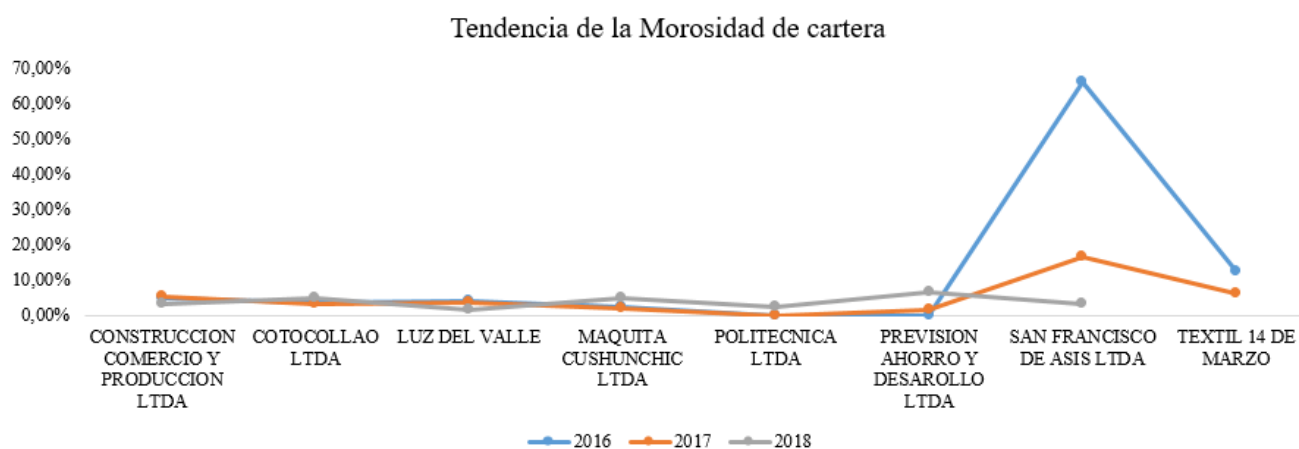


Figura 18. Estado de la cartera.

Fuente: Reporte financiero comparativo el Segmento 2, año 2018.

En la Tabla 32 y Figura 18, se elaboró un análisis horizontal de los índices de morosidad que registraron las cooperativas en el período estudiado, sobre ello, se evidenció durante los años 2016 al 2018 los niveles de mora que mantuvieron las entidades financieras registraron una tendencia entre el 1% y 6% respectivamente.

Sin embargo, si nos fijamos en la gráfica la cooperativa San Francisco de Asís, en el 2016 llegó a obtener hasta el 66% de morosidad, a pesar de que durante los próximos años mantuvo una tendencia decreciente es la institución financiera que mayor índice de morosidad que registró.

4.5 Compilación de entrevistas

Limitación: El equipo de trabajo mantenía previsto aplicar el cuestionario a las ocho cooperativas que pertenecen a la muestra, sin embargo, únicamente tres de ellas nos concedieron la entrevista, dos instituciones financieras negaron su participación y, la diferencia (3) no reportaron ningún tipo de respuesta.

Como se explicó anteriormente, durante la investigación se aplicaría un cuestionario a los empleados responsables de Créditos y Cobranzas de cada entidad financiera respectivamente, sobre ello, a continuación, se detallan las respuestas obtenidas:

Durante las entrevistas al área de crédito de las instituciones se pudo obtener que en su totalidad manejan un manual de crédito y estos son actualizados según las necesidades de cada una de las instituciones al menos una vez por año, siendo aprobadas en todas por los Consejos de Administración y Gerencia.

A su vez se determinó que las Instituciones realizan la sociabilización de las modificaciones del manual únicamente con las áreas pertenecientes al proceso, este proceso se hace de forma inmediata una vez aprobado.

Mientras que la concentración de cartera varía dependiendo la entidad, debido a que muchas de estas no presentan los mismos productos crediticios o el mismo nicho de mercado. Por ende, presentando niveles de aprobación distintos, conservando siempre su aprobación mediante controles previos tanto de Asesores u Oficiales de Crédito, Comités de Créditos y Consejos de Administración.

A su vez se pudo observar que presentan los mismos requisitos básicos para acceder a un crédito, siendo estos la cedula de identidad, papeleta de votación, planilla de servicio básico y documentos que detallen los ingresos (rol de pagos o certificados de ingresos), para de forma posterior realizar el análisis crediticio, en la misma que se evalúa con prioridad la Capacidad de pago (ingresos) que puede presentar el socio. Debido a que una omisión o error en la misma puede ocasionar que se presente un endeudamiento que no pueda ser cubierto por el deudor.

Además, se observó que se mantiene una tendencia de al menos tener una garantía quirografaria, es decir al menos tener un deudor solidario con cada operación, sin importar el monto concedido, teniendo presente que el garante debe poder cumplir con la obligación en caso de incumplimiento del deudor.

Determinando que las instituciones mantienen crecimientos en el número de operaciones debido a las facilidades otorgadas al momento de la solicitud crediticia del socio, manteniendo

los controles necesarios. Concluyendo que los manuales siempre necesitan una modificación o actualización que permita controlar de mejor manera los procesos.

Además, las tres cooperativas contestaron que los socios se atrasan en el pago de sus cuotas por olvido, se debe tomar en cuenta que ninguna de las instituciones financieras mantiene una etapa de cobranza preventiva.

Tabla 33*Respuestas cuestionario área de créditos*

CUESTIONARIO ÁREA DE CRÉDITOS				
N°	PREGUNTA	ENTIDAD FINANCIERA		
		LUZ DEL VALLE	COTOCOLLAO	POLITÉCNICA NACIONAL
1	¿El área maneja un “Manual de Crédito?”	Sí	Sí	Sí
2	Una vez que el manual ha sido aprobado, ¿Se realiza la socialización respectiva?	Sí	Sí	Sí
3	Marque con una (X). ¿Cuál es su principal segmento de clientes para la colocación de créditos?	Que el socio mantenga posibilidades de pago y/o un trabajo estable.	Personas bajo relación de dependencia y personas que perciban una renta fija	Personas bajo relación de dependencia, que laboren la Politécnica Nacional
4	Marque con una (X). ¿En qué producto se concentra la colocación de la cartera?	Microcrédito	Consumo y microcrédito	Consumo ordinario
5	¿Para la concesión de un préstamo, a partir de qué monto se requiere la aprobación del Comité de Crédito?	Por montos mayores a 10.001USD	De 5.000 USD a 50.000 USD pasa a la Jefatura del Comité de Crédito.	A partir de 5.000 USD
6	Mencione los requisitos necesarios para acceder al préstamo, respecto a cada línea de crédito.	Tener edad entre 18 y 72 años, capacidad patrimonial, buena calificación de buró de crédito.	Documentos de identificación, planillas de servicios básicos, solicitud de crédito, rol de pagos o certificado de ingresos	Documentos de identificación, planillas de servicios básicos, solicitud de crédito, rol de pagos o certificado de ingresos
7	¿Qué aspectos socioeconómicos se analizan para determinar la capacidad de pago del solicitante?	Nivel de ingresos	Nivel de ingresos, trabajo fijo, negocio propio, cargas familiares, ingresos adicionales, deudas en otras instituciones, estado civil.	Nivel de ingresos mediante el rol de pagos ya que las personas trabajan bajo relación de dependencia.
8	Indique el tipo de garantía que se requiere en base al monto solicitado.	Garantías hipotecarias, quirografarias, prendarias o como es el caso de Créditos Automáticos la garantía es el 100% del DPF o a su vez la cuenta Luz Reserva.	Hasta 20.000 USD sin garante dependiendo del análisis crediticio y con garante si no ha solicitado un crédito antes. Desde 20.001 a 25.000 entre 1 y 2 garantes Desde 25.001 a 50.000 garantía hipotecaria. Nota: no se aplica garantía prendaria.	Montos menores a 5.000 USD no requiere garante Desde 5.001 a 10.000 un garante personal Desde 10.001 a 30.000 dos garantías personales Hasta 50.000 garantía hipotecaria
9	Marque con una (X). Durante los tres últimos años el número de operaciones crediticias ha incrementado/disminuido, ¿Cuál cree que sea la razón?	A incrementado por la creación de nuevos productos crediticios, el mismo que abarca a socios con negocios propios que tengan ventas superiores a 100.000 USD.	Ha incrementado por mayor difusión de créditos en el mercado.	Han aumentado, ya que mantiene un solo nicho de mercado.
10	¿Qué considera usted que se debería implementar o modificar en el manual de crédito vigente?	Parámetros de garantías.	En lo que respecta a los avalúos, que el socio se comunique de manera directa con el perito.	Modificaciones en la esquematización de los socios y garantías.

Tabla 34*Respuestas cuestionario área de cobranzas*

CUESTIONARIO ÁREA DE COBRANZAS				
Nº	PREGUNTA	ENTIDAD FINANCIERA		
		LUZ DEL VALLE	COTOCOLLAO	POLITÉCNICA NACIONAL
1	¿El área maneja un "Manual de Cobranzas"?	Sí	Sí	Sí, se encuentra anexo al manual de crédito
2	Una vez que el manual ha sido aprobado, ¿Se realiza la socialización respectiva?	Sí	Sí	Sí
3	¿Cuántas etapas se sigue para la recuperación del crédito?	Administrativa, jurídica y extrajudicial	De 0 a 5 días cobranza preventiva lo realiza el asesor de crédito, al igual que de 1 a 15 días De 16 a 40 días lo realiza el departamento de cobranzas De 41 días en adelante lo realiza la empresa externa de cobranzas.	Oficial de negocios, empresa de cobranzas, proceso judicial
4	¿La institución permite mantener acuerdos de pago con los deudores?	Sí, uno solo.	Sí, depende del atraso. Mes vencido o renovación. Créditos castigados, condonaciones o meses de espera para que el socio se iguale en los pagos.	Sí
5	¿Se autorizan descuentos, ante la recuperación de los créditos?	Sí, máximo el 35%	Cartera castigada hasta el 100% hasta 1.500 de mora autoriza el gerente y pasado ese monto va a consejo de administración.	-
6	En caso de que el socio comunique su incapacidad de pago, ¿La Cooperativa acepta bienes como dación de pago?	Sí, bienes que puedan ser puestos en venta para recuperar el valor del crédito. Como vehículos, terrenos, viviendas o muebles y enseres.	No	No
7	¿Se mantiene algún tipo de convenio con una empresa de gestión de cobranzas/abogados para la recuperación de créditos?	Trabaja con una empresa de cobranzas y cuatro abogados.	Sí	Sí, la misma que mantiene convenios con abogados para la cobranza judicial.
8	¿Qué criterios se toman en cuenta para proceder a la recuperación de cartera por vía judicial?	Que sean montos superiores a 1.500 USD, tiempo de mora superior a 180 días	Créditos con más de 120 días de atraso sin que el socio tenga la voluntad de pago.	Tiempo vencido, saldo del capital, garantías
9	Durante los tres últimos años su nivel de morosidad ha incrementado/disminuido, ¿Cuál cree que sea la razón?	Ha disminuido, siendo el motivo una combinación un incremento de cartera y el énfasis que se a puesto en la recuperación de la misma.	Ha disminuido, factor externos como el cambio de administración.	Ha incrementado pese a su reciente ingreso al segmento.
10	De los siguientes, ¿Qué factores considera usted que afecta al socio para incurrir en mora?	Por olvido Por falta de recursos Por enfermedad Por accidente	Por olvido Por fallecimiento del deudor Por falta de recursos Por accidente	Por olvido Por accidente Por enfermedad
11	¿Qué considera usted que se debería implementar o modificar en el manual vigente?	Debería ser un poco más específico con los socios que no desean cancelar sus obligaciones y los socios que no tienen la facilidad de cubrir con sus obligaciones, pero desean cancelar las mismas.	Ser más accesibles con las condonaciones.	El manual debería ser reestructurado debido a que es general y los procesos que han sido manejados no presentan la efectividad necesaria. }

4.6 Análisis de la prueba de Chi Cuadrado

“Pruebas no paramétricas: Son procedimientos estadísticos que pueden utilizarse para contrastar hipótesis cuando no son posibles los supuestos respecto a los parámetros o a las distribuciones poblacionales”. (Webster, 2000)

Resultados obtenidos:

Pregunta 11: De los siguientes, ¿Qué factores considera usted que afecta al socio para incurrir en mora?

Factor	SÍ	NO	Total
Por olvido	3	0	3
Por falta de recursos	2	1	3
Por enfermedad	2	1	3
Por accidente	3	0	3
Por fallecimiento del deudor.	1	2	3
Total	11	4	15

Ft = Frecuencias teóricas

$$3 - \frac{11 \cdot 3}{15} = 2,2$$

$$0 - \frac{4 \cdot 3}{15} = 0,8$$

$$2 - \frac{11 \cdot 3}{15} = 2,2$$

$$1 - \frac{4 \cdot 3}{15} = 0,8$$

$$2 - \frac{11 \cdot 3}{15} = 2,2$$

$$1 - \frac{4 \cdot 3}{15} = 0,8$$

$$3 - \frac{11 \cdot 3}{15} = 2,2$$

$$0 - \frac{4 \cdot 3}{15} = 0,8$$

$$1 - \frac{11 \cdot 3}{15} = 2,2$$

$$2 - \frac{4 \cdot 3}{15} = 0,8$$

Grados de libertad:

$$gl \Rightarrow v = (n^\circ \text{ filas} - 1) * (n^\circ \text{ columnas} - 1)$$

Entonces, reemplazando la fórmula se obtiene:

$$v = (5-1) * (2-1)$$

$$v = 4 * 1$$

$$v = 4$$

Por lo tanto, a 4 grados de libertad y nivel de error de 0,05, según la tabla Chi cuadrado se obtiene un resultado de 9,4877.

$$\chi^2 \text{ tabla} = 9,4877$$

Fórmula Chi-cuadrado:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde,

O_i = es la frecuencia de los eventos observados en los datos muestrales.

E_i = es la frecuencia de los eventos esperados.

Reemplazando:

$$\chi^2 = \frac{(3-2,2)^2}{2,2} + \frac{(2-2,2)^2}{2,2} + \frac{(2-2,2)^2}{2,2} + \frac{(3-2,2)^2}{2,2} + \frac{(1-2,2)^2}{2,2} + \frac{(0-0,8)^2}{0,8} + \frac{(1-0,8)^2}{0,8} + \frac{(1-0,8)^2}{0,8} + \frac{(0-0,8)^2}{0,8} + \frac{(2-0,8)^2}{0,8} + \frac{(2-0,8)^2}{0,8} = \mathbf{4,772727273}$$

$$\chi^2 \text{ calculado} = 4,772727273$$

Validación de hipótesis:

Regla de decisión:

χ^2 calculado $>$ χ^2 tabla \rightarrow Se rechaza H_0 , se acepta H_a .

χ^2 calculado $<$ χ^2 tabla \rightarrow Se rechaza H_a , se acepta H_0

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se registra que:

$$4,7727 < 9,4877$$

Interpretación: Se acepta la H_0 y, se concluye que la omisión de las fechas de pago por parte de los deudores influye directamente sobre los índices de morosidad.

CAPITULO IV

INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ENVIO DE MENSAJES

Antes de iniciar con el desarrollo del presente capítulo, creemos conveniente que se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

¿Cómo es el proceso de cobranza?

(Cobranza judicial y extrajudicial – Todo lo que debes saber, s.f.) indica que: Entendimos ya que si una persona tiene un compromiso u obligación de pagar por un objeto o servicio tiene una deuda (deuda por vencer) y si no paga en el tiempo establecido tiene una deuda morosa. Ahora la empresa para lograr que se pague esta deuda tiene 3 posibilidades:

- Realizar una **Cobranza Preventiva**
- Realizar una **Cobranza Extrajudicial**
- Realizar una **Cobranza Judicial**

Cobranza Preventiva

Es el método que tienen las empresas para recordar a los compradores que deben pagar su deuda y que el plazo se está agotando. La cobranza preventiva es una cobranza que comienza antes de que se venza el plazo de pago, es decir durante la deuda por vencer. (Cobranza judicial y extrajudicial – Todo lo que debes saber, s.f.)

¿Qué métodos pueden usar las empresas en una cobranza preventiva?

Las empresas pueden realizar llamados telefónicos, enviar mensajes de textos y enviar estados de cuentas (cartas). Este último método es el más usado en la Cobranza Preventiva, sobre todo cuando las deudas tienen relación a las tarjetas de crédito. (Cobranza judicial y extrajudicial – Todo lo que debes saber, s.f.)

Como fue posible identificar en el párrafo anterior, una de las alternativas que se puede utilizar para ejercer el proceso de cobranza preventiva es el envío de mensaje de texto a los socios recordándoles que la fecha de vencimiento de sus obligaciones de manera previa.

Bajo lo expuesto, en el desarrollo del presente capítulo se elaborará un instructivo del proceso de envío de mensajes de cobranza preventiva, orientado a la recuperación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle.

La presente Propuesta ha sido dirigida hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, debido a que la misma ha servido como soporte para el desarrollo de las aptitudes y actitudes tanto personales como profesionales de los autores de la investigación. A su vez, ha proporcionado información confidencial referente a los procesos de crédito y cobranza que son empleados en el ejercicio normal de sus actividades, y colaborado en la entrevista realizada a las Instituciones del Segmento 2.

Por otra parte, en dicho instructivo se expone el proceso que la Unidad de cobranza deberá cumplir para el adecuado funcionamiento de la mensajería preventiva, provocando de esta manera que el socio deudor se acerque a la Institución a cumplir con sus obligaciones, tomando en cuenta que en la actualidad el proceso de gestión de cobranza inicia a partir del primer día de

mora del prestatario y, se pretende dar un aviso previo al socio para que mantenga conocimiento del pago de sus obligaciones.

Con la aplicación de la presente propuesta, se busca que la cantidad de operaciones recuperadas por parte de la entidad financiera Luz del Valle, incrementen. Para ello, se ha elaborado el siguiente análisis de sensibilidad:

Tabla 35

Promedio recuperación de cartera último trimestre 2019.

Mes	Cantidad Operaciones	Monto Recuperación	Variación Absoluta	Morosidad
OCTUBRE	2993	\$ 17.796.465,87		10,66%
NOVIEMBRE	3225	\$ 19.583.500,04	10,04%	10,90%
DICIEMBRE	3232	\$ 20.534.691,81	4,86%	9,66%
PROMEDIO	3150	\$ 19.304.885,91	7,45%	10,41%

Fuente: Cooperativa Luz del Valle.

En la Tabla 35, se elaboró un detallada de la recuperación de cartera que la Cooperativa Luz del Valle registró durante el último trimestre del año 2019. Sobre ello, identificamos que en promedio se recuperó 3150 operaciones lo que representa aproximadamente 19 millones de dólares obteniendo una variación absoluta promedio mes a mes de 7,45%.

Lo que se pretende mediante la aplicación de la campaña es que el monto de recuperación de créditos incremente, al menos en el duplo de lo que se está recuperando actualmente que sería 15%.

Tabla 36*Recuperación de la cartera con aplicación de la campaña.*

<i>% a recuperar con la aplicación de la campaña</i>	15%
<i>Incremento de operaciones recuperadas</i>	3623
<i>Incremento monto de recuperación</i>	\$ 22.200.618,79

Tabla 37*Análisis de sensibilidad*

Detalle	Cantidad Operaciones	Monto Recuperación	Morosidad	Costo de la campaña
SITUACIÓN ACTUAL	3150	\$ 19.304.885,91	10,41%	
APLICACIÓN CAMPAÑA	3623	\$ 22.200.618,79	6,68%	\$ 108,69

Bajo lo antes expuesto, se han creado dos escenarios, en el primero de ellos se encuentra la Cooperativa Luz del Valle, quien sin la aplicación de la campaña recupera en promedio \$19.304.885,91 de manera trimestral y, a su vez mantiene un índice de morosidad promedio del 10,41%.

Sin embargo, en contraste se encuentra el segundo escenario, en el que la entidad financiera incurrirá en gastos de cobranza preventiva por \$ 108,69 por la totalidad de envío de mensajes preventivos, ocasionando así que en lugar de recuperar 19 millones ahora la cooperativa recupere 22 millones. Como se puede observar en la siguiente gráfica:

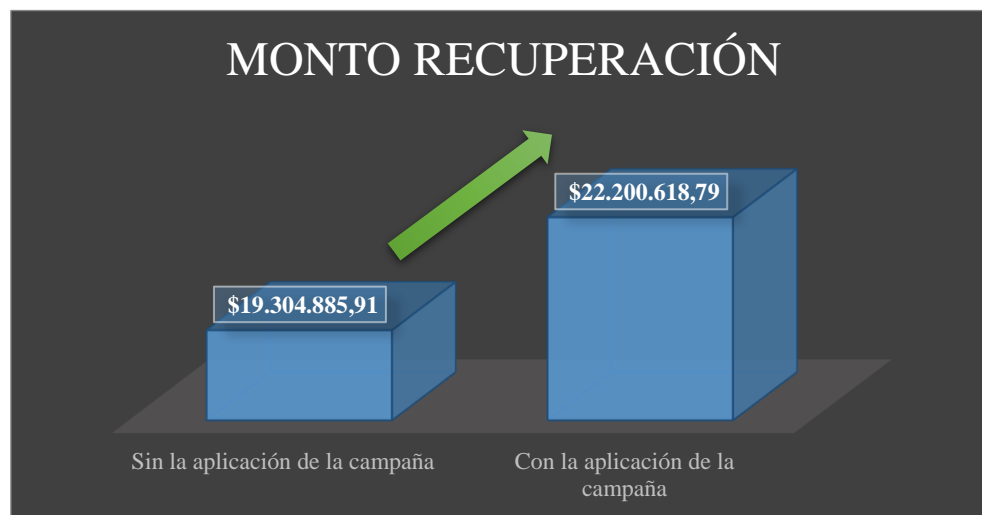


Figura 19. Implementación de la propuesta.

Fuente: Cooperativa Luz del Valle.

Con ello concluimos que, por un costo de \$ 108,69 concernientes a los mensajes, la Cooperativa Luz del Valle recupere 2.895.732,89 adicional a lo que se encontraba recuperando durante el último trimestre. A su vez, de esta manera también se busca que el cliente aplique una cultura de pago a tiempo y sea cumplido en sus obligaciones.

De manera directa, también se registra una variación en el índice de morosidad, ya que a medida que la entidad financiera recupera una mayor cantidad de cartera, el ratio de mora disminuye potencialmente. En el primer escenario se indica una mora del 10,41% y tras la aplicación de la campaña se reduce en 4 puntos porcentuales llegando a 6,68%. A continuación, la representación gráfica:

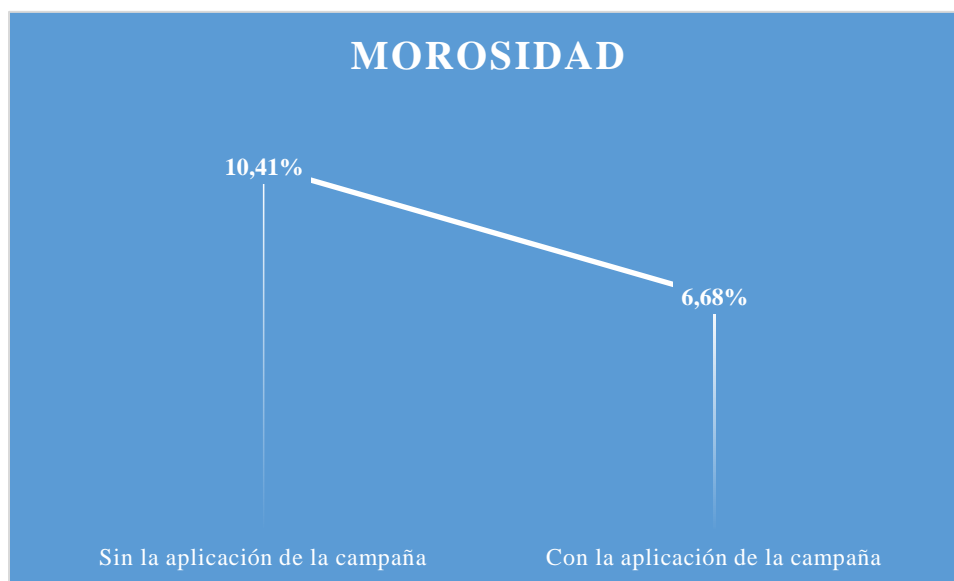


Figura 20: Decremento índice de morosidad

Fuente: Cooperativa Luz del Valle.

A continuación, se detalla de manera minuciosa en que consiste la campaña preventiva que el equipo de investigación plantea para la aplicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle.

INTRODUCCION A LA PROPUESTA.

Con la finalidad de incrementar el monto y el número de operaciones recuperadas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, es necesario que la misma presente un proceso de cobranza preventiva, el mismo que recuerde a los deudores los valores y fechas máximas de pago, con los cuales los socios no quedaran en mora por saldos u olvido de sus fechas de pago.

ANTECEDENTES

La gestión de cobranza para una entidad financiera representa el retorno de la inversión colocada en cada uno de los socios que solicitaron un crédito, por ende al realizar una gestión posterior al tiempo de vencimiento, aumenta la probabilidad de que el crédito se mantenga en mora, y al momento de que el socio se acerque a realizar el pago, los valores que se encuentran en su tabla de pagos entregada en el momento de realizar la operación crediticia en comparación con los valores del sistema no concordarán, viéndose el socio afectado por el interés en mora por el transcurso del tiempo vencido y valores adicionales ingresados tales como lo es la gestión de cobranza

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera en su Resolución 515-2019-F menciona los valores que pueden ser ingresados por gestiones de cobranza, mencionando que:

Facultan a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, así como las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con terceros derivados de operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades; a establecer el límite máximo de costos y comisiones que se puedan pactar por el uso de servicios de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales.

Cargo* (Dólares)		Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuota (Dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

Por ende, si el deudor se retrasa así sea un día, se cargará un rubro de cobranza en relación al tiempo y al valor de la cuota vencida, siempre y cuando se genere una gestión de cobranza efectiva, Esta actividad se puede evidenciar a través de las llamadas o visitas domiciliarias que se efectúan por los asesores de crédito o la empresa de cobranzas.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA.

Informar valores de cuotas a pagar conjuntamente con fechas de pago a través de la creación de un proceso de cobranza preventiva a través de mensajería, implantada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle.

ALCANCE DE LA PROPUESTA

El instructivo de cobranza preventiva es aplicable para la Unidad de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, destinadas a los socios que mantienen operaciones crediticias en la Institución.

Cabe mencionar, que se ha establecido una conexión con la empresa RT Conecta (Red Transaccional Conecta) misma que presta el servicio banred a la institución, y ha proporcionado un demo de un software de mensajería atendiendo los requerimientos planteados. Para ello, deberá obtener información de los socios como: número de contacto, valor de la cuota a vencer, y fecha de pago; dicha información deberá ser proporcionada por el departamento de tecnología.

COSTO DE LA PROPUESTA.

La presente propuesta será costeadada por el auspiciante de la Tesis, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, la misma que mantiene relaciones laborales con la empresa RT Conecta

(Red Transaccional Conecta), la cual proveerá el sistema Software SMSEmpresarial con el cual se procederá a realizar mensajería masiva.

El mencionado Software no representará ningún costo hacia la cooperativa, debido a que el mismo lo proporcionará RT Conecta, y la empresa desarrolladora del Software generará un valor a pagar por la Cooperativa de \$0,037 dólares mensaje enviado, una vez sea aceptada la propuesta.

PROPUESTA DE COBRANZA PREVENTIVA.

Portada del Instructivo



LUZ DEL VALLE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Un Compromiso de Trabajo para un Futuro Mejor

**COBRANZAS
INSTRUCTIVO DE ENVIO
DE MENSAJES
DE COBRANZA PREVENTIVA**

ELABORADO POR:
SUNTAXI PAUL
VACA JOSSELYN



ANTECEDENTES

La gestión de cobranza para una entidad financiera representa el retorno de la inversión colocada en cada uno de los socios que solicitaron un crédito, por ende al realizar una gestión posterior al tiempo de vencimiento, aumenta la probabilidad de que el crédito caiga en mora, además se puede evidenciar que al momento de la gestión de cobranza posterior al día de pago del valor de la cuota, muchos de los socios argumentan que han olvidado su fecha de pago y por consiguiente esto encarece la deuda por los valores adicionales que se deben ingresar.

INTRODUCCION

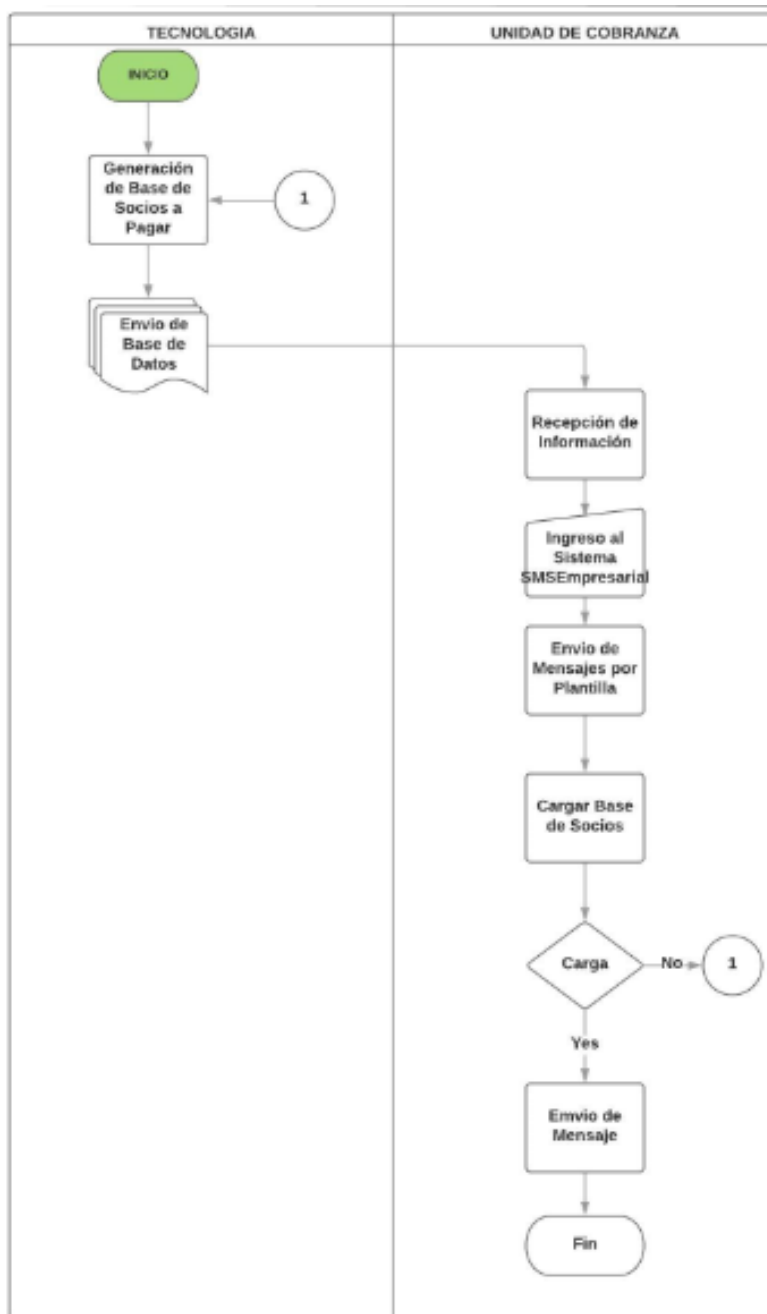
El presente instructivo de procedimiento de cobranza preventiva ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y precisa sobre las actividades de cobranza que se implantaran en la institución.

OBJETIVO

El presente Instructivo de Procedimientos de Cobranza Preventiva, tiene como objetivo principal describir en forma ordenada, secuenciada y detallada los procedimientos, que se realizaran para el envío de mensajería, así como las responsabilidades de cada una de las personas involucradas dentro de cada uno de los procedimientos.

PROCEDIMIENTO

De lunes a viernes la persona encargada de realizar la gestión de cobranza preventiva o envío de mensajería deberá proceder con la solicitud de información al área de Tecnología.

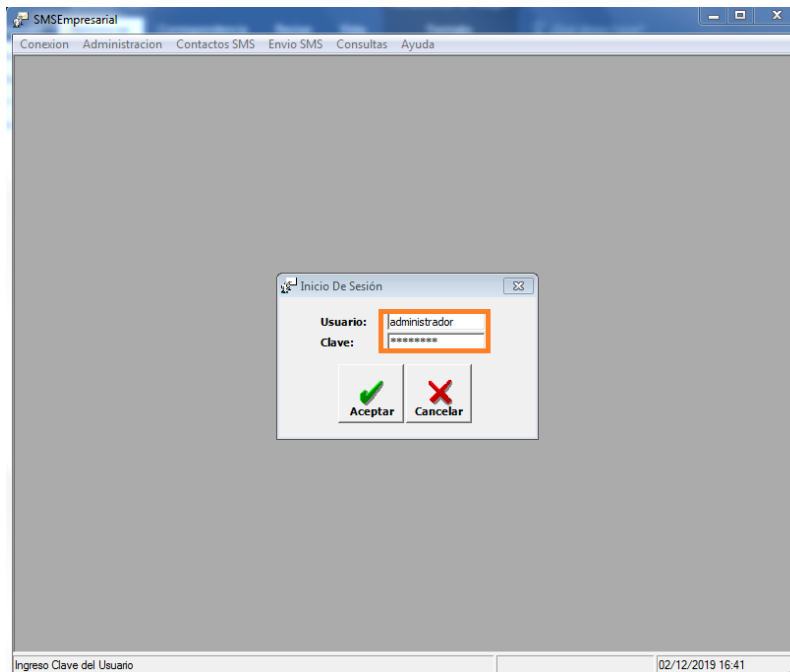


PASO 1. ABRIR PROGRAMA DE ENVIO DE MENSAJERIA SMSEmpresarial



PASO 2. INGRESO DE USUARIO

La persona encargada del uso del sistema debe ingresar el usuario y la clave proporcionada por el área de sistemas para el manejo del programa SMSEmpresarial.

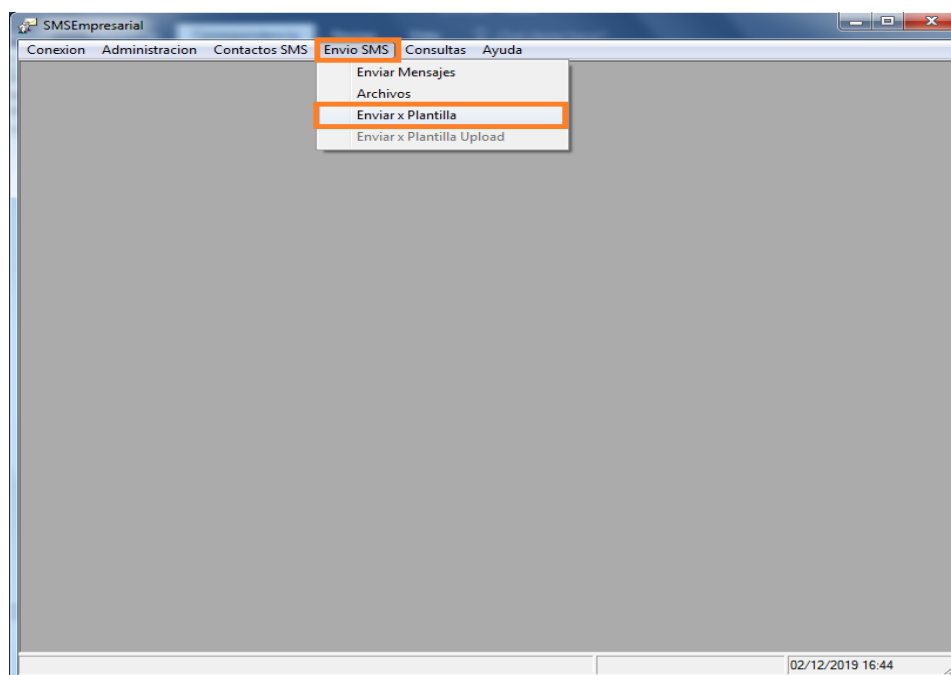


Nota: los usuarios y contraseñas son únicos e intransferibles, los mismos que serán responsabilidad de cada uno de los colaboradores.

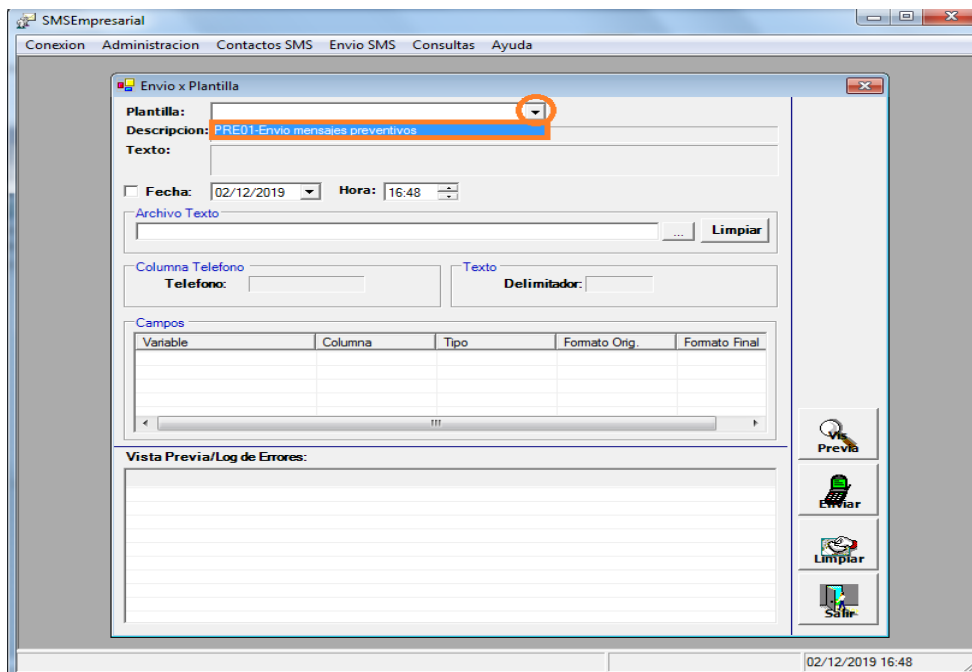
PASO 3. ENVIO DE MENSAJERIA

Se procede a dirigirse al menú del programa a:

- Envió SMS
- Enviar x Plantilla

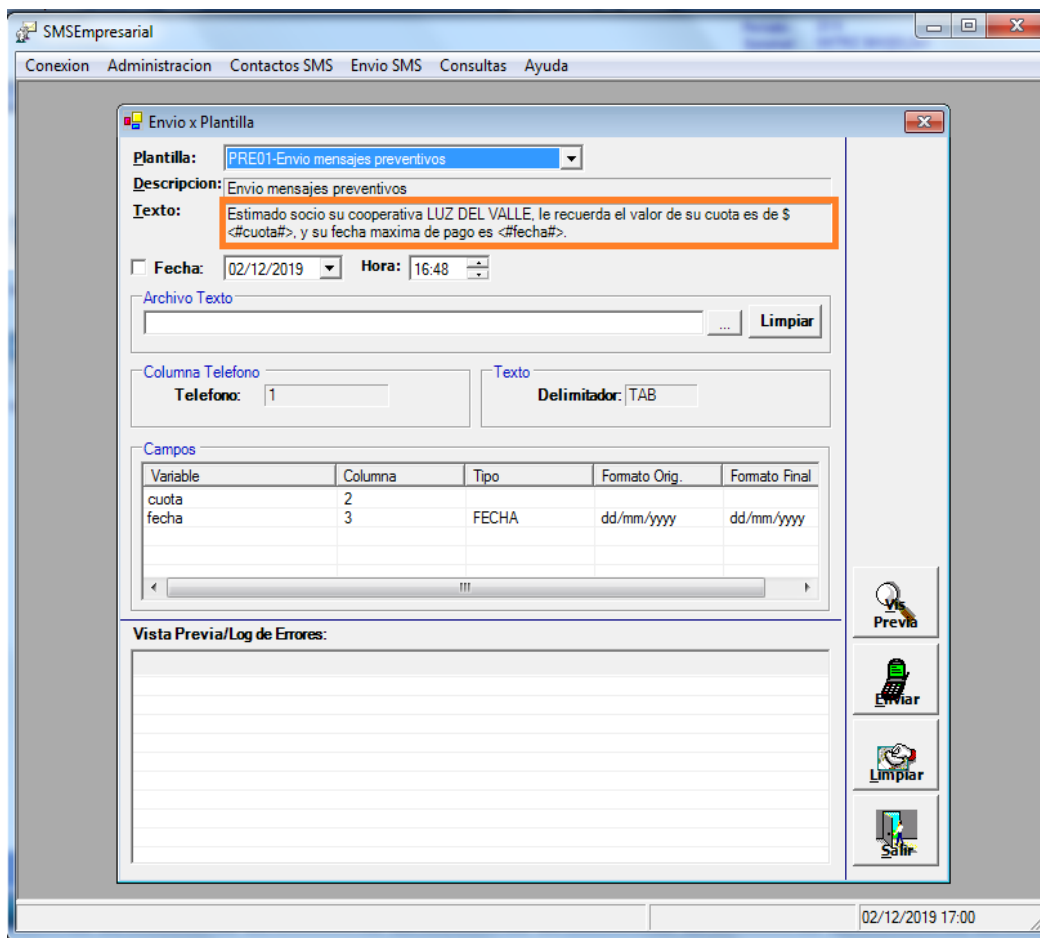


En la opción de Planilla se despliega la lista y se procede a seleccionar la opción “PRE01-Envío mensajes preventivos”, el cual proporciona una planilla o texto base a enviarse en el mensaje de texto.

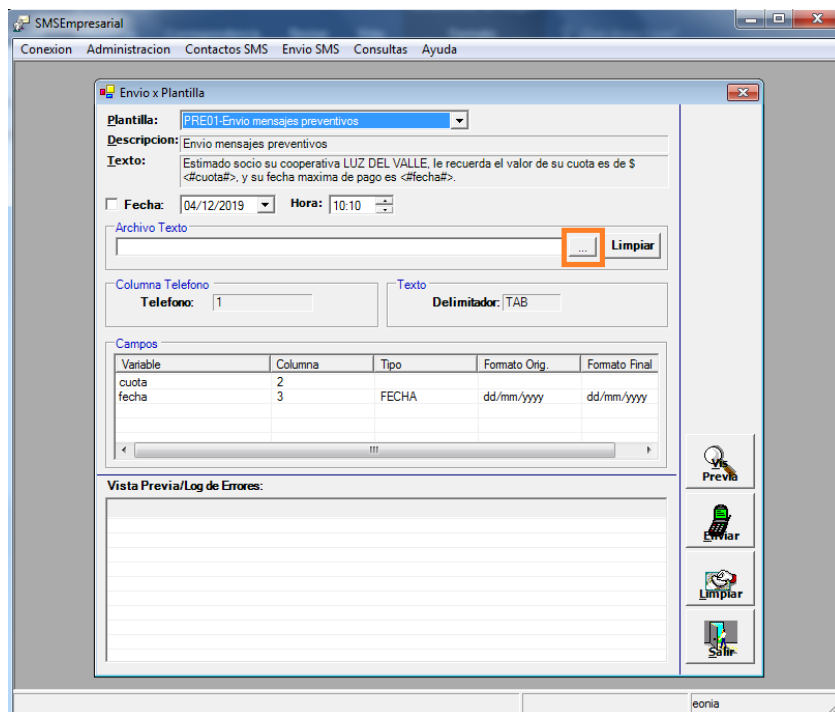


De manera automática se carga el mensaje que será enviado al socio como recordatorio de su obligación, en el mismo se puede identificar el nombre de la entidad, el monto y la fecha máxima de pago que presenta cada socio. El mismo se puede evidenciar de la siguiente manera:

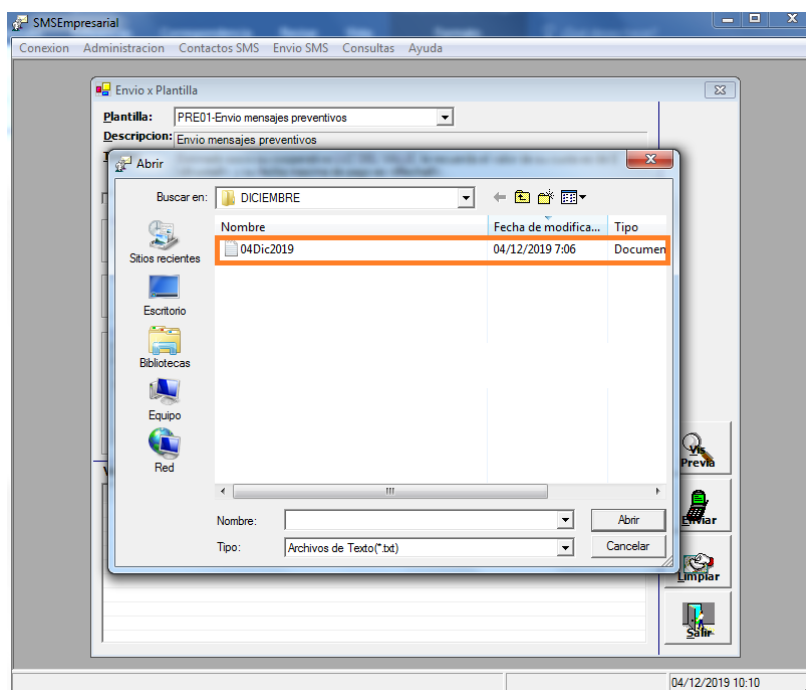
“Estimado socio su cooperativa LUZ DEL VALLE, le recuerda el valor de su cuota es de \$<#cuota#>, y su fecha máxima de pago es <#fecha#>”



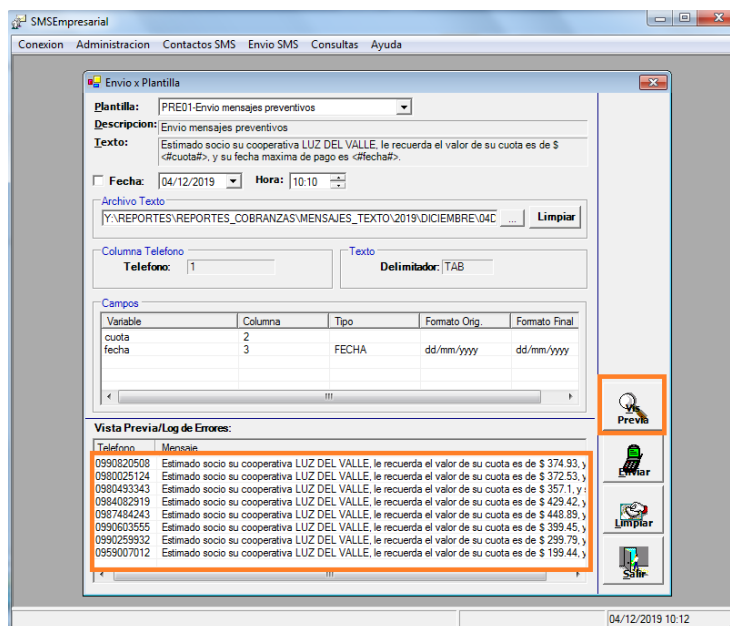
Se procede a seleccionar el recuadro de Archivo de Texto, el mismo que permitirá cargar la base de datos de socios que están cercanos a la fecha de pago.



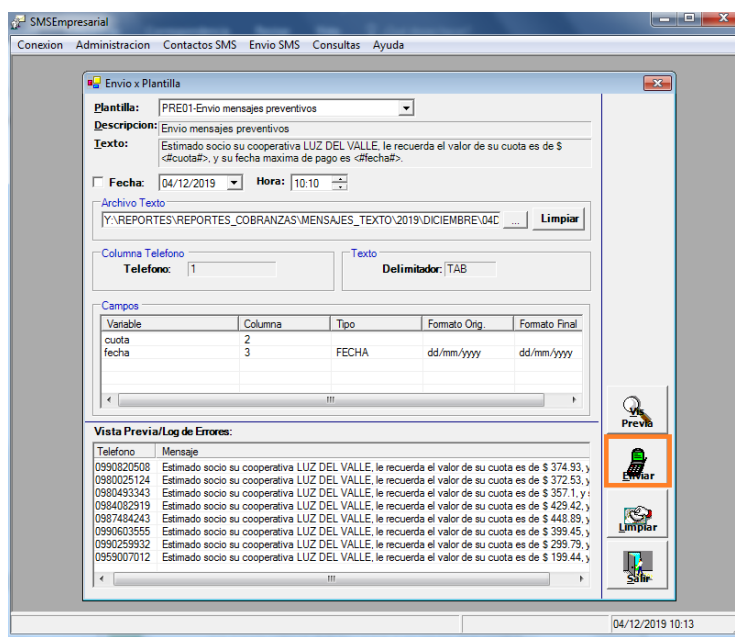
Al seleccionar la opción se debe escoger el archivo que tenga por nombre la fecha vigente, el mismo que cuenta con socios a vencer sus créditos al día siguiente.



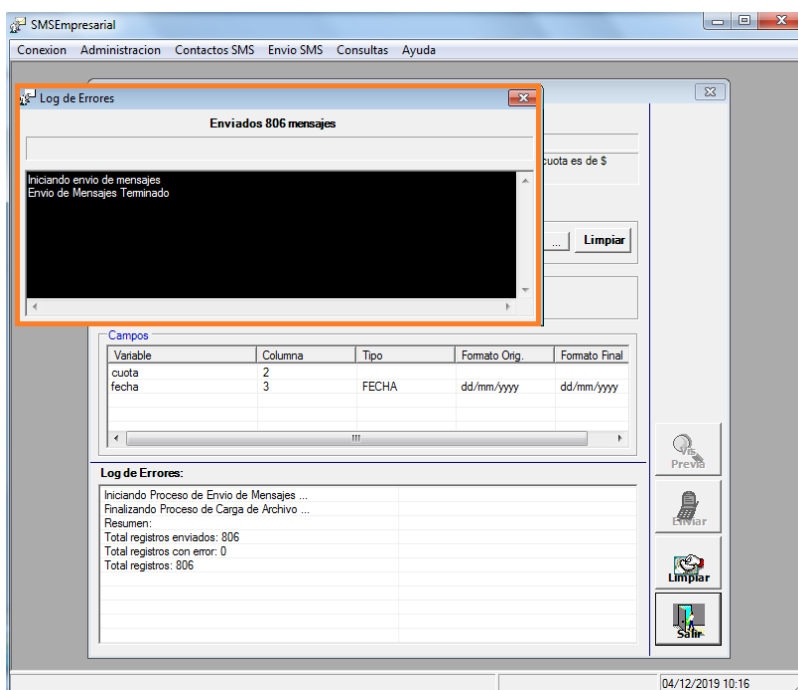
Se procede a seleccionar la opción de vista previa, la cual permitirá revisar los mensajes a enviar tanto con los valores y las fechas de pago para el siguiente día.



Posteriormente se debe escoger la opción enviar con lo cual se desprende un cuadro de dialogo de los mensajes enviados.



El cuadro de diálogo menciona el total de mensajes enviados y los mensajes que sufrieron algún error o no se pudieron enviar. Cabe mencionar que el proceso depende totalmente de la información ingresada al sistema Financiero FitBank en el momento de actualización de datos para la otorgación del crédito.



Obteniendo como resultado final en cada número celular de los socios que fue ingresado al sistema FitBank que están cercanos a la fecha de pago, un mensaje recordatorio como el siguiente:

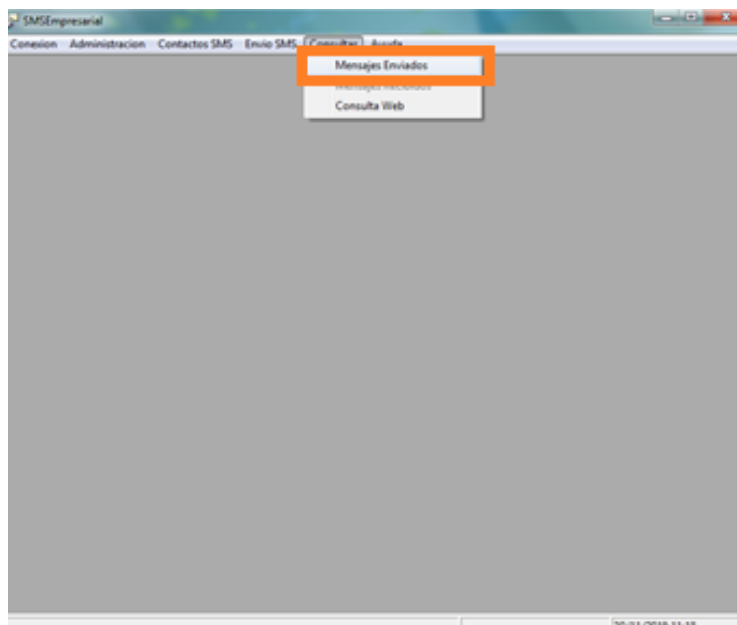


CONTROL DE ENVIO DE MENSAJES

PASO 1. MENSAJES ENVIADOS

Se procede a trasladarse al menú del programa en las pestañas:

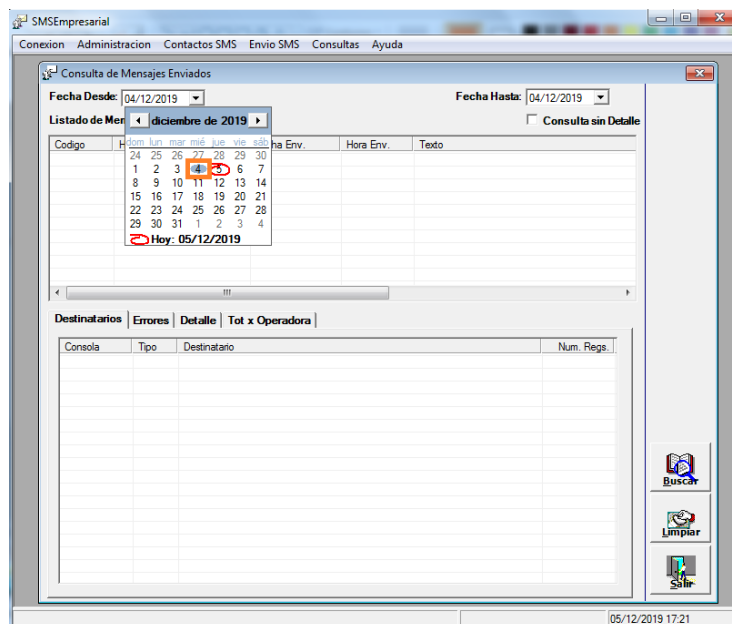
- Consultar
- Mensajes Enviados

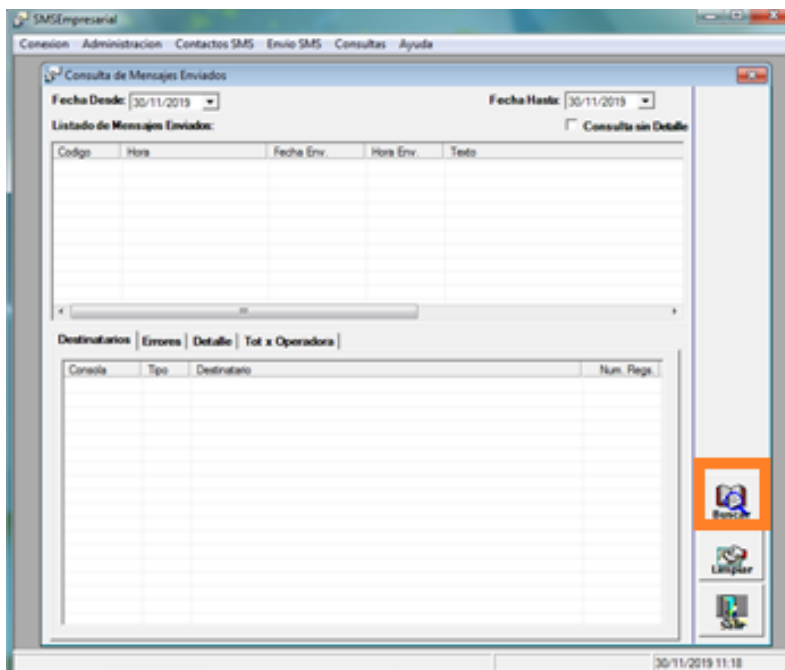


Permitiendo desplegar una nueva ventana para control de los mensajes enviados

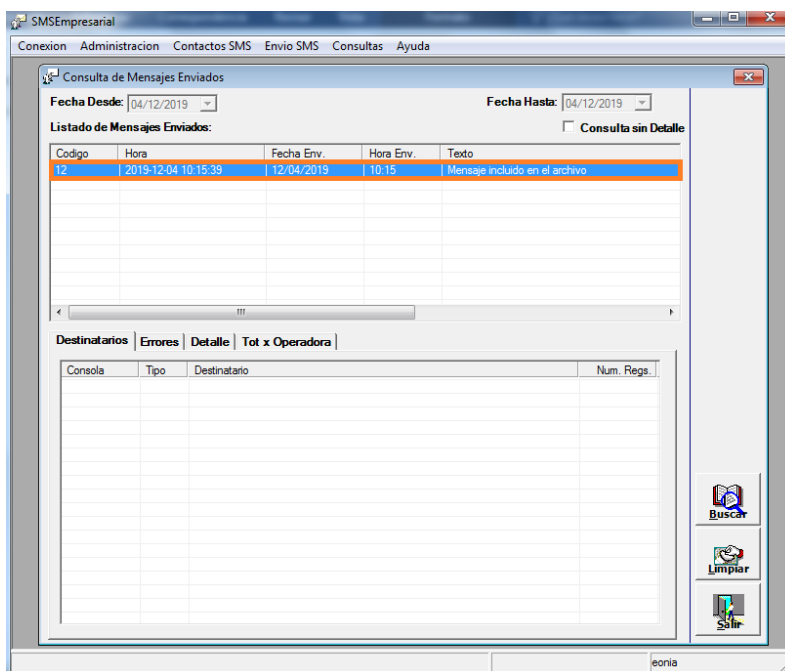
PASO 2. FIJAR FECHAS

Al lado izquierdo superior de la nueva pestaña desplegada se encuentra la fecha desde la cual se va a proceder con la revisión, en la cual se deberá en escoger el límite inferior de la fecha a revisar.

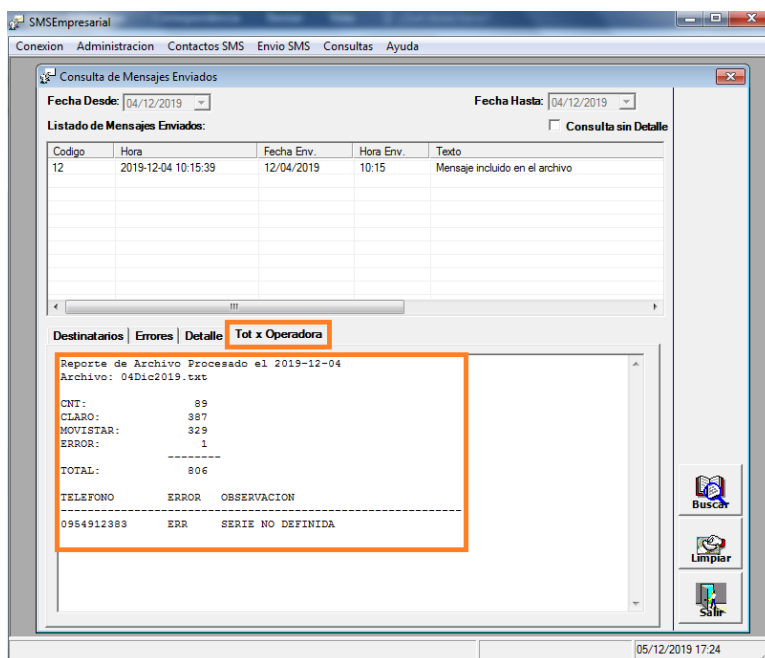




Se procede a seleccionar uno de los detalles de envío de mensajes, el cual va a permitir cargar la información de todos los envíos realizados en esa fecha.



De manera posterior se traslada al menú inferior en la pestaña “Total x Operadora” para evidenciar cuantos mensajes fueron enviados, conjuntamente con las operadoras y cuantos mensajes tuvieron error de envío.



Nota: El siguiente Instructivo podrá o no ser acogido por la Entidad Financiera, atribuyéndose cambios que considere pertinentes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. La gestión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a partir del año 2012, como ente de control hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha sido favorable observando un crecimiento del 51,4% en el número de socios en comparación entre el año 2012 con 4,9 millones al año 2019 con 7,4 millones socios, teniendo de esta manera con el pasar del tiempo mayor acogida en el mercado financiero.
2. Se determinó que la provincia de Pichincha se ha convertido en un eje del sector Cooperativista, debido a que de las 40 instituciones presente en el segmento 2, apenas ocho Instituciones presentan sus oficinas Matriz en la dicha provincia, siendo la provincia con más instituciones del país.
3. Se pudo evidenciar que la colocación de las Cooperativas del Segmento 2 pertenecientes a Pichincha entre el año 2016-2017 obtuvieron un incremento del 18,94% debido al incremento de microempresarios buscando capital de trabajo para incrementar su producción para exportar sus productos debido a las facilidades del gobierno para realizar dicha acción, mientras que para el año 2018 en contraste con al año 2017 se notó una disminución del 11,95% de la colocación crediticia debido al temor existente por los prestatarios debido a las nuevas políticas a implantarse por el nuevo cambio de Régimen Político.

4. A su vez se pudo determinar que el monto en operaciones nuevas u originales incremento entre el año 2016 en contraste con el año 2017 en un 15,56%, mientras que para la Cartera de Crédito Novada disminuyo en un 1,27%, a su vez la reestructuras en el periodo en comparación incremento en un 625,55% y el refinanciamiento disminuyo en un 85,65%; mientras que para el año 2018 la cartera de crédito original o nuevas operaciones en comparación con el año 2017 disminuye en un 20,88%, además tener un incremento del 77,11% en operaciones novadas, mientras que para la cartera reestructura se presenta un incremento del 41,97% en el periodo mencionado, de la misma manera presenta un incremento la cartera de crédito refinanciada con un 46,39 de crecimiento, estas variaciones se produjeron debido a las circunstancias presentadas en el país, las más importantes fueron detalladas en el párrafo anterior.
5. Además se pudo evidenciar a través de los Reportes de Colocaciones del Segmento 2 presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no existen una gran fluctuación entre años de investigados en los montos de los tipos de productos ofertados por las Instituciones, sin embargo existe una mayor concentración en el producto Crediticio de Consumo siendo mayor al 48% en todos los años, debido a que el mismo es accesible a todas las personas y tiene menos requisitos, sin embargo los montos a desembolsar son bajos a comparación con créditos de vivienda o microcréditos.
6. La cartera vencida presentada por las Instituciones de Segmento 2 pertenecientes a Pichincha representa el 14,95% de la Cartera vencida total del Segmento para el año 2026, mientras que para el año 2017 representa el 16,48%, sufriendo un incremento del 1,53%.

7. Se pudo determinar que, tanto para el proceso de crédito como para el proceso de cobranza, es necesario mantener un control y procesos definidos en manuales, los mismos que varían entre Instituciones, sin embargo, mantienen la misma esencia y funcionalidad, pretendiendo buscar los mismos objetivos, los cuales son disminuir los riesgos y generar mayor utilidad.
8. Mediante la aplicación de la entrevista fue posible identificar que las entidades financieras mantienen procesos de cobranza administrativa, prejudicial y judicial, por lo tanto, no aplican estrategias o procesos definidos para realizar una gestión de cobranza preventiva efectiva evidenciando que, en varios casos la no cancelación de las cuotas adeudadas, se producen debido al olvido de las fechas de pago por parte de los socios.
9. Además, se pudo concluir que el olvido de los socios de pagar sus obligaciones afecta directamente a los indicadores de morosidad, a pesar de que registren pocos días de retraso. Debido a que esta información es enviada de forma diaria a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Recomendaciones:

1. Se recomienda incrementar los controles hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para dar mayor credibilidad ante la sociedad y de esta forma incrementar el número de usuarios en las mismas.
2. Se sugiere ofertar con mayor impulso los Productos Crediticios de Vivienda, debido a que estos pueden representar un incremento en los montos de colocaciones, ya que en la

actualidad en la mayoría de instituciones no se le presta el interés necesario a dicho producto por el riesgo de ofertar desembolsar valores altos.

3. Se sugiere para evitar carga laboral desplazar únicamente las funciones de control de cartera de crédito vencida de asesores u oficiales de crédito hacia el departamento de cobranza luego de 15 días de vencimiento.
4. En base a los datos presentados se sugiere a las Instituciones contratar empresas de cobranzas que permitan recuperar la Cartera Vencida acumulada que presente mayor número de días para de esta forma disminuir sus índices de morosidad o a su vez apresurar los procesos de cobranza judicial.
5. Se sugiere implementar estrategias de crédito que permitan la búsqueda de nuevos nichos de mercado o productos nuevos, que ocasionen el interés por parte de los usuarios de ingresar al Sistema de Economía Popular y Solidaria.
6. Se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, para mejorar su proceso de cobranza preventiva incluir dentro de su Manual de Cobranzas, el Instructivo de Cobranza Preventiva a través de mensajería masiva específico de Cobranza preventiva que permita recordar a sus socios las fechas de pago y los montos a ser cancelados por los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

Adiós Deudas. (s.f.). *Adios Deudas*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de Cobranza judicial y extrajudicial – Todo lo que debes saber: <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>

Aguilar, V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012. (*Tesis*). Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_vh.pdf

Aguilar, V. H. (2013). *Repositorio Académico USMP*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_vh.pdf

Angulo, S. (13 de julio de 2016). *Demanda de créditos bancarios se redujo 6,8% el último año*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/demanda-creditobancarios-economia.html>

Arruda, M. (2004). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1068707.pdf>

Banco Central del Ecuador, B. (2019). *Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 16 de 09 de 2019, de https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf

BCRP, B. C. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Lima.

- Bello, F. (24 de 03 de 2014). *UDLAP*. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/?fbclid=IwAR2sTUTxbevwsMa1n-Ezp37gppypYjpYNQpObea_CCxB7YVfEepTyHuYJx4
- Bondone, C. (agosto de 2011). Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de https://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_del_Interes_%28Carlos_Bondone%29.pdf
- Bondone, C. (02 de 2012). Recuperado el 10 de 09 de 2019, de [https://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Moneda\(Carlos_Bondone\).pdf](https://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Moneda(Carlos_Bondone).pdf)
- Buendía, L., Colás, P., & Hernández, F. (2001). *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de https://www.ugr.es/~ugr_unt/Material%20M%F3dulo%201/variables.pdf
- Calderón, B. (s.f.). *Centro de Estudios Fiscales - CEFA*. Obtenido de La Cobranza: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Carme, D. (16 de junio de 2014). *Economía Simple*. Obtenido de Definición de Colocación: <https://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>
- Centro de Estudios Lationamericanos, C. (17 de 05 de 2019). *Centro de Estudios Lationamericanos, CESLA*. Recuperado el 16 de 09 de 2019, de <https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-ecuador.php?Id=7392>
- Centty, D. (julio de 2006). *Edumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>

Cerda, H. (1991). Capítulo 7: Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. (*Maestría*). Universidad Nacional Abierta, Bogotá. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2018/01/u-2-02-0-cerda7.pdf>

Cobranza judicial y extrajudicial – Todo lo que debes saber. (s.f.). Recuperado el 27 de enero de 2020, de Adiós Deudas: https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/?fbclid=IwAR3_C8u1a3yZ1YBRbmTg0hoIdPZA0mcbBiD6atMRKegwYqoo206RLyDxhMo

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Quito.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (13 de febrero de 2015). “*Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:*”. Quito, Pichincha, Ecuador.

Consumo Responsable. (s.f.). Recuperado el 19 de enero de 2020, de Consumo Responsable: https://consumoresponsable.com.uy/el_credito.html

Cordes. (marzo de 2018). *Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.* Recuperado el 19 de enero de 2020, de Cordes: <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-crredito-07.05.2018.pdf>

Corporación Financiera Nacional. (noviembre de 2017). *Análisis del Sistema Financiero Nacional.* Recuperado el 23 de enero de 2020, de Corporación Financiera Nacional:

<https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/12/Informe-Sector-Financiero-Nov-2017-Final.pdf>

Egg, A. (2011). *Aprender a investigar : nociones básicas para la investigación socia*. Argentina: Brujas. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>

El Comercio. (16 de junio de 2019). *Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años*. Obtenido de El Comercio: https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html?fbclid=IwAR0-cT7SGkEkF_-OtJnHR2iAKR2KN43gOfa2aVP9U1eAsHo5VsS7o2f83VQ

Galdames, M. (2012). *Derecho y consumo. (Una mirada crítica a las cobranzas extrajudiciales a la luz de la ley 19.496. análisis de su regulación y sentencias judiciales)*. Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, Chile. Obtenido de <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Cobranzas-extrajudiciales-pdf.pdf>

Garcia, I. (2018). *Economia Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/refinanciacion>

Gil, S. (2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reestructuracion-de-la-deuda.html>

Jiménez, J. V. (9 de agosto de 2018). *Depósitos vs Créditos: una mirada a la liquidez del sistema bancario*. Obtenido de Mercapital casa de valores s.a:

<https://www.mercapital.ec/es/blog/depositos-vs-creditos-una-mirada-a-la-liquidez-del-sistema-bancario/>

JPRMF, J. d. (2015). *Resolución No. 043-2015-F*. Quito. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>

Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera. (22 de marzo de 2017). *Resolución No. 345-2017-F*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 19 de enero de 2020, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-345-2017-F.pdf>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (22 de marzo de 2017). *Resolución No. 345-2017-F*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Kleeberg, F., & Ramos, J. (2009). Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria. *Redalyc*, 13.

Llopis, J. (1996). *La Estadística: Una orquesta hecha instrumento*. Ariel. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/EstadII/IntroCapi2.pdf>

Mesa, K., Gardeva, A., & Ortegón, J. (11 de 2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *ACCIÓN InSight*, 1-3. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

Morales, J. A., & Morales, A. C. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.

- Ossorio, M. (s.f.). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. Guatemala: Datascan, S.A. Obtenido de <http://www.herrerapenalozza.com/images/biblioteca/Diccionario-de-Ciencias-Juridicas-Politicasy-Sociales---Manuel-Ossorio.pdf>
- Pinea, B., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. (Segunda ed.). Washington: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 23 de 09 de 2019
- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). *Manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington.
- Puertas, R., & Martí, M. (2013). Análisis del credit scoring. *RAE-Revista de Administración de Empresas*, 303-315. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v53n3/07.pdf>
- Quiñónez, E. (2005). Análisis de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador: ¿Cuáles son sus determinantes? Un estudio con datos de panel. (*Tesis de grado*). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. Recuperado el 06 de 09 de 2019, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3448/5975.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raffino, M. (s.f.). *Concepto.de*. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <https://concepto.de/base-de-datos/#ixzz60O1kMemd>
- Resolución No. 038-2015-F*. (2015). Quito.
- Roberto Hernández, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

SEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Quito.

SEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario*. Quito.

SEPS. (10 de 2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*.

Recuperado el 06 de 09 de 2019, de SEPS:

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e)

[Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e)

SEPS. (abril de 2017). Nota Técnica - Fichas metodológicas de indicadores financieros. *Fichas metodológicas de indicadores financieros*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

SEPS. (2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de

<https://www.google.com/search?q=manual+de+cr%C3%A9dito&oq=manual+de+cr%C3%A9dito&aqs=chrome..69i57j0l5.8909j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

SEPS. (2019). *Reglamento A Ley Organica Economía Popular Y Solidaria*. Quito. Recuperado el 04 de 01 de 2020, de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO%20A%20LEY%20ORGANICA%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizado%20febrero%202019.pdf/b20d6eb9-dd8d-4972-bff4-8d6976a4b9f3>

- SEPS. (2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 19 de 10 de 2019, de <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletin-financiero-sf-y-snf>
- Soto, M. (2008). *Financiera rural, influencia en dispensoras e intermediarios financieros rurales, zona centro del Estado de Veracruz. (Tesis de doctorado)*. Universidad Nacional Autónoma de México, México, D. F. Recuperado el 11 de 9 de 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%20del%20Dinero%20y%20el%20Credito.htm>
- The Smart Campaign. (2015). ¿Qué ocurre con los clientes que caen en mora? *Progreso*, 8-12. Recuperado el 19 de enero de 2020
- Tributos.net. (s.f.). *Tributos.net*. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de Definición de liquidez: <https://www.tributos.net/definicion-de-liquidez-1130/>
- Villafuerte. (s.f.). *Villafuerte*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de Cobranza Administrativa: <http://www.cvillafuerte.com.mx/cobranza-administrativa.html>
- Webster, A. L. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Santa Fé de Bogota: McGraw Hill Companies. Recuperado el 05 de 01 de 2020
- Zambrano, R. (19 de mayo de 2019). *Cooperativas de ahorro y crédito tienen 7,4 millones de 'socios' en Ecuador*. Recuperado el 06 de 09 de 2019, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334765/cooperativas-tienen-74-millones-socios>

ANEXOS