



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA  
DIRECCIÓN POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA:**

---

**METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO PARA LA GESTIÓN DE  
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JUVENTUD UNIDA LTDA.**

---

Trabajo previo a la obtención del título de Magister en Administración de  
Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

**Autor:** Quisintuña Azas Ángel Aníbal

**Director:** Dr. Celi Portero Chrystiam David, Mgs

**AMBATO – ECUADOR**

**2021**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Ángel Aníbal Quisintuña Azas, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO PARA LA GESTIÓN DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 21 días del mes de Octubre de 2022, firmo conforme:

Autor: Ángel Aníbal Quisintuña Azas

Firma: .....

Número de Cédula: 1803697729

Dirección: Tungurahua, Ambato.

Correo Electrónico: [aquisintuna@indoamerica.edu.ec](mailto:aquisintuna@indoamerica.edu.ec)

Teléfono: 0986912631

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO PARA LA GESTIÓN DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA” presentado por Ángel Aníbal Quisintuña Azas, para optar por el Título Magister en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria,

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 7 de septiembre de 2022

.....  
Dr. Celi Portero Chrystiam David, Mgs

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 21 de octubre del 2022

.....  
Ángel Aníbal Quisintuña Azas

1803697729

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO PARA LA GESTIÓN DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 21 de octubre de 2022

.....

Ing. Quiroga López Mauricio Santiago, MBA.  
EXAMINADOR PRESIDENTE

.....

Ec. Paredes Flor Isaac Agustín, Mgs.  
EXAMINADOR

.....

Dr. Celi Portero Chrystiam David, Mgs  
DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis hijos y familia por ser el motor que impulsan mi día a día a seguir adelante, a Dios por guiarme y darme la fuerza y capacidad para afrontar cada reto con su bendición.

A mis amigos quienes siempre me han acompañado y apoyado en los buenos y malos momentos.

*Anibal*

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia quienes han sido el apoyo constante a lo largo de mi vida, a mis hijos que con su cariño han dado fuerzas para salir adelante. A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por la oportunidad que me brinda para alcanzar esta maestría. Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., que me brindaron la información necesaria para llevar a cabo la investigación. Al Dr. Chrystiam David Celi Portero quien asertivamente me ha dirigido en la elaboración de este proyecto.

Gracias

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN .....</b>	<b>II</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>III</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>IV</b>
<b>APROBACIÓN TRIBUNAL .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT    2</b>	
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>HIPÓTESIS O IDEA QUE SE DEFIENDE .....</b>	<b>10</b>
<b>DESTINATARIOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>11</b>
Beneficiarios: .....	11
Elaborador del proyecto: .....	11
Línea de la investigación:.....	11
Sublínea de la investigación:.....	11
Objeto: .....	11
Campo: .....	11
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
Objetivo general .....	11

Objetivos específicos .....	11
<b>CAPITULO I 12</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DE ARTE) .....	12
DESARROLLO TEÓRICO DEL OBJETO Y CAMPO .....	14
Metodología de microcrédito .....	14
Gestión de morosidad.....	21
<b>CAPITULO II 22</b>	
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
Investigación cuantitativa.....	22
Investigación cualitativa.....	22
Investigación de campo.....	23
Investigación documental bibliográfica .....	23
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
Población.....	23
Muestra.....	23
PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS .....	24
Operacionalización de las variables .....	24
Técnicas e instrumentos .....	28
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	29
Encuestas.....	29
Entrevistas .....	46
<b>CAPITULO III 48</b>	
<b>PRODUCTO 48</b>	
NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	48
DEFINICIÓN DEL TIPO DE PRODUCTO .....	48

OBJETIVOS .....	49
Objetivo general .....	49
Objetivos específicos .....	49
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	49
Base legal .....	49
Definiciones .....	50
Definiciones del segmento .....	52
El mercado objetivo de la cooperativa para otorgar los créditos serán las personas con actividades de servicio, comercio y producción:.....	53
Actividades económicas para el financiamiento .....	55
Destino de crédito .....	56
Tecnología de microcréditos .....	57
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA INNOVADORA .....	92
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
Conclusiones .....	93
Recomendaciones.....	94
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS           100</b>	
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA .....	100
PREGUNTA DE ENTREVISTAS .....	103
SOLICITUD DE APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.....	104
ACTA DE APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.....	105
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO .....	106

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro n° 1.	Operacionalización de las variables.....	26
Cuadro n° 2.	Resultados de la pregunta n° 1 .....	29
Cuadro n° 3.	Resultados de la pregunta n° 2 .....	31
Cuadro n° 4.	Resultados de la pregunta n° 3 .....	32
Cuadro n° 5.	Resultados de la pregunta n° 4 .....	33
Cuadro n° 6.	Resultados de la pregunta n° 5 .....	34
Cuadro n° 7.	Resultados de la pregunta n° 6 .....	35
Cuadro n° 8.	Resultados de la pregunta n° 7 .....	36
Cuadro n° 9.	Resultados de la pregunta n° 8 .....	37
Cuadro n° 10.	Resultados de la pregunta n° 9 .....	38
Cuadro n° 11.	Resultados de la pregunta n° 10.....	39
Cuadro n° 12.	Resultados de la pregunta n° 11 .....	40
Cuadro n° 13.	Resultados de la pregunta n° 12.....	42
Cuadro n° 14.	Resultados de la pregunta n° 13 .....	43
Cuadro n° 15.	Resultados de la pregunta n° 14.....	44
Cuadro n° 16.	Resultados de la pregunta n° 15 .....	45
Cuadro n° 17.	Caracterización para identificar microempresarios.....	53
Cuadro n° 18.	Caracterización de las unidades productivas agropecuarias (upa)...	55
Cuadro n° 19.	Variables cualitativas .....	59
Cuadro n° 20.	Indicador de 5cs.....	74
Cuadro n° 21.	Indicador carácter.....	75
Cuadro n° 22.	Indicador capacidad de pago .....	77

Cuadro n° 23.	Indicador capital.....	79
Cuadro n° 24.	Indicador colateral.....	80
Cuadro n° 25.	Indicador condición.....	81
Cuadro n° 26.	Niveles de aprobación.....	82
Cuadro n° 27.	Carpetas para análisis por agencia.....	86
Cuadro n° 28.	Resultados del backtesting de la agencia ambato.....	87
Cuadro n° 29.	Resultados del backtesting de la agencia simiatug.....	89
Cuadro n° 30.	Resultados del backtesting de la agencia riobamba.....	90
Cuadro n° 31.	Resultados del backtesting de la agencia guaranda.....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n° 1.	Activos de la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida ltda...7
Gráfico n° 2.	Cartera de microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida ltda.....8
Gráfico n° 3.	Morosidad ampliada de la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida ltda 8
Gráfico n° 4.	Utilidad.....9
Gráfico n° 5.	Árbol de problemas ..... 10
Gráfico n° 6.	Resultados de la pregunta n° 1 .....30
Gráfico n° 7.	Resultados de la pregunta n° 2 .....31
Gráfico n° 8.	Resultados de la pregunta n° 3 .....32
Gráfico n° 9.	Resultados de la pregunta n° 4 .....33
Gráfico n° 10.	Resultados de la pregunta n° 5 .....34
Gráfico n° 11.	Resultados de la pregunta n° 6 .....35
Gráfico n° 12.	Resultados de la pregunta n° 7 .....36
Gráfico n° 13.	Resultados de la pregunta n° 8 .....37
Gráfico n° 14.	Resultados de la pregunta n° 9 .....38
Gráfico n° 15.	Resultados de la pregunta n° 10 .....40
Gráfico n° 16.	Resultados de la pregunta n° 11 .....41
Gráfico n° 17.	Resultados de la pregunta n° 12 .....42
Gráfico n° 18.	Resultados de la pregunta n° 13 .....43
Gráfico n° 19.	Resultados de la pregunta n° 14 .....44
Gráfico n° 20.	Resultados de la pregunta n° 15 .....45

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imágen N° 1.	Saldo de cartera de crédito vigente .....	4
--------------	---	---

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA**  
**ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**TEMA: METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO PARA LA GESTIÓN DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA**

**AUTOR: QUISINTUÑA AZAS ÁNGEL ANÍBAL**

**TUTOR: CRYSTIAM DAVID CELI PORTERO**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se basa en el desarrollo de una metodología de microcrédito que ayude a la gestión de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., considerando que los microcréditos han contribuido a los sectores productivos y pequeños negocios a dar el impulso, generando fuentes de ingresos y trabajo de esta forma contribuyendo a la reactivación y crecimiento económico del país. No obstante, la morosidad de los créditos ha crecido en gran medida por la situación económica del país y de la forma como se han concedido los créditos afectando en los resultados financieros. Por lo que el objetivo del presente trabajo de investigación consiste en desarrollar una metodología de microcrédito para la gestión de morosidad, minimizando el riesgo de créditos. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se aplicó el método de investigación cualitativa, cuantitativa, descriptiva y de campo, ya que se desarrolló con el apoyo del personal de créditos a través de encuestas y entrevista con lo que se pudo realizar un análisis de los resultados obtenidos, además se realizó investigación bibliográfica para fundamentar la investigación permitiendo conocer más del tema estudiado. Los resultados obtenidos al realizar una metodología de microcrédito que contiene métodos y técnicas que respalde el análisis de la situación socioeconómica del socio solicitante han permitido minimizar el riesgo de crédito. Se concluye que la aplicación de una metodología de microcrédito por parte de la cooperativa ayudará tener una buena cartera de crédito, lo cual se verá reflejado en los indicadores y resultados financieros.

**DESCRIPTORES:** metodología, microcrédito, crédito, gestión, morosidad, cooperativa.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

**THEME: MICROCREDIT METHODOLOGY FOR THE DELINQUENCY  
MANAGEMENT AT "JUVENTUD UNIDA LTDA" CREDIT UNION.**

**AUTHOR: QUISINTUÑA AZAS ÁNGEL ANÍBAL**

**TUTOR: CRYSTIAM DAVID CELI PORTERO**

**ABSTRACT**

This research is based on the development of a microcredit method to help the delinquency management at the "Juventud Unida Ltda" credit union. It is because microcredits have contributed to the sector's productive and small businesses to give the impulse, generating sources of income and work in this way contributing to the reactivation and economic growth of the country. However, the delinquency of loans has grown dramatically due to the country's economic situation and how the credits have been granted, affecting the financial results. So the research aim is to develop a microcredit methodology for delinquency management and minimizing credit risk. To reach the objectives set, applied qualitative, quantitative, and descriptive methods, and field research since which was developed with the support of credit staff through surveys and interviews with which it was possible to perform an analysis of the obtained results. Additionally, it was carried out the literature review to support the research allowing us to know more about the studied subject. The results obtained by carrying out a microcredit methodology containing methods and techniques to support the situation analysis socioeconomic of the requesting partner have allowed for minimizing the credit risk. In conclusion, the employment of a microcredit methodology by the credit union will help to have a good credit portfolio, which will be reflected in the financial indicators and results.

**KEYWORDS:** Credit, credit union, delinquency, method, microcredit, management.

## INTRODUCCIÓN

### **Importancia y actualidad**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) son entidades formadas por socios sin fines de lucro que buscan un bien común con igualdad de derechos y obligaciones, al igual que los bancos captan ahorros, inversiones, otorgando créditos y brindando diferentes servicios financieros de esta forma actuando como intermediarios financieros. Entonces, el tema actual está relacionado con la línea de investigación de asociatividad y productividad, mientras que la sublínea de investigación es la productividad desde lo social y solidario.

Además, se ha demostrado que las COAC han sido actores principales en la inclusión financiera de los sectores vulnerables, impulsando el crecimiento económico, de esta forma reduciendo la pobreza en los millones de hogares que afrontan muchos países en vías de desarrollo y subdesarrollados. La mayoría de las COAC son formadas a partir del principio de la solidaridad en la lucha contra la pobreza y la discriminación de los bancos.

Por otro lado, la Constitución de la República del Ecuador del 2008, incluye el ente regulador SEPS con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (GOB, 2008). A 2019 se registra 566 organizaciones del sector financiero popular y solidario (SFPS) de las cuales 561 son cooperativas de ahorro y crédito (COAC), 4 mutualistas y 1 caja central de ella las 405 organizaciones, es decir el 72% corresponde a COAC de los segmentos 4 y 5 y el restante al segmento 1, 2, 3 y mutualistas, de ellas el 60% de SFPS se especializa en la línea de microcrédito, distribuidas a nivel nacional de los cuales 4 de cada 10, se

encuentran ubicados en cantones con más del 50% de ruralidad y 5 de cada 10, en cantones con niveles de pobreza superiores al 50% (SEPS, Sector financiero popular y solidario características generales y enfoque de género, 2019). En su mayoría especializados en la línea de microcréditos (SEPS, Sector financiero popular y solidario características generales y enfoque de género, 2019).



**Imágen N° 1. Saldo de cartera de crédito vigente**

Fuente: SEPS, 2019

Las COAC pertenecen al sector financiero popular y solidario, las cuales están normados por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financieros Popular y Solidario, además de las COAC también se encuentran las Cajas de Ahorro, Bancos Comunales, Mutualistas, que brindan servicios financieros a través de la intermediación financiera. Las COAC tienen la principal función de captar fondos públicos para otorgar créditos a sus socios. En este caso, es claro ver que son entidades interesadas en invertir en el crecimiento del país, cumpliendo su rol principal la de satisfacer las necesidades otorgando créditos los cuales serán destinados al desarrollo de negocios de sus socios, familia y del país.

En gran parte de las cooperativas del 4 y 5 lo que más se maneja son los microcréditos, entendiéndose como microcréditos, que son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas con niveles de ventas anuales inferior o igual a cien mil, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, estos tipos de créditos son destinados a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, los fuentes de pago son de las ventas o ingresos generados (SEPS, Norma para la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la superintendencia de bancos, 2016).

Los microcréditos al ser un crédito especialmente al sector rural o de bajo recursos económicos, no llevan suficientes garantías por lo que las tasas de interés para este tipo de crédito son más altas en comparación al de otros tipos de créditos consumo, productivo, educativo, vivienda, inmobiliario, al ser riesgoso colocar en microcréditos la tasa de interés sube, razón por la cual los créditos colocados en este segmento se deben realizar un análisis minucioso para que no se vea afectado en los índices de morosidad en caso de que el socio no pueda cancelar las cuotas de la tabla de amortización.

Por consiguiente, al prestar este tipo de servicio son propensos a cometer errores en los procesos a la hora de realizar la concesión de créditos a los socios solicitantes, debido a que se deben considerar varios factores internos y externos para un buen análisis, no obstante, los microcréditos se han convertido en la cartera de mayor colocación a nivel nacional para las COAC, en segundo lugar, los créditos de consumo.

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF, 2015) en su Resolución 128-2015-F define al riesgo de crédito como la probabilidad de pérdida que asume una institución financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por los socios en forma de créditos. Lo que a la vez puede provocar riesgo de liquidez, que es la probabilidad de que una institución financiera no pueda disponer de recursos necesarios para cumplir a tiempo las

obligaciones ante sus ahorristas, inversionistas lo que a la vez puede hacer que la institución se vea forzada a liquidar o pedir préstamos a otras instituciones para solventar ese problema.

Por ello en este trabajo de investigación contiene los elementos necesarios que aportaran a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., al ser una entidad financiera que trabaja al 100% de su cartera en microcréditos, corre más riesgos de una mala colocación de créditos que repercute en el incremento de la morosidad lo cual a la vez afectara directamente en los resultados financieros.

### **Planteamiento del problema**

En Ecuador la emergencia sanitaria del año 2020, por la pandemia del COVID-19, las actividades económicas a nivel mundial sufrieron importantes cambios en sus dinámicas, producto de ello afecto a los sectores de la economía popular y solidaria, originando incremento de los niveles de morosidad, disminución de la liquidez, mayores provisiones, disminución en los resultados financieros (Hernández, 2021).

Al analizar los datos del sector de las COAC se evidencio el aumento de provisiones por el incremento de la cartera vencida, durante la pandemia, lo que afecto en los resultados financieros. La (SEPS, Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, 2015) menciona que las provisiones específicas constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo (Solórzano, Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil, 2018).

Por otro lado, el decreto de estado de excepción, congelamiento de cartera de las entidades financieras provoco que muchas instituciones financieras incrementen la morosidad en especial las COAC que trabajan con microcréditos, al ser negocios

pequeños, ventas ambulantes, tiendas con el cierre total de este tipo de negocios hizo que las personas no puedan trabajar y por ende disminuyendo sus ingresos.

Sin embargo, hubo negocios que prosperaron durante la pandemia, en especial del sector de la salud, negocios digitales, en donde la demanda de los productos fue grande, en especial aquellos negocios que no necesariamente necesitaban estar abiertas, por lo que los negocios físicos que necesariamente necesitaban estar abiertos sufrieron pérdidas, por lo que fue importante un buen análisis de las COAC colocar bien los créditos analizando los factores tanto internos como externos del mercado.

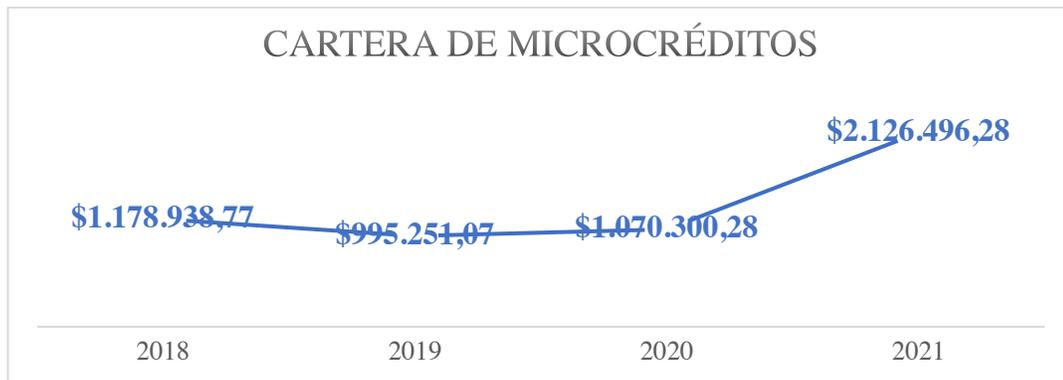
El presente estudio se enfoca en la metodología de microcréditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., que se encuentra distribuida con sus agencias en Ambato, Riobamba, Guaranda y Simiatug. A 31 de diciembre del 2021 alcanzó un activo de \$2.655.176,18 dólares, en comparación con el año 2020 ha tenido un crecimiento del 87.66% en valores monetarios de \$1.240.311,17 dólares. Por lo anterior se puede evidenciar que el último año ha tenido un crecimiento significativo en comparación con los años 2018, 2019 y 2020, donde se mantuvo el nivel de activos, para lograr este crecimiento ha sido en gran medida al financiamiento de la CONAFIPS, BANCODESARROLLO y fondos de ahorros e inversiones.



**Gráfico N° 1. Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., 2022

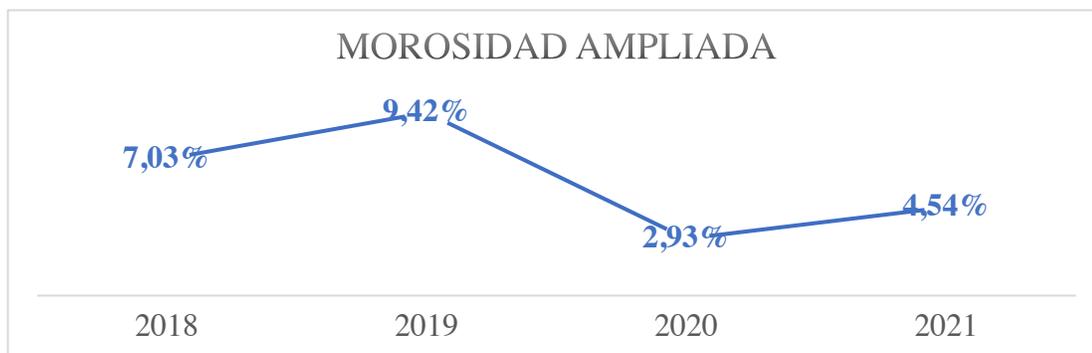


**Gráfico N° 2. Cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., 2022

La morosidad de la cartera de crédito ha tenido un crecimiento del año 2018 a 2019, pero ese índice disminuyó del año 2019 a 2020 debido a que la cooperativa implementó la estrategia de renovación, refinanciamiento y restructuración de créditos vencidos, algunos con sustitución de deudor se logró bajar la morosidad que tanto afectó para traer financiamientos de entidades financieras, por último, se realizó el castigo de cartera permitiendo bajar la morosidad.



**Gráfico N° 3. Morosidad ampliada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., 2022

No obstante, los créditos refinanciados, restructurados y los que fueron con la sustitución de deudor han empezado a caer en la morosidad en el último año de 2020 de 2,93% a 2021 incrementándose a 4,54%, por lo que es importante que se controle de raíz el incremento de la morosidad es decir con un buen análisis de crédito.



#### **Gráfico N° 4. Utilidad**

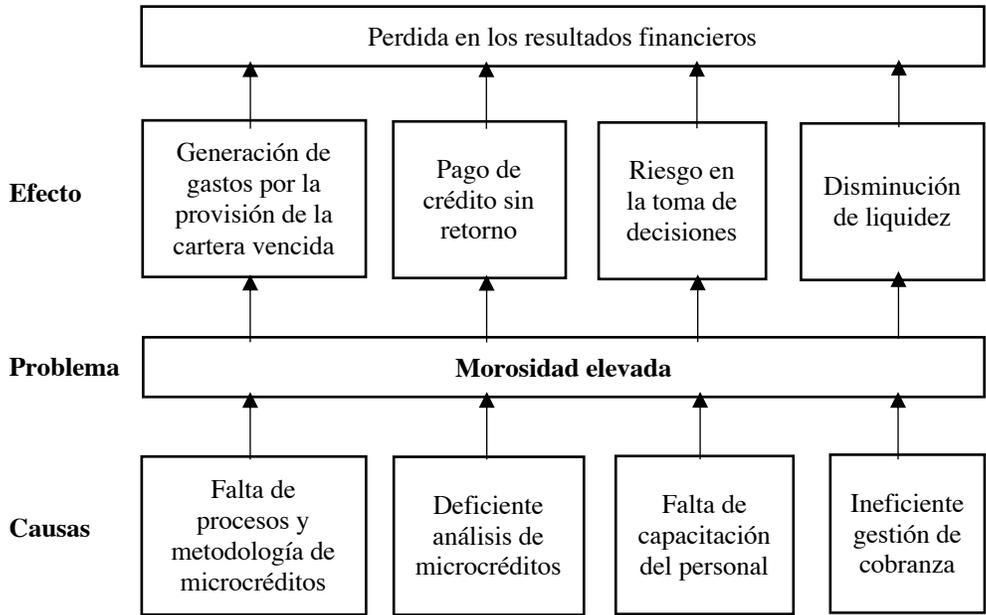
**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., 2022

Los resultados financieros que ha tenido la institución por el castigo de cartera no han permitido tener buenos resultados debido al gasto de la provisión, además los créditos renovados no generan suficientes ingresos debido a que no fueron colocados con nuevo capital, sino que fueron solamente sustituidos de deudor por lo que los ingresos no fueron

Por otro lado, las COAC juegan un papel fundamental en el desarrollo de las microfinanzas, haciendo movilizar los recursos de bajo costo y prestando servicios financieros a los sectores rurales y urbanos, al ser sectores que no cuentan con suficientes garantías o historial crediticio hace que el análisis para otorgar el crédito sea más minucioso de realizar y con alto riesgo de morosidad.

Pero, se debe considerar que en todo análisis crediticio bien ejecutado puede verse afectado por factores externos, como sucedió en la pandemia, situaciones de fuerza mayor, política y otros factores ajenos a ellas, lo que puede llevar al socio a caer en la morosidad. Por tanto, es fundamental manejar la gestión de morosidad a través de procesos y metodologías de créditos que ayuden a mejorar la colocación de créditos en especial los microcréditos que se entregan para pequeñas empresas, y por tanto mejorar las finanzas familiares y condiciones de vida de los habitantes de las zonas donde está la cooperativa.



**Gráfico N° 5. Árbol de problemas**

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

**Hipótesis o idea que se defiende**

¿Cómo una metodología de microcrédito puede influir en la gestión de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.?

## **Destinatarios del Proyecto**

**Beneficiarios:** Personal de área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Elaborador del proyecto:** Quisintuña Azas Ángel Aníbal.

**Línea de la investigación:** Asociatividad y productividad.

**Sublínea de la investigación:** Productividad desde lo social y solidario.

**Objeto:** Metodología de microcrédito.

**Campo:** Gestión de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Evaluar la metodología de microcrédito para la gestión de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la metodología de microcrédito.
- Diagnosticar la metodología utilizada para el análisis de las solicitudes de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.
- Desarrollar una metodología de microcrédito para mejorar la gestión de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la investigación (estado de arte)**

Al buscar información sobre el tema de estudio se encontró la investigación de (Cobián & Curiel, 2019) con el objetivo de fortalecer el producto de microcrédito tanto desde el punto de vista comercial como de la gestión de riesgos de la Cooperativa SMG. Para cumplir el objetivo los autores emplearon la metodología de enfoque cuantitativo, caracterizado por ser un proceso secuencial y probatorio. Concluyeron que la propuesta de fortalecimiento del microcrédito en la Cooperativa SMG generó resultados positivos y significativos, especialmente los indicadores de rentabilidad y morosidad, también existió disminución de la liquidez por el incremento de la colocación de crédito, lo que permite una mayor sustentabilidad.

En la investigación con el tema de estudio es la de (Solórzano, Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil, 2018) con el objetivo de realizar un diagnóstico de las Metodologías para la asignación de Microcréditos a la ciudad de Guayaquil. Para cumplir su objetivo el autor emplea el método cuantitativo y cualitativo a través de la cual se analiza a la banca privada Banco Pichincha y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos los parámetros utilizados no satisfacen todas las demandas de los socios. Se concluyó que las instituciones financieras en la actualidad poseen metodologías específicas para el otorgamiento de microcréditos que son para muchos inaccesibles debido a los parámetros que piden para conceder un microcrédito.

En la investigación con el tema de estudio es la de (Yucailla, 2021) con el objetivo de diseñar una metodología de gestión de control, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito con calificación E en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Para ello realizo utilizando la investigación cualitativa, cuantitativa y de campo, logrando a través de ese estudio evidenciar que la cartera vencida tiene una mayor incidencia en los resultados financieros, además este resultado del incremento de cartera vencida se debe a que el personal encargado de recuperación desconoce las estrategias o alternativas para el cobro de las cuotas vencidas, por ultimo concluye que la aplicación de una metodología de control, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito de calificación E se mejora con la gestión administrativa y financiera del personal de área de créditos y cobranzas de la Cooperativa.

Otra investigación con el tema de estudio es la de (Pilataxi, 2018) con el objetivo de diseñar una nueva metodología de créditos para comerciantes Guayaquileños que se dediquen a una actividad de comercio, producción y servicios, con políticas crediticias adecuadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda. Para lograr el objetivo empleo la metodología de carácter cualitativo y cuantitativo, a través de la cual analiza y propone la mejora del servicio del otorgamiento de crédito. Concluyendo que existen varios sectores productivos con necesidades financiera insatisfechas por consiguiente con la implementación de la metodología de microcrédito incremento el número de socios y cartera de crédito

En el estudio de investigación con el tema relacionado es la (Pilla, 2018) con el objetivo de analizar el indicador morosidad y su impacto que tiene en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el año 2017. Para cumplir el objetivo el autor empleo el método cualitativo, cuantitativo y descriptivo a través de la cual analiza, diseña y propone una metodología que permita minimizar la cartera vencida. Concluyendo que la implementación de fábrica de créditos facilita la sistematización de los procesos en la concesión de créditos a través de una metodología que permita manejar mayores volúmenes de créditos, con lo cual se disminuye tiempos y reprocesos minimizando riesgo de créditos.

Otra investigación relacionada con el tema de estudio es la de (Naranjo E. , 2021) con el objetivo de desarrollar una metodología para el otorgamiento de operaciones de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Para lograr se realizó empleando el método cualitativo, cuantitativo y de campo, a través de la cual se analiza el score crediticio, base de datos históricos de la institución. Una vez realizado se demostró que, con el uso de herramientas de gestión, reemplaza la necesidad de contar con los comités especializados.

También se tiene el tema de estudio de (Villena, 2020) con el objetivo de implementar una metodología para la concesión de crédito – fábrica de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Marzo. Para lo cual se utilizó la metodología de investigación descriptiva y no experimental utilizando la revisión bibliográfica y entrevista. Una vez realizado el análisis se pudo ver que la institución no está bien estructurada ni estandarizada, existe rotación del personal en las áreas comerciales. Se concluyó que con la implementación de la metodología se a subsanar esas falencias.

Así también, con el tema estudio relacionado se tiene el estudio de (Gobeo, 2018) con el objetivo de implementar un sistema de gestión de crédito que permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC minimizar el monto de la cartera en riesgo. Para cumplir su objetivo la autora empleo el método cualitativo y cuantitativo y de campo. Concluyo que la herramienta de carácter predictivo de gestión de riesgo de crédito implementada en la institución financiera se evaluó mediante método de experto obteniendo una satisfactoria nota, que indica la factibilidad y fiabilidad del modelo.

## **Desarrollo teórico del objeto y campo**

### **Metodología de microcrédito**

Comprende la aplicación de método de valoración cualitativa y cuantitativa a los solicitantes de crédito, con ello se puede ejecutar las tareas, actividades, selección

y evaluación en los formatos necesarios para la ejecución del proceso de crédito (Solórzano, Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil, 2018).

Existen 2 tipos de metodología de microcrédito; metodologías grupales y metodologías individuales, las metodologías grupales se centra en el principio de solidaridad para poder acceder al crédito debido a que de forma individual no califican para el crédito y las metodologías individuales aplica a solicitantes que de forma individual califican para acceder al crédito.

La metodología de microcrédito para las instituciones financieras permite manejar de la mejor manera en la parte de colocación de los créditos desde la promoción, selección de carpetas, calificación y el desembolso, para que la cartera de crédito no se vea afectada por la mala colocación de los créditos lo que conlleva a riesgo de crédito.

## **Crédito**

El crédito se entiende cuando se le otorga un dinero a otra persona confiando que esa persona que recibe devolverá el dinero en capital más intereses que se fijen además se fija el plazo en tiempo que tendrá para devolver el dinero de forma total o en plazos. Según (Naranjo E. , 2021) Entenderemos como crédito al compromiso pactado entre una persona o institución que otorga capacidad de compra por adelantado al deudor, que, también, sería una persona física o moral.

## **Microcrédito**

Es un tipo de crédito el otorgado especialmente personas naturales o jurídicas con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, principalmente destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades,

verificados adecuadamente por las entidades del Sistema Financiero Nacional (JPMF, 2021).

El microcrédito es un tipo de crédito que se le otorga especialmente a personas que tienen pocos recursos económicos, pequeñas empresas, negocios y que no tienen suficientes garantías o colateral que los respalde para un crédito que estén solicitando en una institución financiera. Según (Solórzano, Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil, 2018) define al microcrédito como el otorgamiento de préstamos pequeños a prestatarios de bajos recursos, que carecen de garantías.

Los microcréditos ayudan al desarrollo económico, de pequeños microempresarios, sectores rurales, en especial las cooperativas de ahorro y crédito han sido los principales actores para la inclusión de los sectores desfavorecidos que no podían acceder a los créditos de consumo, hipotecarios, inmobiliarios debido a los parámetros que deben cumplir los socios para ese tipo de crédito.

Además, han contribuido al desarrollo del país, generando fuentes de empleo, ingresos, para el hogar de muchos ecuatorianos. Los microcréditos en el desarrollo endógeno de una población determinada se relacionan con el tema de las microfinanzas y su importancia en el desarrollo local de un territorio (Buelvas, 2020).

### **Tipos de microcréditos**

Según la (JPMF, 2021) codificación de la Junta Política y Monetaria, los microcréditos se segmentan en:

#### **Microcrédito minorista**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales iguales o inferiores a USD 5,000.00.

### **Microcrédito de Acumulación Simple**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.00 y hasta USD 20,000.00.

### **Microcrédito de Acumulación Ampliada**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 20,000.00 y hasta USD 100,000.00.

### **Proceso de colocación de microcréditos**

El proceso de crédito tiene serie de pasos, donde se va aplicar la metodología de microcrédito para que la gestión del crédito se haga con éxito y no caer en riesgo de crédito:

- Promoción
- Otorgamiento
- Seguimiento y recuperación

#### **Promoción**

La promoción se realiza a través de varios mecanismos de comunicación entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unidad Ltda. y el mercado, es decir, a sus socios actuales y a los potenciales socios, los cuales estarán interesados en los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

#### **Otorgamiento**

##### **Levantamiento de la información**

El levantamiento de la información previo al análisis es muy importante, ya que permite ver la calidad del socio para otorgar el crédito, de acuerdo con los criterios de selección, actividad económica, perfil de sujeto de crédito, fuente de pago y el destino

del crédito solicitado, con la información que proporcione nos ayuda a ver dentro de las 5c de créditos como es el socio y el comportamiento que tendrá si le damos un crédito.

## **Actividades económicas**

### **Producción**

Según (Quiroa, 2020) producción son actividades que aprovechan los recursos y las materias primas para poder elaborar o fabricar bienes y servicios, que serán utilizados para satisfacer una necesidad. Dentro de estas actividades económicas se pueden considerar a panadería, carpintería, artesanía, cerrajería, restaurantes entre otras.

### **Servicios**

Según (Caballero, 2016) servicios son actividades que producen un beneficio intangible, que no se puede almacenar, de corta duración y de la que no se puede adquirir propiedad, además considera que no forman parte de la agricultura e industria. Dentro de estas actividades económicas se pueden considerar gabinetes de belleza, servicios de internet, consultorios médicos, equipos de transporte, oficinas o consultorios y similares.

### **Comercio**

El comercio es la actividad socioeconómica que consiste en la compra y venta de bienes, ya sea para uso, venta o transformación, principalmente de productos terminados. Dentro de estas actividades económicas se pueden considerar a despensas, almacén de ropas, venta de joyas, comercio informal, venta de productos agrícolas, cosméticos entre otros.

### **Actividad productiva agropecuaria**

En este tipo de actividad económica son destinados especialmente a actividades agrícolas y pecuarias a pequeña escala, como puede cultivos de ciclo corto, crianza de animales menores y actividades de transformación de productos agropecuarios.

### **Destinos de crédito**

#### **Capital de trabajo**

Según (Westreicher, Capital de trabajo, 2020) define al capital de trabajo es la magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta un negocio. Estos recursos son destinados principalmente a que se mantenga el giro del negocio, si principales inversiones la adquisición de mercaderías o de la materia prima entre otros.

#### **Activo fijo**

Según (Sevilla A. , 2016) define a los activos no corriente o activo fijo de un negocio, como todos activos de la sociedad que no se hacen efectivos en un periodo superior a un año. Por lo general los recursos son destinados para la adquisición de maquinaria o equipos, vehículos, herramientas, adecuación de locales, con el fin de incrementar las ventas del negocio.

### **Evaluación socioeconómica a través de las 5Cs de crédito**

#### **Carácter**

El carácter de un socio ante un posible crédito nos muestra la moral como pagadores, como personas, como son en la familia, trabajo en general cómo se comporta ante la sociedad, con lo que nos dirá si el socio será un buen pagador o no. Este análisis puede resultar difícil ya que es algo intangible y si no se tiene un buen ojo para observar puede haber errores que se puedan cometer si no se tiene un buen juicio al socio. Algunas de las variables con indicativos pueden ser la tendencia a hacer reclamaciones injustificadas, devolver mercancías sin causa justificada, actitud hacia las obligaciones adquiridas (Morales J. , Crédito y cobranza, 2014).

Además, para realizar este análisis de carácter se debe basar con la central de riesgos o score de crédito, en el Ecuador el Equifax, que nos permite ver el comportamiento que ha tenido el socio ante los créditos que ha realizado anteriormente. El score de crédito es un modelo estadístico que muestra a los clientes de acuerdo con los perfiles de comportamiento dando puntuaciones y es usado por todas las entidades financieras del país (Caicedo, 2018)

### **Capacidad**

La capacidad de pago de un socio es otro de los aspectos más importantes después del carácter para otorgar el crédito, lo que decidirá si el socio tiene o no la posibilidad de poder cancelar las cuotas de la tabla de amortización que se fije de acuerdo con el monto de crédito y plazos establecidos.

Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) la capacidad es la posibilidad de que el socio pueda cancelar sus cuotas. La capacidad de pago de un socio se puede saber con la información de ingresos y gastos que proporciona el socio antes de realizar el crédito, es necesario saber cómo distribuye para sus diferentes gastos.

### **Capital**

El capital puede medir la solidez que tiene el socio para afrontar situaciones de baja liquidez. Según (Morales J. , Crédito y cobranza, 2014) define que es la solidez financiera del socio, se puede medir por su posición como propietario de activos, se recomendado realizar un análisis de la deuda con el capital para saber la solidez del capital.

### **Colateral**

El colateral o garantía es lo posee el socio para respaldar el crédito, la garantía presentada mientras mayor sea del crédito solicitado mayor probabilidad de recuperación se tendrá. Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) define que es la cantidad de activos que el socio cuenta para dejar como garantía de crédito solicitado.

## **Condición**

Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) define como el ambiente económico del socio solicitante, por ejemplo, productos pasados de moda. Por lo que es importante analizar la condición en la que se encuentra el socio frente a su negocio y sus competidos, zona donde está ubicada y los entornos que rodea.

## **Análisis de solicitud de crédito a través de aplicación**

Se realiza a través de un software, el cual califica por puntos o escalas las solicitudes de crédito que asigna mayores porcentajes a los factores que considera más importantes, con lo cual de acuerdo con la parametrización la solicitud de crédito puede ser aprobada o negada.

## **Seguimiento**

El seguimiento del riesgo de crédito se realiza mediante gestión activa de las carteras de crédito con el objetivo de detectar con antelación aquellos que pudieran registrar un deterioro en la calidad crediticia o el debilitamiento de las garantías (Cecabank, 2016). Según (Culqui, 2016) el servicio post-crédito permite identificar y brindar un mejor seguimiento sobre los créditos otorgados, con el fin de medir el grado de responsabilidad y recuperación de estos.

## **Gestión de morosidad**

Según (Barandiaran, 2008) es el proceso de cobranza que se sigue con los socios que se han quedado en mora, estas se realizan mediante gestiones de cobro extrajudiciales y judiciales.

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **Enfoque y diseño de la investigación**

##### **Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa, se concentra en las mediciones numéricas, además de utilizar la observación del proceso en forma de recolección de datos para analizar de forma estadística las preguntas de investigación, para ello se plantea un estudio delimitado y concreto, por último, el enfoque cuantitativo es deductivo e implica encuestas, experimentación, relación entre variables, preguntas e hipótesis, recolección de datos (Ortega, 2018).

##### **Investigación cualitativa**

Según (Herrera, Medina, & Galo, 2010) la investigación cualitativa se la conoce también como naturalista, participativa, etnográfica, humanista, interna, interpretativa y a la investigación cuantitativa como normativa, nomotética, externa, explicativa, realista. Por otro lado (Ortega, 2018) menciona que es un proceso que requiere de la recolección de datos sin medición numérica, este tipo de investigación es inductivo además implica la inmersión en el campo, flexibilidad, recolección de datos, interpretación contextual, preguntas.

De acuerdo con lo expuesto el enfoque utilizado en la presente investigación se caracterizará por ser cualitativa y cuantitativa, análisis cuantitativo ya que el cuyo objetivo es la de analizar el enfoque la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Juventud Unida Ltda., mientras el análisis cualitativo se emplea al utilizar las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta.

### **Investigación de campo**

Según (Herrera, Medina, & Galo, 2010) la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, de forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos fijados para la investigación. Por lo que se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., para investigar las falencias en el área de créditos.

### **Investigación documental bibliográfica**

Según (Herrera, Medina, & Galo, 2010) este tipo de investigación tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores ya sean de fuentes primarias o secundarias. Por lo que para esta investigación también se utilizó esta modalidad de investigación.

### **Descripción de la muestra y contexto de la investigación**

#### **Población**

Según (Herrera, Medina, & Galo, 2010) la población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. La población para esta investigación fueron 18 empleados que tienen participación directa en el proceso de colocación de crédito.

#### **Muestra**

La muestra es un subconjunto o parte de la población, según (López P. , 2004) es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Por lo que la muestra seleccionada para el estudio se obtuvo de jefe de crédito, asesores de crédito e información de cada una de las agencias de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. En la actualidad la entidad cuenta con 18 trabajadores. por tanto, considerando que el número de empleados no supera los 100 individuos se tomó el total de la población como la muestra del estudio.

### **Proceso de recolección de los datos**

Los datos obtenidos provienen de dos fuentes, las primarias obtenidas a través de la aplicación de instrumentos y las fuentes secundarias que provienen de la consulta y el análisis de documentos. Por otro lado, los resultados que se alcanzaron son característicos del método inductivo, el cual permite extrapolar los resultados del análisis particular de un hecho a todo el universo. Entre las técnicas utilizadas se encuentran la encuesta y entrevista.

Para procesar y analizar los datos obtenidos en la presente investigación se realizó la tabulación para procesar los resultados obtenidos de las entrevistas mediante la ejecución de las tablas estadísticas, luego de ello se representó gráficamente a través de la gráfica de pastes por último el análisis y la interpretación de los resultados por cada una de las preguntas planteadas con el fin de recabar la información para cumplir los objetivos de investigación.

### **Operacionalización de las variables**

#### **Variable independiente**

Según (Westreicher, Variable independiente , 2021) es aquella que determina el valor de la variable dependiente, es decir que cambia en la variable dependiente. La variable independiente del presente estudio de investigación es la metodología de microcrédito, con la cual en la operacionalización de variables permitió diseñar las preguntas para la recolección de información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Variable dependiente**

Según (Betancur, 2022) las variables son operacionalizadas con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, lo que hace que sea susceptible a ser medido a través de la aplicación de instrumentos y técnicas. Por lo que para esta investigación se ha operacionalizado las variables, en conceptos, dimensiones, indicadores y se ha definidos los instrumentos y técnicas. La variable dependiente del presente estudio de investigación es la gestión de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables**

<b>Variable independiente</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos y técnicas</b>
<b>Metodología de microcréditos</b>	A través de la metodología se logra conocer al cliente, la situación financiera de la unidad socioeconómica, con el fin de reconocer tanto las necesidades y requerimientos de crédito, además de detectar los posibles riesgos en el otorgamiento de este y la forma de mitigarlos de tal manera que estos riesgos se vuelvan controlables para la institución (Rivas, 2016).	Situación financiera  Unidad socioeconómica  Riesgos	Índice de morosidad  Saldo de cartera en riesgos	¿La metodología utilizada para la concesión de microcréditos es funcional? ¿Los parámetros usados en la calificación de microcréditos es accesible? ¿Cuáles son los principales objetivos que tiene la cooperativa para colocar microcréditos?	Entrevista y cuestionario

<b>Variable dependiente</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos y técnicas</b>
<b>Gestión de morosidad</b>	La gestión de la morosidad es un aspecto fundamental para mejorar el proceso entrega y recuperación de los créditos y el plan de gestión de la morosidad que permita disminuir el índice de morosidad (Castillo, 2019).	Proceso Morosidad	Número de créditos colocados Porcentaje de morosidad	¿Cuáles son índices de morosidad simple y ampliada que maneja la cooperativa?	Análisis índice de morosidad / fórmulas matemáticas

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

## **Técnicas e instrumentos**

Según (Mendoza, 2018) técnica se refiere al conjunto de reglas y procedimientos que permite al investigador poder establecer la relación del objeto o sujeto de la investigación. De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, para la recolección de la información se realizó de las fuentes primarias y secundarias.

Para las fuentes primarias se realizaron a través de instrumentos de investigación que fueron las encuestas con preguntas cerradas en los cuestionarios y las preguntas de entrevista que se hicieron a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., en especial al personal que está directamente relacionado en el proceso de concesión de créditos.

Además, para ampliar la información se recolecto la información de las fuentes secundarias investigando a través de las revisiones bibliográficas, normativas, reglamentos, leyes que amparan al sector de la Economía Popular y Solidaria, estudios realizados anteriormente en temas referentes al tema de estudio y más información encontrada a través del internet, lo que ayudo a fundamentar el presente trabajo de investigación.

Según (García, 1993) la encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante la cual se recoge la información de una muestra de la población que se está haciendo el estudio de investigación. Por lo que, en la investigación se evaluó los aspectos más importantes y relacionados con la metodología a microcréditos.

Por otro lado (Concepto, 2020) define a la entrevista como un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas, por lo general de un tema específico. Por lo que se realizó entrevista mediante preguntas formuladas con anticipación acerca de la gestión de microcréditos y como ha influenciado la morosidad elevada en los resultados financieros.

Para realizar el análisis de la información obtenida a través de los instrumentos de investigación se realizó la tabulación de la información para un mejor entendimiento, para luego representar gráficamente en el gráfico de pastel y finalmente se procedió al análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

## **Análisis de los resultados**

### **Encuestas**

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada al personal que tiene incidencia directa en el proceso de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

#### **Pregunta 1: ¿Cuentan con manual de procesos y políticas de créditos?**

##### **Cuadro N° 2. Resultados de la Pregunta N° 1**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	6	33%
No	12	67%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



### **Gráfico N° 6. Resultados de la Pregunta N° 1**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

#### **Análisis e interpretación**

El 67% de los encuestados afirmaron que no cuentan con un manual de procesos o procedimiento y políticas de crédito dentro de la institución, mientras que el 33% restante afirmaron que si tienen un manual de procesos y políticas de crédito. Después de la revisión del Manual de crédito de la institución se pudo constatar que dentro del manual de crédito tienen una sección acerca de la tecnología de microcréditos donde habla de forma básica y breve acerca de la promoción, recepción de la solicitud y documentación, verificación e inspección, evaluación y resolución, otorgamiento – desembolso, seguimiento y recuperación, con lo cual se pudo constatar que la institución tiene descrito un proceso básico sin diagramación, el cual debe realizarse en diagramación de todo el proceso de microcrédito.

**Pregunta N° 2: ¿Cuentan con metodología de microcrédito?**

**Cuadro N° 3. Resultados de la pregunta N° 2**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	18	100%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 7. Resultados de la Pregunta N° 2**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados afirmaron que no cuenta la institución con una metodología de microcrédito, por lo que son propensos a fallar en la colocación de microcréditos, afectando los indicadores de morosidad, además de que la institución coloca el 100% de créditos en el segmento de microcréditos a sectores rurales y negocios pequeños que no cuentan con las garantías suficientes lo que les hace que corran riesgos de que el socio caiga en morosidad y no tenga con que pagar el crédito.

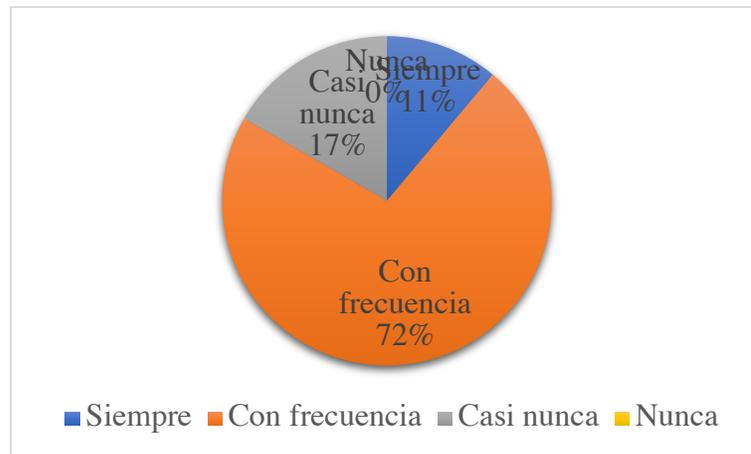
**Pregunta N° 3: ¿Cada que cierto tiempo actualizan el manual de créditos?**

**Cuadro N° 4. Resultados de la Pregunta N° 3**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	11%
Con frecuencia	13	72%
Casi nunca	3	17%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 8. Resultados de la Pregunta N° 3**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Análisis e interpretación**

El 11% de los encuestados afirmaron que actualizan el manual de créditos siempre, 72% con frecuencia, mientras el 17% afirman que casi nunca actúan el manual de crédito, por lo que durante la revisión del manual de crédito se pudo constatar que la última actualización del manual de crédito fue el 10 de febrero del

2021, constatando de que el manual de crédito es actualizado con frecuencia, por la variación de respuestas se puede evidenciar de que el personal no está bien informado o no tiene el conocimiento subiente acerca del manual de crédito.

**Pregunta N° 4: ¿La cooperativa cuenta con comité de crédito?**

**Cuadro N° 5. Resultados de la Pregunta N° 4**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 9. Resultados de la Pregunta N° 4**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados afirmaron que existe comité de crédito, constatando en el manual de crédito se puede evidenciar que el comité de crédito está integrado por

tres personas que varían dependiendo del nivel de aprobación, presidente de consejo de administración, gerente, encargado de crédito, negocios o a su vez el asesor de crédito. Los niveles de aprobación, que está integrado de la siguiente manera; tercer nivel de \$100,00 hasta \$3.000,00; segundo nivel de \$3.000,00 hasta \$10.000,00 y el primer nivel desde \$10.000,00. Evidenciando de que ningún crédito es aprobado directamente por el jefe de crédito o asesor de crédito.

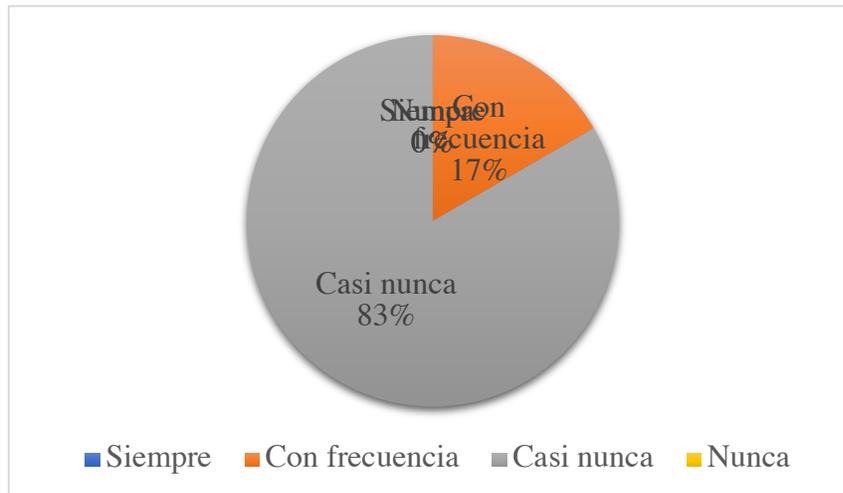
**Pregunta N° 5: ¿Cada que cierto tiempo se capacitan en área de créditos?**

**Cuadro N° 6. Resultados de la Pregunta N° 5**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Con frecuencia	3	17%
Casi nunca	15	83%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 10. Resultados de la Pregunta N° 5**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## Análisis e interpretación

El 83% de los encuestados afirmaron que casi nunca realizan las capacitaciones en el área de crédito, lo cual indica que el personal no tiene suficientes conocimientos de los procesos que se deben seguir para que salga una buena gestión de colocación y seguimiento del crédito. Es importante que el personal en especial los que actúan directamente en el proceso de crédito sepan bien el manual de crédito.

### Pregunta N° 6: ¿Realizan una investigación previa antes de la inspección del domicilio y negocio?

#### Cuadro N° 7. Resultados de la Pregunta N° 6

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	67%
No	6	33%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



#### Gráfico N° 11. Resultados de la Pregunta N° 6

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## Análisis e interpretación

El 67% de los encuestados afirmaron que si realizan una previa investigación del socio solicitante a través de la información recabada en el primer encuentro con el socio y a través del formulario de solicitud de crédito, mientras que el 33% de los encuestados dijeron que no realizan la investigación previa, sino que lo hacen directo en la inspección del socio.

### Pregunta N° 7: ¿Realizan el levantamiento de la información del socio y garante?

#### Cuadro N° 8. Resultados de la Pregunta N° 7

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	89%
Aveces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



#### Gráfico N° 12. Resultados de la Pregunta N° 7

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados afirmaron que siempre realizan la inspección del domicilio y del negocio para el levantamiento de la información mientras que el 11% de los encuestados dijeron que no realizan el levantamiento de la información. Los que afirmaron que no realizan el levantamiento fue por lo que conocen al socio, saben cómo es, por lo que se dejan llevar por el carácter de la persona.

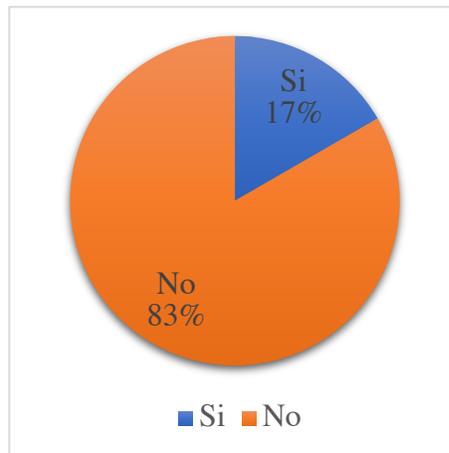
### **Pregunta N° 8: ¿Analizan las solicitudes de crédito con las 5Cs de crédito?**

#### **Cuadro N° 9. Resultados de la Pregunta N° 8**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	3	17%
No	15	83%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



#### **Gráfico N° 13. Resultados de la Pregunta N° 8**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## Análisis e interpretación

El 83% de los encuestados afirmaron que no analizan las solicitudes de crédito con las 5Cs de crédito, mientras que el 17% afirmaron que si analizan con las 5Cs de créditos, de lo que se puede evidenciar que la mayoría del personal no conoce las 5Cs de crédito (carácter, colateral, capacidad, capital, condiciones), además se puede evidenciar que en el manual de crédito no existe las 5Cs de crédito, tampoco cuentan con el sistema que analice las 5Cs de crédito con la información obtenida del socio solicitante, tampoco una metodología de microcrédito con la cual basarse para un buen análisis, con ello reducir la morosidad elevada que existe en la institución.

### Pregunta N° 9: ¿Cuentan con un sistema que permite analizar el crédito?

#### Cuadro N° 10. Resultados de la Pregunta N° 9

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11%
No	16	89%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



#### Gráfico N° 14. Resultados de la Pregunta N° 9

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados afirmaron que no cuentan con un sistema que permita realizar un análisis de crédito, mientras que el 11% de afirmaron que si cuentan con un sistema de análisis de crédito, la institución no cuenta con un sistema que permita realizar un análisis de crédito directo, las personas que afirmaron que si existía, es debido a que utilizan un Excel para realizar el análisis breve, pero por lo general se basan en la información recibida por el socio y de los asesores de crédito mediante la inspección de la casa y negocio del socio solicitante. Para un buen análisis es indispensable contar con las herramientas que permitan un buen análisis de microcrédito.

### **Pregunta N° 10: ¿Cuál es el monto máximo que otorgan para microcrédito?**

**Cuadro N° 11. Resultados de la Pregunta N° 10**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De \$100 a \$1.000	2	11%
De \$1000 a \$10.000	11	61%
De \$10.000 a \$100.000	5	28%
Más de \$100.000	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



### Gráfico N° 15. Resultados de la Pregunta N° 10

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

#### Análisis e interpretación

El 61% de los encuestados afirmaron que el monto máximo que otorgan en microcrédito es de \$1.000,00 hasta \$10.000,00, mientras que el 28% de \$10.000,00 hasta \$100.000,00 y por último restante afirmaron que los montos máximos son de \$100,00 hasta \$1.000,00 de lo que se puede evidenciar que la institución coloca créditos en su mayor parte montos de \$1.000,00 hasta \$10.000,00, al ser microcréditos están enfocados en pequeños negocios que no necesitan mucha capitalización.

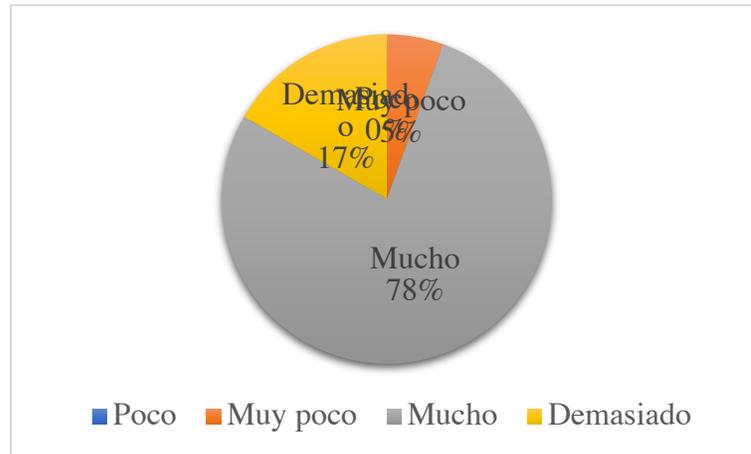
### Pregunta N° 11: ¿Cuánto tiempo se demora en otorgar un crédito?

#### Cuadro N° 12. Resultados de la Pregunta N° 11

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Poco	0	0%
Muy poco	1	5%
Mucho	14	78%
Demasiado	3	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 16. Resultados de la Pregunta N° 11**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Análisis e interpretación**

El 78% de los encuestados afirmaron que se demoran mucho en otorgar un crédito, mientras que el 17% afirmaron que demasiado y otro restante muy poco, esto debido a que en el nivel aprobación todo monto es aprobado por el comité de crédito, lo que hace que se entorpezca el proceso por ende se demore el tiempo de aprobación, ya que no hay una aprobación directa que se pueda hacer por el jefe de crédito o encargado de crédito de cada agencia, por lo que el análisis de crédito hace los miembros del comité de crédito y solo ellos se especializan en los análisis y no hay intervención de los demás asesores de crédito en el análisis por ende no cogen experiencia para análisis de las solicitudes de crédito.

**Pregunta N° 12: ¿Realiza seguimiento de los créditos colocados?**

**Cuadro N° 13. Resultados de la Pregunta N° 12**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	56%
No	8	44%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 17. Resultados de la Pregunta N° 12**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

**Análisis e interpretación**

El 56% de los encuestados afirmaron que, si realizan el seguimiento de los créditos colocados, mientras que el restante afirmaron que no realizan el seguimiento de créditos colocados, esto debido a que no todos los encuestados están con las funciones de recuperación de cartera, además se ha evidenciado de que hacen el seguimiento de créditos después de que el socio empieza a caer en morosidad, para

realizar las gestiones de cobranza, razón por la el índice de morosidad en la institución es elevada.

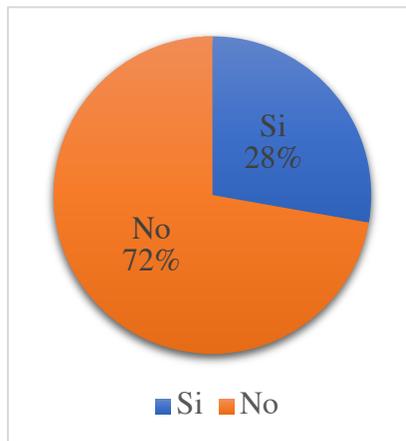
**Pregunta N° 13: ¿Considera usted que se realiza el seguimiento adecuado de los créditos colocados?**

**Cuadro N° 14. Resultados de la Pregunta N° 13**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	28%
No	13	72%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 18. Resultados de la Pregunta N° 13**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Análisis e interpretación**

El 28% de los encuestados afirmaron que si realizan el seguimiento adecuado de los créditos colocados mientras que el 72% de los encuestados mencionaron que no lo realizan, evidenciando que la falta de seguimiento de la cartera es otra de las causas

más que han originado el incremento de la morosidad, de ahí la importancia de hacer el seguimiento de los créditos por más pequeños que sean los montos.

**Pregunta N° 14: ¿Realiza la cobranza de manera oportuna desde el primer día de vencido?**

**Cuadro N° 15. Resultados de la Pregunta N° 14**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11%
No	16	89%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 19. Resultados de la Pregunta N° 14**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados afirmaron que no realizan de manera oportuna la cobranza desde el primer día de vencido, apenas el 11% afirmaron que sí, con ello se evidencia la falta de seguimiento de créditos vencidos por parte de los encargados de

crédito lo que causa la maduración de la cartera de crédito vencido, una eficiente gestión de cobranza puede reducir los rangos de días vencidos para que la provisión no sea alta.

**Pregunta N° 15: ¿Siguen los procesos establecidos en el manual para realizar la cobranza de la cartera vencida?**

**Cuadro N° 16. Resultados de la Pregunta N° 15**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	39%
No	11	61%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.



**Gráfico N° 20. Resultados de la Pregunta N° 15**

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

## **Análisis e interpretación**

EL 61% de los encuestados afirmaron que no realizan no siguen los procesos establecidos en el manual de crédito para la seguimiento y recuperación de créditos, mientras que el 39% encuestados afirmaron que si lo realizan, siendo así la mayoría de empleados ni cumplen es por la falta de capacitación del personal de forma periódica.

## **Entrevistas**

Se aplicó entrevistas al jefe de negocio, jefe de crédito y asesores de crédito que tienen participación directa en el proceso de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., fundamentando los siguientes cuestionamientos para obtener información que ayude a profundizar más en la investigación.

### **Pregunta 1: ¿Cómo le ha afectado en los resultados financieros, la morosidad elevada?**

La mayoría de los entrevistados coincidió que la morosidad elevada afecta a la liquidez, ya que si no cancelan del crédito no hay ingresos, lo que a la vez dificulta devolver el dinero a los socios inversionistas y ahorristas, además de que no se pueden otorgar nuevos créditos si no hay un retorno rápido del dinero, por otro lado, el incremento de la morosidad genera más gastos en las provisiones, esto a la final lleva a bajar los indicadores financieros,

### **Pregunta 2: ¿Considera usted que la morosidad elevada ha resultado de la mala colocación del crédito?**

Todos coinciden que la morosidad elevada es por la mala colocación, falta de análisis en profundidad, esto debido a que no conocen muy bien el tema de la colocación del crédito, por ser de segmento 4 no tienen buenas normativas internas que

ayuden a mejorar el proceso de colocación y la falta de metodología para un buen análisis, algunos de ellos mencionaron que tienen suficiente conocimiento acerca del manual de crédito ya que las capacitaciones se las hacen rara vez, lo que si saben son los requisitos que se deben pedir, pero no la parte de analizar con la información y documentación de los socios solicitantes.

**Pregunta3: ¿Cómo le considera la gestión de cobranza y seguimiento de créditos colocados?**

La mayoría coincide que el seguimiento de los créditos lo hacen cuando el socio empieza a caer en morosidad a través de la cobranza extrajudicial llegando hasta la cobranza judicial, pero que antes de eso no realizan ninguna acción de seguimiento.

**Pregunta 4: ¿Cómo ha afectado a la institución las provisiones de la cartera de crédito?**

Todos coinciden que las provisiones de la cartera de crédito afectan en los resultados financieros, ya que las provisiones generan más gastos en la cuenta de gastos, lo que a su vez puede repercutir para la presentación del balance general para un posible proyecto con otras entidades financieras.

**Pregunta 5: ¿Cómo ha sido el comportamiento de pagos de los nuevos créditos colocados?**

La mayoría coincide que los créditos colocados, han caído más en la pandemia, por la crisis económica que genero durante más de 2 años, a la vez también mencionan que los créditos colocados no han sido bien analizados la mayoría han sido colocados por referencia del asesor que hace las inspecciones ya que no cuentan con un sistema o metodología que permita calificar con las 5Cs de crédito.

## **CAPITULO III**

### **PRODUCTO**

#### **Nombre de la propuesta**

Metodología de microcrédito para la gestión de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

#### **Definición del tipo de producto**

La metodología de microcrédito para la gestión de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., será un instrumento que ayudará a obtener información que respalde en el análisis y evaluación socioeconómica del socio solicitante de crédito, de esta forma minimizando el riesgo de crédito.

Es importante el uso de una metodología de crédito en el sector financiero popular y solidario, ya que al ser entidades que brindan servicios financieros a través de la intermediación financiera, en especial los microcréditos son destinados a pequeños empresarios que no cuentan con un historial crediticio o que nunca han realizado un crédito en la banca, además se sabe que mucho de ellos no cuentan con garantías suficientes, por lo que es muy riesgoso colocar créditos en este tipo de crédito.

Los microcréditos ayudan al desarrollo de pequeños negocios, lo que a la vez ayuda a la economía familiar y del país, el crecimiento en los últimos años ha sido grande, gracias a que las instituciones financieras en especial las cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunales, bancos comunales, han llegado con los servicios financieros donde antes no llegaba, con esto ayudando a la inclusión financiera.

Por lo que esta propuesta de metodología de microcréditos será aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., para una buena gestión de morosidad, lo que se verá reflejado en los resultados financieros, indicadores de morosidad, liquidez, solvencia institucional.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Normar la metodología de microcrédito a través de la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., proporciona a sus socios, recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas al aumento de la producción, incremento de capital de trabajo de esta forma fomentando a las pequeñas y medianas empresas.

### **Objetivos específicos**

- Regular la gestión de microcréditos que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., en favor de sus socios a través de métodos y técnicas para un buen análisis.
- Facilitar al personal del área de créditos, una herramienta de gestión de microcrédito que apoye en la toma de decisiones crediticias.
- Minimizar los riesgos de crédito a través de la aplicación de la presente metodología de crédito.

## **Estructura de la propuesta**

### **Base legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., es una entidad que realiza actividades de intermediación financiera, puesto que sus principales actividades son la captación y colocación de recursos monetarios para satisfacer las necesidades de

sus clientes en todas sus agencias ubicadas en Ambato, Riobamba, Simiatug, Guaranda y más agencias que se abran en lo posterior en el resto del país.

Esta metodología de microcrédito está estructurada de acuerdo con las normas y disposiciones legales como es la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su reglamento y resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

### **Definiciones**

**Activo:** Según (Llorente, Activo, 2014) es un recurso de valor el cual, genera un beneficio a futuro de la unidad socioeconómica, en contabilidad son todos los bienes y derechos de una empresa o negocio.

**Unidad Socioeconómica:** Según (Pérez & Gardey, 2021) está relacionado con lo social y económico, por lo que está conformado por el socio deudor con el cónyuge, conviviente o en unión de hecho.

**Buró de Crédito:** Según (Equifax, 2022) es un sistema que procesa la información que recibe de sus fuentes, con el objetivo de que las entidades que otorgan créditos puedan conocer datos crediticios que mantiene el socio.

**Capacidad de pago:** Según (Coll, 2020) es la probabilidad que tiene socio de que pueda cumplir con las cuotas de créditos.

**Comité de Crédito:** Según (Monografías, 2022) es el órgano que se encarga de la administración de riesgos integral de la institución, velando el bienestar institucional a través de un buen análisis de las solicitudes de crédito.

**Microempresario:** Según (Etecé, 2021) es una persona capaz de crear varias microempresas.

**Niveles de Resolución:** Es el comité de crédito que analiza las solicitudes de crédito, dependiendo el monto del crédito esta se conforma por diferentes personas.

**Estados Financieros:** Según (Sevilla A. , 2015) son los informes financieros o estados contables del socio, empresa o negocio. Por lo que representa la situación socioeconómica del socio y negocio.

**Expediente:** Según (Trujillo, 2021) es el conjunto de documentos que conforma un procedimiento. Por lo que es la carpeta del socio con toda la documentación del crédito.

**Hipoteca:** Según (Roldán, Hipoteca, 2016) es el contrato mediante el cual un deudor deja como garantía un bien inmueble para un crédito en la cooperativa.

**Ingreso neto:** Según (López J. , 2019) es la cantidad total de dinero del socio menos los gastos.

**Socio:** Según (Roldán, Socio, 2018) es la persona física o jurídica que ha adquirido obligaciones y derechos en una cooperativa.

**Pagaré:** Según (Sánchez, 2015) es un documento de promesa de pago a la cooperativa bajo las condiciones estipuladas.

**Pasivo:** Según (Llorente, Pasivo, 2014) son deudas y obligaciones contraídas por el socio.

**Patrimonio de la unidad socioeconómica:** Es la diferencia de activo menos el pasivo del socio.

**Solicitud de crédito:** Documento con la información del socio, cónyuge o unión de hechos y de los garantes.

**Tecnología crediticia:** Según (Proempresa, 2011) es un conjunto de acciones, técnicas, procedimientos para generar un modelo de gestión para la promoción, selección, evaluación y aprobación de crédito.

**Tabla de amortización:** Es el detalle de las cuotas de pago de un crédito.

**Verificación:** Es la comprobación de la información mediante inspección del socio en el hogar y negocio, así como también de los garantes.

**Intención de pago:** Es el carácter que presenta el socio para pagar un crédito, además es la condición moral, ética y de responsabilidad del socio.

## **Definiciones del segmento**

### **Microcrédito**

Es un tipo de crédito el otorgado especialmente personas naturales o jurídicas con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, principalmente destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por las entidades del Sistema Financiero Nacional (JPMF, 2021).

#### **Microcrédito minorista**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales iguales o inferiores a USD 5,000.00.

#### **Microcrédito de Acumulación Simple**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.00 y hasta USD 20,000.00.

#### **Microcrédito de Acumulación Ampliada**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito ya sean personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 20,000.00 y hasta USD 100,000.00.

El mercado objetivo de la cooperativa para otorgar los créditos serán las personas con actividades de servicio, comercio y producción:

**Microempresas,** Es una entidad empresarial que posee un número muy reducido de empleados, se categorizan como las más pequeñas dentro del ámbito empresarial, siendo las que menor número de trabajadores tienen en plantilla y las que menos facturación producen por año (Chávez, 2022).

**Cuadro N° 17. Caracterización para identificar microempresarios**

<b>Subsistencia</b>	<b>Acumulación simple</b>	<b>Acumulación ampliada</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arraigo del negocio bajo.</li> <li>• Cuentan con pocos activos, generalmente esto alcanza solo para un periodo de rotación.</li> <li>• La ubicación del negocio que cuentan es inestable, estas pueden ser en la vivienda, calle y mercado.</li> <li>• Sin capacidad de ahorro ni reinversión.</li> <li>• Gestión administrativa es mínima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen mayor mercado y con potencial de expansión.</li> <li>• Los inventarios que poseen pueden alcanzar para más de un periodo de rotación.</li> <li>• La ubicación física es más estable.</li> <li>• Pueden realizar ventas a crédito.</li> <li>• Poseen mayor volumen de activos fijos</li> <li>• Poseen mayor diversificación de productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arraigo del negocio fuerte.</li> <li>• Tienen mayor diversificación en sus productos y ventas.</li> <li>• Tiene separado la microempresa y el hogar.</li> <li>• Poseen activos fijos con tecnología para producir productos de calidad.</li> <li>• Pueden realizar ventas al corto y al mediano plazo.</li> <li>• Tienen mayor organización de tipo administrativo.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseen registros contables informales.</li> <li>• Tienen la capacidad de endeudamiento limitado.</li> <li>• Cuentan con un único ingreso proveniente de la microempresa.</li> <li>• Tienen bajo volumen de ventas.</li> <li>• Tienen fuerte conexión entre el negocio y hogar.</li> <li>• Poseen poca diversidad de productos.</li> <li>• Generalmente las actividades son de alta rotación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen mayor organización de tipo administrativo</li> <li>• Poseen baja capacidad de ahorro y reinversión.</li> <li>• Posibilidad de incorporar trabajadores.</li> <li>• Mayor capacidad para asumir obligaciones.</li> <li>• El propietario cuenta con mayor conocimiento del negocio.</li> <li>• Mínima separación entre el negocio y hogar/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseen mayor volumen de inventarios y calidad de productos.</li> <li>• Poseen capacidad de ahorro y reinversión para capitalizar en el negocio.</li> <li>• Poseen mayor capacidad administrativa.</li> <li>• Poseen la capacidad de asumir obligaciones.</li> <li>• Mantienen empleados remunerados.</li> <li>• Se ofrece garantías reales o personales.</li> </ul>
--	--	--

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

**Unidad de Producción Agropecuaria (UPA)**, Según (Ondarural, 2022) define como una extensión de tierra de 500 m<sup>2</sup> o más dedicados en su total o parcial a la producción agropecuaria.

**Cuadro N° 18. Caracterización de las Unidades Productivas Agropecuarias (UPA)**

<b>SUBSISTENCIA</b>	<b>TRANSICIÓN</b>	<b>CONSOLIDADA</b>
Es aquella orientada más al autoconsumo, con menor disponibilidad de tierras e ingresos de la propia producción los cuales son insuficientes para garantizar el sustento familiar, lo que puede hacer recurrir al trabajo asalariado. Este grupo se caracteriza sin potencial agropecuario y con tendencia de relación de dependencia.	Tienen mayor dependencia la propia producción (venta y autoconsumo), se accede a mayores recursos satisfaciendo los requerimientos para el sustento familiar y genera excedentes que no le permiten el desarrollo de la unidad productiva. Este grupo está en situación inestable como productor.	Se distingue de los anteriores porque tienen sustento casi absoluto en la producción propia, explotan recursos de tierra con mayor potencial, tienen acceso a los mercados y genera excedentes para la capitalización de la unidad productiva agropecuaria. Este grupo se denomina agricultura familiar.

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

### **Actividades económicas para el financiamiento**

#### **Producción**

Actividades económicas que se encargan de transformar materia prima o insumos en producto final, a través de este crédito ayuda a incrementar el capital de trabajo o infraestructura. Como puede ser una panadería, curtiembres, carpintería, restaurantes, artesanía, cerrajería y otras actividades relacionadas.

## **Servicios**

Actividades económicas que satisfacen a los clientes brindando producto inmaterial o intangible, de la cual generan sus ingresos. Principalmente se financia para la compra de materiales, insumos, adquisición o construcción de talleres, equipos de oficina, computación, oficinas o consultorios. Los sujetos de destino puede ser gabinetes de belleza, servicios de internet, consultorios médicos, cabinas, transporte y otras actividades relacionadas.

## **Comercio**

Actividades económicas dedicadas a la compra y venta de productos terminados. Principalmente se financia para la compra de mercadería, adquisición de local comercial, remodelación, equipos de transporte, computación y otras actividades relacionadas. Como puede ser almacenes de venta de ropa, cosméticos, venta de joyas, bazares, despensas, comercio informal, compra venta de animales, venta de productos agrícolas y otras actividades relacionadas.

## **Actividad productiva agropecuaria**

Actividades económicas provenientes a través de las producciones agrícolas y pecuarias a pequeña escala, crianza de animales menores, ganado, cultivos de ciclo corto y actividades productivas de transformación de productos agropecuarios. Las condiciones para el financiamiento de este tipo de actividades son:

- a) Que la actividad agrícola se realice en invernaderos para asegurar los ingresos permanentes.
- b) Contar con cultivos diversificados o poseer otra actividad productiva que asegure los flujos de ingresos permanentes

## **Destino de crédito**

## **Capital de Trabajo**

Según (Westreicher, Capital de trabajo, 2020) define al capital de trabajo es la magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta un negocio. Estos recursos son destinados principalmente a que se mantenga el giro del negocio, si principales inversiones la adquisición de mercaderías o de la materia prima entre otros. Por lo que los créditos son destinados a cubrir las necesidades del negocio en la adquisición de mercaderías o materia prima y entre otros como las actividades agropecuarias.

## **Activo Fijo**

Según (Sevilla A. , 2016) define a los activos no corriente o activo fijo de un negocio, como todos activos de la sociedad que no se hacen efectivos en un periodo superior a un año. Por lo general los recursos son destinados para la adquisición de maquinaria o equipos, vehículos, herramientas, adecuación de locales, con el fin de incrementar las ventas del negocio.

## **Tecnología de microcréditos**

Está compuesta por conjunto de metodología, políticas, estrategias, herramientas, recursos humanos, tecnológicos, productos, variables, acciones y procedimientos operativos que se usan para minimizar el riesgo crediticio, a través de la obtención de información del socio solicitante lo que permitirá un análisis del socio de inicio a fin, el cual está estructurado de la siguiente manera:

- a) Zonificación
- b) Administración y productividad
- c) Evaluación socioeconómica
- d) Comité de crédito
- e) Seguimiento

## **Zonificación**

Se atenderá en todas las zonas donde se encuentren las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., actualmente las agencias son:

- a) Ambato
- b) Riobamba
- c) Simiatug
- d) Guaranda

Y demás agencias que se abran en lo posterior.

## **Administración y productividad**

Al ser un segmento de microcrédito que presenta riesgos al momento de colocar los créditos, se debe prestar mayor enfoque, por lo que una adecuada administración de productividad y control de resultados será indispensable, por lo que para la gestión de microcrédito se realizará de la siguiente forma:

- a) El jefe de crédito de acuerdo con sus funciones planificará las actividades.
- b) Se realizará reuniones con los asesores de crédito 2 veces al mes para analizar los resultados y avances de la gestión.
- c) Se utilizará herramientas de seguimiento y control para aplicar la metodología.

## **Evaluación socioeconómica**

Para la evaluación socioeconómica se debe considerar algunos aspectos importantes:

- a) La evaluación socioeconómica deberá ser realizada en campo donde se encuentra la actividad económica del socio.
- b) Deberá ser llenado el formulario de forma clara y entendible.
- c) El formulario deberá ser firmado por el socio, cónyuge, conviviente o de unión de hecho y del garante si hubiere.

## **Observaciones cualitativas**

Para la evaluación socioeconómica se considerará las siguientes variables para conocer el carácter del socio.

**Cuadro N° 19. Variables cualitativas**

<b>Variables a nivel personal</b>	<b>Variables a nivel de la microempresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Patrimonio</li> <li>• Núcleo familiar</li> <li>• Obligaciones familiares</li> <li>• Transparencia y confiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicios</li> <li>• Facturas</li> <li>• Competencia</li> <li>• Situaciones difíciles</li> <li>• Productos en proceso</li> <li>• Riesgos de la actividad</li> <li>• Herramientas, maquinarias</li> <li>• Cumplimiento a empleados</li> <li>• Seguridad, aseo, decoración</li> <li>• Actividad actual del negocio</li> <li>• Elaboración de sus productos</li> <li>• Mercaderías, materia prima e insumos</li> </ul>
<b>Variables a nivel del Domicilio del socio</b>	<b>Externalidad a nivel de la microempresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y limpieza</li> <li>• Organización de la vivienda</li> <li>• Bienes valiosos que considerar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Perfil de la zona</li> <li>• Ubicación estratégica</li> <li>• Clientes durante la visita</li> <li>• Imagen, letrero, publicidad</li> </ul>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

### **Levantamiento de información cuantitativa**

Para el levantamiento de la información cuantitativa para realizar la evaluación socioeconómica se llenará el formulario de solicitud de crédito del socio y garante, el cual consta de las siguientes partes:

- a) Destino del crédito
- b) Datos del cliente
- c) Actividad económica del solicitante
- d) Ingresos mensuales provenientes de la actividad económica del solicitante y cónyuge
- e) Datos personales del (A) cónyuge del solicitante
- f) Actividad económica del (A) cónyuge del solicitante
- g) Descripción de propiedades
- h) Garantes solidarios
- i) Croquis de ubicación
- j) Detalles activos
- k) Detalles pasivos
- l) Estado financiero
- m) Actividad económica
- n) Justificación del crédito por parte del asesor de crédito
- o) Flujo familiar
- p) Detalle de las actividades
- q) Consolidación del balance y flujo de la unidad socioeconómica

Descripción de los campos del formulario de crédito, anexo:

**Destino del Crédito:** Se registra el monto solicitado con el detalle a donde está destinado el crédito, así como el plazo.

**Datos del cliente:** Se registra todos los datos personales del socio solicitante, estado civil, personas en la familia, direcciones, contactos y las referencias de la ubicación del hogar.

**Actividad económica del solicitante:** Se registra la actividad económica a la cual se dedica el socio solicitante, la dirección del negocio.

**Ingresos mensuales provenientes de la actividad económica del solicitante y cónyuge:** Se registra todos los ingresos y gastos provenientes del negocio propio y el flujo de caja familiar.

**Datos personales del (A) cónyuge del solicitante:** Se registra todos los datos personales del cónyuge del solicitante.

**Actividad económica del (A) cónyuge del solicitante:** Se registra la actividad económica a la cual se dedica el cónyuge del solicitante, la dirección del negocio.

**Porcentaje uso de Negocio:** Se registra el detalle de la proporción de la cuenta que corresponde a la unidad productiva del negocio.

**Efectivo, Instituciones Financieras, Inversiones (IFI):** Se refiere al efectivo que mantiene en caja, también se hace cuenta los depósitos en bancos o cooperativas ya sea en cuenta de ahorros o corriente, certificados de depósito a plazo.

**Cuentas por Cobrar:** Se refiere a los valores pendientes que tiene el socio por cobrar.

**Activos Fijos – Vehículos:** Se refiere al detalle de los vehículos que tenga el negocio y todo lo que pertenezca al hogar se registra en el “Patrimonio Familiar”.

**Maquinaria/equipos y muebles:** Se refiere a las maquinarias, equipos y muebles del socio que usa para su negocio y todo lo que pertenezca al hogar se registra en el “Patrimonio Familiar”.

**Bienes Inmuebles:** Se refiere a bienes como terrenos, casa, finca y otros bienes del negocio y todo que pertenezca al hogar se registra en el “Patrimonio Familiar”.

**Otros Activos:** Se refiere a otros activos del negocio u hogar que no se haya contemplado anteriormente.

**Proveedores, IFI's, Cuentas por pagar a corto plazo – largo plazo:** Se refiere a las deudas adquiridas para el negocio u hogar.

**Inventario:** Se refiere al inventario en materia prima, productos en proceso o terminados.

### **Información de la unidad familiar/unidad productiva**

Para la estructuración del balance de la unidad socioeconómica, se realizará con la información del detalle de las cuentas del balance de la unidad familiar, la unidad productiva.

### **Activo de la unidad familiar/unidad productiva**

**Efectivo (caja):** Se registra el valor desglosado del detalle de efectivo, instituciones financieras y a las inversiones que correspondan al negocio u hogar.

**Instituciones financieras:** Se registra el valor desglosado del detalle de efectivo, instituciones financieras, inversiones que correspondan al negocio u hogar

**Inversiones:** Se registra el valor desglosado del detalle de efectivo, instituciones financieras, inversiones del negocio u hogar.

**Cuentas por cobrar:** Se registra el valor desglosado del detalle de cuentas por cobrar del negocio u hogar.

**Inventarios:** Se registra el valor desglosado del detalle de inventarios clasificados en materia prima, productos en proceso y terminados o mercaderías.

**Cultivo:** Se registra el valor desglosado del detalle de los cultivos que tiene el socio.

**Animales:** Se registra el valor desglosado del detalle de los animales, vacunos, ovinos o animales de especie pequeña que mantenga el socio.

**Total, activo corriente:** Se refiere a la suma de los detalles anteriores en el activo corriente.

**Maquinaria, equipo o muebles:** Se registra el valor desglosado del detalle de maquinaria, equipo y muebles del negocio u hogar.

**Vehículos:** Se registra el valor desglosado del detalle vehículos del hogar y negocio.

**Terreno:** Se registra el valor desglosado del detalle bienes inmuebles del hogar y negocio.

**Vivienda:** Se registra el valor desglosado del detalle bienes inmuebles del hogar.

**Total de activos fijos:** Es la suma resultante del total de activos fijos.

**Otros activos:** Se registra el valor desglosado en el detalle de otros activos del hogar y negocio

**Total de activos:** es la suma de “activo corriente”; “activo fijo” y otros activos del negocio y hogar.

## **Pasivos de la unidad familiar/unidad productiva**

### **Pasivo Corto Plazo**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida:** Se refiere a los créditos que tenga pendiente en la cooperativa.

**Instituciones financieras:** Son las deudas a corto o largo plazo que tenga el socio.

**Proveedores:** Se refiere a cualquier deuda específica del socio, que debe ser cancelada dentro de 30, 60 o 90 días del negocio y/o hogar.

**Otros:** Se refiere a cualquier deuda específica del negocio y/o hogar

**Total de pasivo:** Es la suma del total de los pasivos.

## **Patrimonio**

**Patrimonio:** Es el cálculo de la diferencia entre total activos y total pasivos

## **Balance general de la unidad familiar y productiva**

### **Activos de la unidad socioeconómica**

**Efectivo (caja), instituciones financieras, cuentas por cobrar, inversiones, inventarios:** Se registran los valores totales de la unidad familiar y productiva de cada una de las cuentas.

**Total de activo corriente:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

**Maquinaria, equipo o muebles, vehículos, terreno, vivienda:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva de cada una de las cuentas.

**Total activos fijos:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

**Otros activos:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

**Total activos:** Se registra los valores totales del activo corriente, fijo y otros de la unidad familiar y productiva.

### **Pasivos de la unidad socioeconómica**

**Proveedores, préstamos IFI corto plazo:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva de cada una de las cuentas

**Total pasivo corto plazo (corriente):** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

**Préstamos IFI largo plazo, otros:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva de cada una de las cuentas

**Total pasivos largo plazo:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

**Total pasivo:** Se registra los valores totales del pasivo a corto y largo plazo de la unidad familiar y productiva.

**Patrimonio:** Se registra los valores totales de la unidad familiar y productiva.

### **Indicadores de la unidad socio económica**

**Endeudamiento:** Este indicador determina las obligaciones que tiene el socio frente a lo que posee y esta se calcula dividiendo el pasivo total sobre el activo total multiplicado por 100.

**Solvencia:** Este indicador determina el activo total que le pertenece a la unidad socioeconómica y esta se calcula dividiendo el patrimonio sobre el activo total multiplicado por 100.

### **Información financiera de la microempresa**

#### **Estimación de ventas y compras**

**Monto estimado de ventas y compras diarias:** Se registra todos los valores estimados de las compras y compras que se realizan a diario, siempre que esta se aplique.

**Monto estimado de ventas y compras semanales y/o mensuales:** Se registra todos los valores de estimados o montos globales que se realizan por semana o por mes, siempre que se aplique.

## **Compras y ventas para actividades de comercio y servicios**

**Tipo de servicio / producto:** Se registra todos los artículos, productos más representativos de las ventas.

**Precio unitario:** Se registra todo valor de los productos definidos.

**Unidad:** Se registra toda referencia de acuerdo con la unidad de medida como puede ser quintales, cajas y entre otros.

**Cantidad (vendida):** Se registra la cantidad de las unidades de los artículos, productos que son vendidos mensualmente.

**Valor total:** Es el monto total de ventas de los artículos, productos, esto resultado de la multiplicación de la cantidad por precio unitario.

**Insumos:** Es el detalle de los productos o insumos que son comprados para la gestión del negocio.

**Cantidad (comprada):** Se registra la cantidad sobre los números de las unidades de insumo compradas mensualmente.

**Costo unitario:** Es el valor de compra de los insumos para la gestión del negocio.

**Costo total:** Es el valor total de compra el cual es resultado de la multiplicación de la cantidad comprada por el costo unitario.

## **Compras y ventas por actividades de producción**

**Insumos:** Se registra los nombres de los productos, materia prima con la que se elabora el producto.

**Producto:** Se registra los nombres de los productos elaborados.

**Cantidad:** Se registra la cantidad de materia prima que se utiliza en la elaboración de los productos como pueden ser quintales, libras, kilos, gramos.

**Costo unitario:** Se registra el valor en dólares y la cantidad de materia prima.

**Número de unidades vendidas:** Es lo que corresponde a la cantidad total vendida al mes por producto.

**Número de unidades producidas:** Es lo que corresponde a la cantidad total elaborada al mes por producto.

**Precio unitario de venta:** Es el valor fijado por el socio para la venta por el producto.

**Costo total:** Es el valor total de compra de materia prima y esta se calcula multiplicando la cantidad por el costo unitario.

**Costos totales:** Es la suma del costo total por insumo, los costos son calculados por cada uno de los productos finales.

### **Resumen de ventas y costos**

**Costo unitario:** Son los valores del cálculo del costo unitario por producto

**Precio unitario de venta:** Es el valor del cálculo del precio de venta por producto.

**Unidades vendidas:** Es el número de unidades vendidas por producto al mes.

**Costo de ventas:** Es el valor total resultante de multiplicar las unidades vendidas al mes por costo unitario.

**Ventas:** Es el valor resultante de multiplicar las unidades vendidas por precio de venta unitario mensualmente.

**Total de ventas:** Es la suma de las ventas por producto

**Total de costos:** Es la suma del costo de las ventas por producto

### **Evaluación actividad adicional**

#### **Compras y ventas para actividades de comercio y servicios**

**Unidad:** Se registra la unidad de medida por ejemplo quintales, cajas.

**Detalle del producto:** Se registra artículos, productos en las ventas o compras.

**Cantidad (vendida):** Se registra cantidad de unidades de los artículos o productos del mes.

**Precio de venta:** Se registra valor vendido los artículos o productos.

**Total de ventas:** Es el valor total de ventas de artículos o productos, se obtiene de la multiplicación de cantidad vendida por precio de venta.

**Costo unitario:** Es el valor de la compra de productos.

**Cantidad comprada:** Se registra cantidad de unidades comprados mensualmente del producto.

**Total de compras:** Es el valor total de compra de productos, se obtiene de la multiplicación de cantidad comprada por costo unitario.

### **Actividad de producción**

#### **Gastos de operación:**

**Personal:** Se registra valor total mensual del sueldo del personal.

**Gastos operación:** Se registra valor total de gastos operativos generados por la actividad.

**Servicios básicos:** Se registra el valor más alto pagado de la última planilla.

**Arriendos:** Es el pago de arriendo de los bienes e inmuebles.

**Transporte:** Se registra valores de combustibles, mantenimiento y transporte.

**Cuota de préstamos:** Se registra las cuotas de crédito que está pagando el socio.

**Otros:** Son valores que incurre el socio que no hayan sido registrados anteriormente.

**Ventas:** Se registra el valor total calculado de ventas mensuales.

**Costo de ventas:** Se registra el valor total de las compras.

**Utilidad bruta:** Es la diferencia de las ventas y costo de ventas.

**Utilidad operacional:** Es la diferencia de la utilidad bruta y gastos de operación.

### **Ingresos y gastos familiares**

**Cargas familiares:** Se registra número de personas que dependen del socio.

**Cónyuge:** Se registra el valor de ingresos netos del cónyuge.

**Arriendos:** Se registra el valor por arriendos de bienes muebles e inmuebles.

**Pensiones:** Se registra el valor por ingresos de pensiones.

**Otros ingresos:** Se registra el valor de ingresos por otras actividades económicas.

**Total de ingresos:** Es la suma de los valores registrados anteriormente.

**Alimentación:** Se registra el valor mensual de gasto por alimentación.

**Educación:** Se registra valores por educación de los hijos.

**Arriendo:** Se registra el gasto por arriendo de casa.

**Vestuario:** Se registran lo gasto mensual por la vestimenta.

**Transporte:** Se registra valores de combustibles, mantenimiento y transporte.

**Servicios básicos:** Se registra el valor más alto pagado de la última planilla.

**Cuota de préstamos:** Se registra el valor de la cuota de crédito.

**Otros:** Son valores que incurre el socio que no hayan sido registrados anteriormente.

**Imprevistos:** Se calcula 10% valor adicional a la suma de todos los gastos.

**Total de gastos:** Es la suma de los valores anteriores.

**No. Cargas familiares:** Se registra número de personas que están a cargo del socio.

### **Flujo integral mensual**

**Personal:** Se registra valor total mensual del sueldo del personal.

**Ventas:** Se registra valor total de las ventas mensuales.

**Costo de ventas:** Se registra el valor total de las compras mensuales.

**Utilidad bruta:** Es la diferencia de las ventas y costo de ventas.

**Gastos operación:** Se registra valor total de gastos operativos generados por la actividad.

**Arriendos:** Se registra el gasto por arriendo de casa.

**Cuota de préstamos:** Se registra el valor de la cuota de crédito.

**Transporte:** Se registra valores de combustibles, mantenimiento y transporte.

**Servicios básicos:** Se registra el valor más alto pagado de la última planilla.

**Otros:** Son valores que incurre el socio que no hayan sido registrados anteriormente.

**Utilidad operacional:** Diferencia de la utilidad bruta y gastos de operación.

**Otros ingresos familiares:** Es el valor del total de otros ingresos.

**Gastos familiares:** Es el valor del total de gastos familiares.

**Disponibilidad socio económica:** Es el resultado de la utilidad operacional, + otros ingresos familiares - gastos familiares.

**Capacidad de pago:** Valor que el socio puede pagar por cuota de crédito.

**Cuota de crédito sugerida:** Resultado del cálculo del monto y plazo de acuerdo con el análisis.

### **Indicadores financieros**

**Capital de trabajo:** Permite medir los recursos con los que cuenta y se calcula haciendo la diferencia entre activo corriente y pasivo corriente.

**Rotación de inventarios:** Permite conocer el número de días promedio que tarda en venderse el inventario y se calcula con el valor de los inventarios sobre costo de ventas multiplicado por 30.

**Rentabilidad:** Permite determinar porcentaje de ganancia de las ventas y se calcula con la utilidad operacional sobre ingresos por ventas multiplicado por 100.

**Sostenibilidad:** Permite determinar necesidades del presente sin comprometer el futuro de la unidad socioeconómica, el cual debe ser mayor a 1 y se calcula con la

utilidad operacional + otros ingresos familiares sobre gastos familiares + cuota estimada.

### **Observaciones y riesgos identificados**

Se registra comentarios de las observaciones durante la evaluación, además se registra evento de riesgo más representativo que se haya visto, así como también las referencias personales que se recabaron durante la visita del socio.

### **Información financiera de la unidad productiva agropecuaria.**

Se levanta información financiera en donde se desarrolla el flujo mensual de ingresos y gastos con proyección para un año.

**Productos y costos:** Se determina principales productos y costos para el análisis.

**P1 y P2:** Se registra los principales productos agrícolas o pecuarios.

**Unidad:** Se registra la unidad de medida por ejemplo litros, quintales, semillas, cajas, horas trabajadas.

**Cantidad:** Se registra número de unidades de medida.

**Precio unitario:** Es el valor de venta de productos y compra de insumos.

**Mes 0 - mes 12:** Es el intervalo de meses durante el año.

**Costos:** Se registra para un año correspondientes al flujo, pero el asesor confirmara si el flujo es constante todos los meses.

**Suma total:** Es el resultado de la suma de las ventas o costos del mes 0 al 12.

**Flujo de actividades productivas:** Es el resultado de las ventas - la suma de compras o costos de cada producto + la suma de movimientos de activos y pasivos registrados por meses.

**Ingresos familiares:** Se registra el valor total de otros ingresos familiares.

**Gastos familiares:** Se registra el valor total de los gastos familiares.

**Disponibilidad unidad socioeconómica:** Resultado del flujo de las actividades productivas + ingresos familiares - gastos familiares.

**Capacidad de pago:** Valor que el socio puede pagar por cuota de crédito.

**Cuota de crédito:** Resultado del cálculo del monto y plazo de acuerdo con el análisis.

### **Identificación de riesgos**

**Niveles de riesgo:** Se registra el nivel de riesgo alto, medio o bajo identificando por mercado, precio, producción e incumplimiento.

### **Análisis de las 5Cs de crédito**

Para el análisis de las 5Cs se utiliza un conjunto de variables ponderadas que permite medir la capacidad e intención de pago del socio solicitante.

Las 5Cs son las que se describen a continuación:

- a) Carácter
- b) Capacidad
- c) Capital
- d) Colateral
- e) Condición

El puntaje mínimo que debe cumplir el socio solicitante será el siguiente:

**Cuadro N° 20. Indicador de 5Cs**

<b>Indicador</b>	<b>Puntaje total</b>	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>Definición</b>
Carácter	32	16	Evalúa la reputación y la estabilidad del socio/cliente
Capacidad	45	38	Identifica la posibilidad de pago del crédito por parte del socio/cliente
Capital	13	8	Establece la solidez financiera del socio
Colateral	4	3	Identifica la disponibilidad de una segunda alternativa de pago
Condición	6	5	Identifica eventos externos que pueden afectar la recuperación de la operación
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

### **Carácter**

Este indicador evalúa la estabilidad, honorabilidad, intención de pago, a través del análisis de las variables establecidas para el carácter.

El carácter de un socio ante un posible crédito nos muestra la moral como pagadores, como personas, como son en la familia, trabajo en general cómo se comporta ante la sociedad, con lo que nos dirá si el socio será un buen pagador o no. Este análisis puede resultar difícil ya que es algo intangible y si no se tiene un buen ojo para observar puede haber errores que se puedan cometer si no se tiene un buen juicio al socio. Algunas de las variables con indicativos pueden ser la tendencia a hacer reclamaciones injustificadas, devolver mercancías sin causa justificada, actitud hacia las obligaciones adquiridas (Morales J. , Crédito y cobranza, 2014).

Además, para realizar este análisis de carácter se debe basar con la central de riesgos o score de crédito, en el Ecuador el Equifax, que nos permite ver el comportamiento que ha tenido el socio ante los créditos que ha realizado anteriormente. El score de crédito es un modelo estadístico que muestra a los clientes de acuerdo con los perfiles de comportamiento dando puntuaciones y es usado por todas las entidades financieras del país (Caicedo, 2018).

**Cuadro N° 21. Indicador carácter**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje parcial</b>	<b>Puntaje total</b>
Experiencia crediticia en la cooperativa	Histórico por vencer más de 12 meses consecutivos	6	6
	Histórico por vencer menos de 12 meses consecutivos	5	
	Vencida	0	
	Judicial	0	
	Castigada	0	
	Sin experiencia crediticia	4	
Arraigo del negocio	Más de 3 años	5	5
	Entre 2 y 3 años	4	
	Entre 1 y 2 años	3	
	Menos de 1 año	2	
Referencia personal	Dos buenas	1,5	3
	Una buena	1	
	Una mala	0	
Referencia comercial	Dos buenas	1,5	
	Una buena	1	
	Una mala	0	
Edad	Más de 18 a 25 años	2,5	4

	Más de 25 a 50 años	4	
	Más de 50 a 80 años	3	
	Más de 80 años	1	
Sistema financiero y comercial	Por vencer	5	5
	Vencido judicial, castigado justificado	4,5	
	Vencido judicial, castigado no justificado	0	
	Sin endeudamiento	4	
Saldo promedio trimestral en ahorros y certificados de depósito a plazo	Menor o igual a \$200	2	3
	Más de \$200 a \$500	2,5	
	Más de \$500	3	
Tipo de residencia	Propio	2	2
	Arrendada	0,5	
	Familiar	1,5	
Arraigo residencial (aplica a arriendo o familiar)	Más de 3 años	2	2
	Entre 2 y 3 años	1,5	
	Menos de 2 años	0,5	
Estado civil	Casado	2	2
	Divorciado	1	
	Unión libre	1,5	
	Viudo	1,5	
	Soltero	1	
<b>Total</b>			<b>32</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

Dentro de este indicador si se detectase falsedad en la información entregada por el socio solicitante, la solicitud será negada automáticamente.

### **Capacidad**

La capacidad de pago de un socio es otro de los aspectos más importantes después del carácter para otorgar el crédito, lo que decidirá si el socio tiene o no la posibilidad de poder cancelar las cuotas de la tabla de amortización que se fije de acuerdo con el monto de crédito y plazos establecidos.

Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) la capacidad es la posibilidad de que el socio pueda cancelar sus cuotas. La capacidad de pago de un socio se puede saber con la información de ingresos y gastos que proporciona el socio antes de realizar el crédito, es necesario saber cómo distribuye para sus diferentes gastos.

Para la evaluación se toma en cuenta número de empleados, crecimiento, actividades, antigüedad del negocio, zona de influencia, canales de distribución, operaciones y demás variables a la administración del negocio.

**Cuadro N° 22.      Indicador capacidad de pago**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje parcial</b>	<b>Puntaje total</b>
Experiencia negocio	Más de 5 años	7	7
	Más de 4 a 5 años	6,5	
	Más de 3 a 4 años	6	
	Más de 1 a 3 años	5,5	
	Menor o igual a 1 año	5	
Utilidad sobre las ventas	Mayor del 25% sobre las ventas	6	6
	Entre el 10% y 25% sobre las ventas	5,5	
	Menor de 10% sobre las ventas	5	

Total de ingresos menos gastos vs cuota de pago	El 80% o más del ingreso neto si cubre la cuota de amortización	8	0
	El 80% del ingreso neto NO cubre la cuota de amortización	0	
Dependencia de proveedores	Más de 3 proveedores	5	5
	Más de 1 a 3 proveedores	4,5	
	1 proveedor	4	
Dependencia de personal	Más de 10 trabajadores	5	5
	Menos de 10 trabajadores	4,5	
	Familiar	4	
Fuente de ingreso	Más de 2 actividades	5	5
	2 actividades	4,5	
	1 actividad	4	
Capacidad para administrar	Superior	4	4
	Técnico	3,5	
	Artesanal	3	
	Secundaria	2,5	
	Primaria	2,5	
Local del negocio	Propio	5	5
	Arrendado	4,5	
	Ambulante	4	
<b>Total</b>			<b>45</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

## Capital

El capital puede medir la solidez que tiene el socio para afrontar situaciones de baja liquidez. Según (Morales J. , Crédito y cobranza, 2014) define que es la solidez financiera del socio, se puede medir por su posición como propietario de activos, se

recomendado realizar un análisis de la deuda con el capital para saber la solidez del capital.

**Cuadro N° 23. Indicador capital**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje parcial</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Endeudamiento</b>			
(Pasivo incluido el crédito en análisis/activo)	Menor o igual al 30%	3	3
	Más del 30% al 40%	2	
	Más del 40% al 50%	1,5	
	Más del 50%	1	
<b>Índice de solvencia</b>			
(Activo/pasivo)	Mayor a 1	3	3
	Igual a 1	2,5	
	Menor a 1	2	
<b>Índice de liquidez</b>			
(Activo corriente-inventario/pasivo corriente)	Mayor a 1	3	3
	Igual a 1	2,5	
	Menor a 1	2	
<b>Capital de trabajo</b>			
Activo corriente/pasivo corriente	Mayor a 1	2	2
	Igual a 1	1,5	
	Menor a 1	1	
<b>Patrimonio</b>			
Activo-Pasivo	Mayor del 200%	0	2
	Menor del 200%	2	
<b>Total</b>			<b>15</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

## Colateral

El colateral o garantía es lo posee el socio para respaldar el crédito, la garantía presentada mientras mayor sea del crédito solicitado mayor probabilidad de recuperación se tendrá. Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) define que es la cantidad de activos que el socio cuenta para dejar como garantía de crédito solicitado.

**Cuadro N° 24. Indicador colateral**

Variable		Descripción	Puntaje parcial	Puntaje total
Garantía real	Ubicación	Central	0,5	0,5
		Fuera de zona central	0,3	
	Estado	Nueva	0,5	0,5
		Seminueva	0,3	
	Título valor/efectivo	Título valor institucional	1	1
		Efectivo	0,5	
	Servicios básicos	Todos (luz, agua, teléfono, alcantarillado)	0,5	0,5
		Algunos/ninguno	0,3	
Sistema financiero y comercial	Por vencer	1,5	1,5	
	Vencido, judicial, castigado, justificado	1		
	Vencido, judicial, castigado, no justificado	0		
	Sin experiencia crediticia	1		
<b>Total</b>				<b>4</b>

Elaborado por: Quisintuña, A. (2022)

Fuente: Elaboración propia

## Condición

Según (Morales J. , Crédito y Cobranza, 2014) define como el ambiente económico del socio solicitante, por ejemplo, productos pasados de moda. Por lo que es importante analizar la condición en la que se encuentra el socio frente a su negocio y sus competidos, zona donde está ubicada y los entornos que rodea.

Algunos aspectos que considerar son:

- a) Sector
- b) Competencia
- c) Aceptación del producto

**Cuadro N° 25. Indicador condición**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje parcial</b>	<b>Puntaje total</b>
Nivel de competencia	Sin competencia en el medio	2	2
	Mediana competencia	1,5	
	Alta competencia	1	
Dinámica del sector	Sector en crecimiento	2	2
	Sector en estabilidad	1,5	
	Sector estancado	1	
	Sector en recesión	0	
Aceptación del producto	Alta aceptación	2	2
	Mediana aceptación	1,5	
	Baja aceptación	1	
<b>Total</b>			<b>6</b>

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

## Comité de crédito

El comité de crédito o niveles de aprobación estará integrado de la siguiente manera:

**Cuadro N° 26. Niveles de aprobación**

<b>Niveles de Aprobación</b>	<b>Nivel Jerárquico</b>	<b>Montos Límites</b>
<b>Primer Nivel</b>	Integrado por el presidente de consejo de administración, gerente, encargado de crédito	Desde \$10.000,00
<b>Segundo Nivel</b>	Integrado por gerente, encargado de negocios, encargado de oficina.	De \$3.000,00 hasta \$10.000,00
<b>Tercer Nivel</b>	Integrado por jefe de agencia, encargado de negocios, asesor de crédito.	De \$100 hasta \$3.000,00

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

Para el análisis y evolución por el comité de crédito tomara las siguientes consideraciones:

**Para crédito nuevo**

A nivel particular del socio

- a) ¿Cómo se enteró de la cooperativa?
- b) ¿Cuál es el destino de crédito?
- c) ¿Cuál es la actividad que realiza?
- d) ¿Dónde vive?
- e) ¿Cuántos años viene realizando la actividad?
- f) ¿Dónde está localizado el negocio?
- g) ¿Cuál es el monto solicitando?
- h) ¿Cuánto es la capacidad de pago?

A nivel de carácter deudor y garante

- a) ¿Cuáles son las referencias del entorno donde vive?
- b) ¿Cómo son las referencias personales y comerciales?

A nivel del proceso de levantamiento de la información cuantitativa, análisis y evaluación, estos pueden variar dependiendo del valor de crédito.

- a) ¿Cuánto es el activo corriente del socio?
- b) ¿Cuánto es el capital de trabajo?
- c) ¿Cuál es la capacidad de pago?
- d) ¿Cuánto es lo que compra?
- e) ¿Cuáles son los gastos del negocio?
- f) ¿Cuánto de pasivo posee?
- g) ¿Cuenta con otros ingresos?
- h) ¿Cuánto de activos fijos posee?
- i) ¿Cuánto es el patrimonio?
- j) ¿Cuánto es lo que vende?,
- k) ¿Cuánto gasta mensualmente la familia?
- l) ¿Cuánto es la utilidad operacional?
- m) ¿Qué garantía posee?

### **Para crédito recurrente**

A nivel particular socio

- a) ¿Cuál es la actividad que realiza?
- b) ¿Dónde vive?
- c) ¿Cuántos días de retraso tuvo en el anterior crédito y cuáles fueron las causas?
- d) ¿Cuántos años viene realizando la actividad?
- e) ¿Cuánto realizó el último crédito?
- f) ¿Cuánto es la capacidad de pago?
- i) ¿Cuál es el monto solicitando?

A nivel de carácter deudor y garante

- a) ¿Cuáles son las referencias del entorno donde vive?
- b) ¿Cómo son las referencias personales y comerciales?

A nivel del proceso de levantamiento, información cuantitativa, análisis y evaluación, dependerá del monto del crédito.

- a) ¿Cuánto es el activo corriente del socio?
- b) ¿Cuánto es el capital de trabajo?
- c) ¿Cuál es la capacidad de pago?
- d) ¿Cuánto es lo que compra?
- e) ¿Cuáles son los gastos del negocio?
- f) ¿Cuánto de pasivo posee?
- g) ¿Cuenta con otros ingresos?
- h) ¿Cuánto de activos fijos posee?
- i) ¿Cuánto es el patrimonio?
- j) ¿Cuánto es lo que vende?,
- k) ¿Cuánto gasta mensualmente la familia?
- l) ¿Cuánto es la utilidad operacional?
- m) ¿Qué garantía posee?

### **Criterios de evaluación**

#### **Sensibilización**

Para que el proceso de evaluación socioeconómica sean las más cercanas a la realidad, en todo el proceso de evaluación socioeconómica se usará el criterio de sensibilización de esta forma reduciendo la asimetría de información.

#### **Segmentación**

- a) Si se verifica que existe ingresos adicionales se tomará hasta el 80% del ingreso adicional.
- b) Si se verifica que existe dos o más actividades productivas, se registra la actividad que mayor ingreso genera.

#### **Evaluación “in situ”**

- a) Se realiza en el domicilio la evaluación de comerciantes ambulantes y transportistas.
- b) Se realiza en el negocio se realiza la evaluación socioeconómica.
- c) Se realiza en el domicilio la evaluación de unidades productivas agrícolas.
- d) Se realiza siempre en presencia del propietario las unidades productivas agrícolas.

**Destino**

- a) Se financiará hasta el 100% para el capital de trabajo de acuerdo con el cálculo de indicador.
- b) Se financiará hasta 100% para los activos fijos.

**Concesión, montos, plazos**

El plazo y monto de crédito será en función de la capacidad de pago del socio.

**Backtesting de la metodología de microcrédito**

Para el cálculo de Backtesting se ha seleccionado la información de los créditos colocados, los cuales permitirán determinar el nivel de confiabilidad de la metodología de microcrédito.

Si la metodología acierta más del 80% se deducirá que la metodología propuesta esta correctamente.

**Cálculo de tamaño de la muestra**

Para el cálculo de la muestra se utiliza la siguiente formula:

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

**Donde:**

z = Corresponde al nivel de confianza elegido (95% de confianza)

p = Probabilidad de éxito (proporción de clientes buenos)

q = 1-p

N = Datos seleccionados

e = Nivel de error elegido (5%)

n = Tamaño de la muestra

**Datos**

z nivel de confianza (95%) = 1,96

N (Número total de créditos) = 3500

e nivel de error = 5%

p (probabilidad de éxito, numero de incumplimiento) = 6,3%

q (1-p) = 93,7%

Número total socios con crédito vigente = 1442

Socios buenos pagadores = 1297 (90%)

Socios malos pagadores = 145 (10%)

n tamaño de la muestra = ¿?

$$n = \frac{1,96^2 * 10\% * 90\% * 1442}{5\%^2(1442 - 1) + 1,96^2 * 10\% * 90\%}$$

$$n = 126$$

**Cuadro N° 27. Carpetas para análisis por agencia**

<b>Agencia</b>	<b>Malos pagadores</b>	<b>Buenos pagadores</b>	<b>Total</b>
<b>Ambato</b>	8	55	63
<b>Riobamba</b>	2	16	19
<b>Simiatug</b>	2	24	26
<b>Guaranda</b>	1	18	19
<b>Total</b>	13	114	126

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

### Prueba de backtesting

Para el proceso de análisis y validación de la metodología de las 5Cs, se selecciona al azar el número de carpetas de crédito vigentes por agencias, de los buenos pagadores y de los malos pagadores o los que están mora.

Luego de analizar las carpetas con la metodología de microcrédito propuesta se obtuvo los siguientes resultados.

**Cuadro N° 28. Resultados del backtesting de la agencia Ambato**

Socio	Carácter	Capacidad	Capital	Colateral	Condición	Puntaje 5Cs
1	29	26	12	3,3	4,5	74,8
2	26,5	41,5	12	4	4	88
3	20,5	38,5	9	3,3	4,5	75,8
4	26,5	41,5	11	4	4	87
5	23	40	6	3,3	4,5	76,8
6	31	39,5	10	3,3	4,5	88,3
7	26	27	6	3,3	4	66,3
8	20,5	41	10	4	4	79,5
9	25	41,5	9	3,1	4,5	83,1
10	26,5	40	9	4	5	84,5
11	23	41,5	9	3,8	5	82,3
12	25	39,5	10	3,9	4,5	82,9
13	26,5	41	11	4	4	86,5
14	26,5	40,5	7	3,9	4,3	82,2
15	26	40	7	3,8	5	81,8
16	23	39,5	7	3,3	4	76,8
17	26	41	7	4	4,5	82,5
18	16,5	40,5	9,5	3,8	4	74,3
19	26,5	24,5	6	3,3	4,5	64,8
20	20,5	41,5	8	3,1	4	77,1

21	23	27,5	9	3,1	4,5	67,1
22	25	40,5	8	3,8	5	82,3
23	13,5	30,75	10	3,3	5	62,55
24	24	24,75	11,5	3,8	6	70,05
25	13,5	30,75	12,5	4	4	64,75
26	24	40,5	12	3,3	4,5	84,3
27	23	40	11	3,9	4	81,9
28	26,5	24,75	11	3,8	4,5	70,55
29	24,5	39,5	8,5	2,9	4	79,4
30	13,5	37	6	3,1	3	62,6
31	22	38	6	3,3	4,5	73,8
32	20,5	30	6,5	3,5	4	64,5
33	16,5	41,5	7	3,5	4	72,5
34	25,5	38,5	9,5	3,5	4,5	81,5
35	24,5	39,5	9,5	3,5	4	81
36	26,5	40	10	3,3	4	83,8
37	25	40,5	11	3,3	4	83,8
38	26	40	11	3,3	4	84,3
39	26,5	41	11,5	3,5	4,5	87
40	24	41,5	12	3,5	5	86
41	22,5	41	12,5	4	4,5	84,5
42	24,5	41,5	11,5	3,8	4	85,3
43	23	38,5	10	3,3	4	78,8
44	23	39	8,5	3,8	4,5	78,8
45	25	40,5	11,5	3,3	5	85,3
46	29,5	44,5	13	3,5	5	95,5
47	28,5	40	11	3,5	5,5	88,5
48	26	40	10,5	3,3	5	84,8
49	24,5	39	9,5	3,1	5	81,1

50	24,5	31,5	10	3,1	5	74,1
51	16,5	41,5	7	3,5	4	72,5
52	22	30	9,5	3,5	4,5	69,5
53	24,5	39,5	9,5	3,5	4	81
54	26,5	40	10	3,3	5	84,8
55	25	40,5	12	3,3	4	84,8
56	26	40	11	3,3	4,5	84,8
57	26,5	30	11,5	3,5	4,5	76
58	16,5	41,5	7	3,5	4	72,5
59	23	38,5	9,5	3,5	4,5	79
60	24,5	39,5	9,5	3,5	4	81
61	22,5	40	10	3,3	5	80,8
62	25	40,5	9,5	3,3	4	82,3
63	26	40	11	3,3	5	85,3

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

**Cuadro N° 29. Resultados del backtesting de la agencia Simiatug**

<b>Socio</b>	<b>Carácter</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Capital</b>	<b>Colateral</b>	<b>Condición</b>	<b>Puntaje 5Cs</b>
1	16,5	41,5	7	3,5	4	72,5
2	24,5	39	9,5	3,1	5	81,1
3	23	40	11	3,9	4	81,9
4	28,5	40	11	3,5	5,5	88,5
5	20,5	40	6	3,3	4,5	74,3
6	31	39,5	10	3,3	4,5	88,3
7	24,5	39,5	9,5	3,5	4	81
8	26,5	40,5	7	3,9	4,3	82,2
9	25	40,5	9,5	3,5	4	82,5

10	26	40	11	3,3	4,5	84,8
11	29,5	44,5	13	3,5	5	95,5
12	25	39,5	9,5	3,9	4,5	82,4
13	26,5	41	11	4	4	86,5
14	23	41,5	9	3,8	5	82,3
15	26	40	7	3,5	5	81,5
16	23	39,5	7	3,3	4	76,8
17	25	40,5	8	3,8	5	82,3
18	16,5	40,5	9,5	3,8	4	74,3
19	26,5	24,5	6	3,3	4,5	64,8
20	20,5	41,5	8,5	3,1	4	77,6
21	26,5	24,75	11	3,8	4,5	70,55
22	13,5	37	6	3,1	3	62,6
23	13,5	30,75	10	3,3	5	62,55
24	24	24,75	11,5	3,8	6	70,05
25	13,5	30,75	12,5	4	4	64,75
26	24	40,5	12	3,3	4,5	84,3

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

**Cuadro N° 30. Resultados del backtesting de la agencia Riobamba**

<b>Socio</b>	<b>Carácter</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Capital</b>	<b>Colateral</b>	<b>Condición</b>	<b>Puntaje 5Cs</b>
1	24,5	39	9,5	3,1	5	81,1
2	13,5	30,75	10	3,3	5	62,55
3	26	40	11	3,3	4	84,3
4	25,5	38,5	9,5	3,5	4,5	81,5
5	24,5	27,5	11,5	3,5	4	71
6	31	39,5	10	3,8	4,5	88,8

7	26	27	6	3,5	4	66,5
8	20,5	41	10	4	4	79,5
9	25	41,5	9	3,1	4,5	83,1
10	26,5	40	9	4	5	84,5
11	23	38,5	9,5	3,5	4,5	79
12	24,5	39,5	10	3,5	4	81,5
13	23	39	8,5	3,8	4,5	78,8
14	24,5	39,5	8,5	2,9	4	79,4
15	13,5	37	6	3,1	3	62,6
16	24	40,5	12	3,3	4,5	84,3
17	20,5	30	6,5	3,5	4	64,5
18	16,5	40,5	9,5	3,8	4	74,3
19	13,5	30,75	12,5	4	4	64,75

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

**Cuadro N° 31. Resultados del backtesting de la agencia Guaranda**

<b>Socio</b>	<b>Carácter</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Capital</b>	<b>Colateral</b>	<b>Condición</b>	<b>Puntaje 5Cs</b>
1	26	40	10,5	3,3	5	84,8
2	26,5	41	11,5	3,5	4,5	87
3	24,5	31,5	10	3,1	5	74,1
4	26,5	41,5	11	4	4	87
5	20,5	41	10	4	4	79,5
6	31	39,5	10	3,3	4,5	88,3
7	24,5	39	9,5	3,5	4	80,5
8	23	38,5	10	3,3	4	78,8
9	23	27,5	9	3,1	4,5	67,1
10	26,5	40	7	4	5	82,5

11	26,5	24,5	6	3,3	4,5	64,8
12	25	39,5	10	3,9	4,5	82,9
13	26,5	41,5	12	4	4	88
14	26	41	7	3,8	4,5	82,3
15	26	40	11	3,8	5	85,8
16	29,5	44,5	13	3,5	4,5	95
17	20,5	41,5	8	4	4	78
18	13,5	37	6	3,1	3	62,6
19	26,5	40	10	3,3	4	83,8

**Elaborado por:** Quisintuña, A. (2022)

**Fuente:** Elaboración propia

Del universo de 126 carpetas analizadas con la metodología mencionada anteriormente, se obtuvo 106 aciertos en el tipo de cliente como buenos pagadores y 20 como socios malos pagadores, lo que otorga un nivel de confianza del 84% con lo que se demuestra que el nivel de predicción de la metodología propuesta es alto.

### **Evaluación de la propuesta innovadora**

La propuesta de metodología de microcrédito fue puesta a consideración del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., la cual fue conocida, discutida y aprobada para su ejecución, a partir de la fecha de aprobación. La metodología queda a disposición de la cooperativa para mejorar o realizar cambios que consideren pertinentes a fin de llevar una buena gestión de colocación de microcréditos

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Después de realizar la evaluación de la metodología de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., para la gestión de morosidad se concluye que la implementación de la metodología de microcrédito ha permitido minimizar el riesgo crediticio que la cooperativa atravesaba en el proceso de análisis y aprobación de las solicitudes de crédito, de esta manera saneando la cartera vencida y sus indicadores financieros que le dan mayor credibilidad frente a socios inversionistas.

A través de la fundamentación teórica realizada acerca de las metodologías de microcrédito se concluye que existen diferentes metodologías con las cuales se pueden basar para un buen análisis cualitativo y cuantitativo del perfil del socio solicitante, la metodología de microcrédito elegida para el producto es una matriz de análisis a través de las 5Cs de crédito.

Luego de diagnosticar la metodología utilizada para el análisis de solicitudes de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., se concluye que no cuentan con una metodología ni procesos que les permita realizar un buen análisis de crédito, razón por la que el índice de morosidad es elevado, además de una mala gestión en el seguimiento y recuperación de créditos, por lo que con la metodología de microcrédito se pretende mejorar la gestión de microcréditos.

Con el desarrollo de una metodología de microcrédito para mejorar la gestión de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., se concluye con la prueba de backtesting realizada con el 84% de acierto, la aplicación de la misma

traerá consigo un mejoramiento continuo en la gestión administrativa y financiera, lo que permitirá ser más productivos, minimizaran el riesgo de crédito obteniendo mejores resultados lo que les ayudara en el crecimiento de la cooperativa, además de contribuir de mejor manera a los socios solicitantes de crédito para el mejoramiento de sus economías y del país.

### **Recomendaciones**

Capacitar al personal de forma periódica en todos los manuales, políticas, procedimientos y metodología de microcrédito a todo el personal que labora en la institución.

Adecuar el manual de crédito, en donde se incluya parte de la metodología de microcrédito.

Revisar de forma periódica la metodología de microcrédito, a fin de ir mejorando y adaptando a los cambios que vaya teniendo el mercado y la economía del país.

Medir los avances y resultados obtenidos con la aplicación de la metodología de microcrédito.

## BIBLIOGRAFÍA

- GOB. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- SEPS. (2015). *Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol130.pdf/6d8cba6d-5c31-4e2a-b612-132af693907e>
- Villena, B. (2020). Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18722>
- Naranjo, E. (2021). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3411>
- Financiera, J. d. (2015). Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion%20No.%20043-2015-F.pdf?dl=0>
- Buelvas, D. B. (2020). Obtenido de Revistas científicas: <https://doi.org/10.17981/econuc.41.2.2020.Econ.5>
- Caicedo, M. (2018). Obtenido de Pontificia Universidad javeriana: <http://hdl.handle.net/10554/35569>
- Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Rivas, L. (2016). Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/395557837/Manual-Methodologico-Para-Microcredito>
- Castillo, Y. (2019). Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5753>

- Hernández, M. (2021). Obtenido de Estrategias y retos de la EPS en tiempos del COVID-19: <https://docplayer.es/197541393-Estrategias-y-retos-de-la-eps-en-tiempos-del-covid-19.html>
- Quiroa, M. (2020). Obtenido de Producción: <https://economipedia.com/definiciones/produccion.html#:~:text=La%20producci%C3%B3n%20es%20la%20actividad,utilizados%20para%20satisfacer%20una%20necesidad.>
- Caballero, F. (2016). Obtenido de Servicios: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Westreicher, G. (2020). Obtenido de Capital de trabajo: <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>
- Sevilla, A. (2016). Obtenido de Activo fijo: <https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html>
- Herrera, L., Medina, A., & Galo, N. (2010). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato.
- Ortega, A. (2018). Obtenido de Enfoques de investigación: [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- JPRMF. (2015). Obtenido de Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales : <https://www.bce.fin.ec/images/junta/resolucion128f.pdf?dl=0>
- Gobeo, D. (2018). Obtenido de Diseño y aplicación de un modelo de gestión de crédito en la Cooperativa de Ahorro Crédito CACEC Ltda : <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/788>
- Pilla, C. (2018). Obtenido de Implementar la fábrica de crédito como estrategia para fortalecer la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi : <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/837>
- Betancur, S. (2022). Obtenido de Operacionalización de Variables: [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1349/1349\\_u2\\_Act2.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1349/1349_u2_Act2.pdf)

Mendoza, O. (2018). Obtenido de Técnica: <https://quizlet.com/314370108/segundo-repaso-paese-metodos-y-tecnicas-de-investigacion-segundo-ano-bachillerato-lg2018-flash-cards/>

Concepto. (2020). Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/entrevista/>

Llorente, J. (2014). Obtenido de Activo: <https://economipedia.com/definiciones/activo.html>

Equifax. (2022). Obtenido de Buró de crédito: <https://www.equifax.com.ec/miscreditos/buro-de-credito>

Coll, F. (2020). Obtenido de Capacidad de pago: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>

Etecé. (2021). Obtenido de Microempresa: <https://concepto.de/microempresa/>

Sevilla, A. (2015). Obtenido de Estados financieros: <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>

Trujillo, E. (2021). Obtenido de Expediente: <https://economipedia.com/definiciones/expediente.html>

Roldán, P. (2016). Obtenido de Hipoteca: <https://economipedia.com/definiciones/hipoteca.html>

López, J. (2019). Obtenido de Ingreso neto: <https://economipedia.com/definiciones/ingreso-neto.html>

Roldán, P. (2018). Obtenido de Socio: <https://economipedia.com/definiciones/socio.html>

Sánchez, J. (2015). Obtenido de Pagaré: <https://economipedia.com/definiciones/pagare.html>

Llorente, J. (2014). Obtenido de Pasivo: <https://economipedia.com/definiciones/pasivo.html>

BCE. (2015). Obtenido de Nota monetaria: [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1967/nota\\_monetaria.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1967/nota_monetaria.pdf)

SEPS. (2019). Obtenido de Sector financiero popular y solidario características generales y enfoque de género:

- <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Panorama%20SEPS-nov-2019.pdf/3a6725e9-52fd-471b-aa7c-227e963c525d>
- Cobián, A., & Curiel, J. (2019). Obtenido de Metodología de microcréditos de la Cooperativa SMG para la expansión a nuevos mercados mejicanos:  
<https://doi.org/10.33571/teuken.v10n15a6>
- Pilataxi, J. (2018). Obtenido de Diseño de metodologías y políticas para la concesión de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Latinos de la ciudad de Guayaquil. : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11663>
- Naranjo, E. (2021). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3411>
- Westreicher, G. (2021). Obtenido de Variable independiente :  
<https://economipedia.com/definiciones/variable-independiente.html>
- SEPS. (2016). Obtenido de Norma para la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la superintendencia de bancos:  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/209-2016-F.pdf/031a40cf-0d86-456c-bd8b-75a32d321f70>
- López, P. (2004). Obtenido de Población muestra y muestreo:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Yucailla, J. (2021). Obtenido de Metodología de gestión de control, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito con calificación E en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.:  
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2462>
- García, M. A. (1993). *Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). Obtenido de Socioeconómico:  
<https://definicion.de/socioeconomico/>
- Monografías. (2022). Obtenido de Comité de crédito:  
<https://www.monografias.com/docs/El-comite-de-creditos-FKDFC2NPLLCF>

- Proempresa. (2011). Obtenido de Guía de Tecnología Crediticia en Microcréditos:  
[https://sptf.info/images/proempresa\\_gua\\_de\\_tecnologa\\_crediticia\\_en\\_micro\\_creditos.pdf](https://sptf.info/images/proempresa_gua_de_tecnologa_crediticia_en_micro_creditos.pdf)
- JPMF. (2021). Obtenido de CODIFICACIÓN RES JUNTA POLÍTICA MONETARIA LIBRO PRIMERO TOMO VI:  
[https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIFICACION\\_RES\\_JUNTA\\_POLITICA\\_MONETARIA\\_LIBRO\\_PRIMERO\\_TOMO\\_VI-10\\_0.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIFICACION_RES_JUNTA_POLITICA_MONETARIA_LIBRO_PRIMERO_TOMO_VI-10_0.pdf)
- Solórzano, G. (2018). Obtenido de Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10650>
- Solórzano, G. (2018). Obtenido de Metodologías para la asignación de microcréditos al sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10650>
- Cecabank. (2016). Obtenido de Seguimiento y Control del Riesgo de Crédito:  
<https://www.cecabank.es/irp2016/files/assets/common/downloads/page0060.pdf>
- Culqui, J. (2016). Obtenido de Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22076>
- Barandiaran, R. (2008). *Diccionario de Terminos Financieros*. Mexico: Trillas, S.A de C.V. .
- Chávez, J. (2022). Obtenido de ¿Qué es una Microempresa? Características, beneficios y su gran importancia en el mundo:  
<https://www.ceupe.com/blog/microempresa.html>
- Ondarural. (2022). Obtenido de Definiciones básicas: <https://ondarural.org> > ecuador-produccion-agropecuaria-a-pequeña-escala

## ANEXOS

### Cuestionario de preguntas para la encuesta

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

## CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

**Nombre:**

**Cargo:**

**Pregunta N° 1: ¿Cuentan con manual de procesos y políticas de créditos?**

Si

No

**Pregunta N° 2: ¿Cuentan con metodología de microcrédito?**

Si

No

**Pregunta N° 3: ¿Cada que cierto tiempo actualizan el manual de créditos?**

Siempre

Con frecuencia

Casi nunca

Nunca

**Pregunta N° 4: ¿Existe un comité de crédito?**

Si

No

**Pregunta N° 5: ¿Cuentan con personal especializado en microcrédito?**

Si

No

**Pregunta N° 6: ¿Realizan una investigación previa antes de la inspección del domicilio y negocio?**

Si

No

**Pregunta N° 7: Realizan el levantamiento de la información del socio y garante**

Siempre

A veces

Nunca

**Pregunta N° 8: ¿Analizan las solicitudes de crédito con las 5c de crédito?**

Si

No

**Pregunta N° 9: ¿Cuentan con un sistema que permite analizar el crédito?**

Si

No

**Pregunta N° 10: ¿Cuál es el monto máximo que otorgan para microcrédito?**

De \$100 a \$1.000

De \$1000 a \$10.000

De \$10.000 a \$100.000

Mas de \$100.000

**Pregunta N° 11: ¿Cuánto tiempo se demora en otorgar un crédito?**

Poco

Muy poco

Mucho

Demasiado

**Pregunta N° 12: ¿Realiza seguimiento de los créditos colocados?**

Si

No

**Pregunta N° 13: ¿Considera usted que se realiza el seguimiento adecuado de los créditos colocados?**

Si

No

**Pregunta N° 14: ¿Realiza la cobranza de manera oportuna desde el primer día de vencido?**

Si

No

**Pregunta N° 15: ¿Sigue los procesos establecidos en el manual para realizar la cobranza de la cartera vencida?**

Si

No

**Pregunta de entrevistas**

**Pregunta N° 1: ¿Cómo le ha afectado en los resultados financieros, la morosidad elevada?**

**Pregunta N° 2: ¿Considera usted que la morosidad elevada ha resultado de la mala colocación del crédito?**

**Pregunta N° 3: ¿Cómo le considera la gestión de cobranza y seguimiento de créditos colocados?**

**Pregunta N° 4: ¿Cómo ha afectado a la institución las provisiones de la cartera de crédito?**

**Pregunta N° 5: ¿Cómo ha sido el comportamiento de pagos de los nuevos créditos colocados?**

**Solicitud de aprobación de la metodología de microcrédito al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.**

Ambato, 02 de agosto del 2022

Sr.

Luis Alberto Azas Azas

**PRESIDENTE DEL COCNEJO DE ADMINISTRACION DE LA COAC JUVENTUD UNIDA LTDA.**

Presente,

De mi consideración:

Yo, Licdo: **Aníbal Quisintuña**, con cedula de ciudadanía No. 1803697729, con domicilio en la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, en mi calidad de Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida Ltda.", con RUC: 1891725104001, acudo ante usted:

Reciba un cordial saludo y a la vez desearle éxitos en sus funciones que desempeña.

La presente tiene por objeto solicitar muy comedidamente la aprobación de la **Metodología de Microcrédito para la Gestión de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.**, ya que es una herramienta muy importante para ser utilizado, de esa forma dar cumplimiento con la normativa vigente.

Esperando contar con una respuesta favorable, le reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

  
LCDO. ANIBAL QUISINTUÑA

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"JUVENTUD UNIDA LTDA."

*Recibido 02/08/2022*  
COOP. DE AHORRO Y CREDITO  
JUVENTUD UNIDA LTDA.  
  
PRESIDENTE DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACION

Correo: [copjuventudunida@hotmail.com](mailto:copjuventudunida@hotmail.com) –ani1983quisi@hotmail.com

Tel: 032420563-0986912631

# Acta de aprobación de la metodología de microcrédito por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

ACTA No 08

## ACTA DE SESION EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

En la Oficina principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JUVENTUD UNIDA Ltda. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua República del Ecuador a 03 días de mes de agosto 2022 siendo las 10.00 h am previo la convocatoria del Sr. presidente de la Cooperativa se reúne los representantes a la asamblea con los siguientes puntos del orden del día.

- 1.- Palabras de bienvenida por parte del presidente
- 2.- Constatación del Quórum
- 3.- lectura y aprobación de Metodología de Microcrédito para la gestión de morosidad en la Cooperativa.
- 6.- clausura de la reunión

## DESARROLLO

1.- Apertura de la reunión por parte del presidente. - El Sr. Luis Azas como presidente de Consejo de Administración da la bienvenida a todo el presente deseándoles éxitos en cada uno de sus actividades y que esta reunión sea de éxitos en beneficio de nuestra Institución.

2.- Quórum reglamentarios. - El secretario procede a pasar la lista de todos los presentes que forman el Directorio de Consejo de administración contando con la mayoría de los presentes y continúan con el siguiente punto del orden del día.

3.- Lectura y Aprobación de la metodología de crédito. En este punto el Sr. Gerente toma la palabra para exponerle ante esta Asamblea sobre una metodología de microcrédito para la gestión de morosidad esto con el afán de manejar un adecuado proceso de todos los créditos colocados por parte de la Cooperativa para mantener un buen indicador de morosidad que es la base fundamental para nuestra Institución, para dar mas confianza a todo nuestros socios.

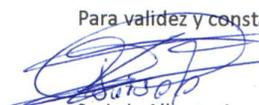
### 4.- Resoluciones:

En este punto luego de analices e intervención de varios compañeros queda AUTORIZADO, esta metodología de microcrédito para la gestión de morosidad de la Cooperativa Juventud Unida para un mejor manejo de nuestra cartera y poner en ejecución esta herramienta en todas las agencias desde la presente fecha.

4.- clausura. - en este punto no teniendo mas punto que tratar se clausura esta reunión siendo las 11.00 am

ATENTAMENTE:

Para validez y constancia firman la presente acta

  
Sr. Luis Alberto Azas  
PRESIDENTE C.A.

  
Sr. Lourdes Matilde Azas  
SECRETARIA C.A.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
JUVENTUD UNIDA LTDA.  
CERTIFICO QUE LA PRESENTE  
ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.  
SECRETARIO

## Información de la solicitud de crédito



**JUVENTUD UNIDA**  
COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
*Trabaja por el desarrollo del País*

## SOLICITUD DE CRÉDITO

SOCIO

GARANTE

Monto Solicitado \$:	Plazo (meses):	Destino del Crédito:	Nº de Crédito:
<b>• DATOS DEL CLIENTE</b>			
Cuenta N:	C.C.: <input type="checkbox"/> Pasaporte: <input type="checkbox"/> N°:	Nacionalidad:	SEXO: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Fecha desde la que reside en el Ecuador (solo extranjeros)	AÑO: <input type="text"/> <input type="text"/> MES: <input type="text"/> <input type="text"/> DÍA: <input type="text"/> <input type="text"/>	Lugar y Fecha de Nacimiento:	_____/_____/____
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS:			
ESTADO CIVIL:	Casado: <input type="checkbox"/> Soltero: <input type="checkbox"/> Divorciado: <input type="checkbox"/> Viudo: <input type="checkbox"/> Unión Libre: <input type="checkbox"/>	Separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Disolución Conyugal: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NÚMERO DE PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED Y NO TRABAJAN:		PROFESIÓN:	
TIPO DE VIVIENDA DONDE RESIDE:	Propia: <input type="checkbox"/> Familiar: <input type="checkbox"/> Arrendada: <input type="checkbox"/>	Nombre del dueño de casa:	Otros: <input type="checkbox"/>
NIVEL DE EDUCACIÓN:	Ninguna: <input type="checkbox"/> Primaria: <input type="checkbox"/> Secundaria: <input type="checkbox"/> Técnica: <input type="checkbox"/> Universitaria: <input type="checkbox"/> Post Grado: <input type="checkbox"/>		
DIRECCIÓN DOMICILIO: _____ Barrio / Sector: _____ <small>(Av. / Calle / Manzana / Etapa / Lote / Número)</small>			
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Barrio / Sector:
REFERENCIA QUE FACILITE LA UBICACIÓN DE SU DOMICILIO:			
DESDE QUE FECHA RESIDE EN ESTA DIRECCIÓN ( N0. de meses ):		Telf:	Celular: e mail:
<b>• ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE</b>			
SITUACIÓN LABORAL:	Negocio Propio: <input type="checkbox"/> Empleado con sueldo Fijo: <input type="checkbox"/> Jubilado: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>		
NOMBRE DE LA EMPRESA O NEGOCIO:	ACTIVIDAD DE LA EMPRESA O NEGOCIO:	N° de EMPLEADOS:	
CARGO ACTUAL:	FECHA DE INGRESO O INICIO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:	AÑO: <input type="text"/> <input type="text"/> MES: <input type="text"/> <input type="text"/> DÍA: <input type="text"/> <input type="text"/>	
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA O NEGOCIO: _____ Teléfono: _____ Celular: _____ <small>(Av. / Calle / Manzana / Etapa / Lote / Número)</small>			
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Barrio / Sector:
Indique una referencia que facilite la ubicación de la empresa o negocio propio: _____ e mail:			
<b>• INGRESOS MENSUALES PROVENIENTES DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE Y CÓNYUGE</b>			
NEGOCIO PROPIO		FLUJO DE CAJA FAMILIAR	
INGRESOS	GASTOS	INGRESOS	GASTOS
Ventas _____	Mercadería o Materia prima _____	Activ. económica (*) _____	Alimentación _____
Otros Ingresos _____	Servicio de terceros _____	Sueldo _____	Vivienda / Arriendo _____
_____	Energía y Combustible _____	Sueldo Cónyuge _____	Educación _____
_____	Arriendo _____	Comisiones _____	Vestido _____
_____	Mano de Obra _____	Facturas / Honora. _____	Servicios Básicos _____
_____	Otros Gastos _____	Arriendos _____	Transporte _____
Total Ingresos _____	Total Gastos _____	Remesas _____	Cuotas Préstamos _____
Liquidéz del Negocio (*) _____		Pensión _____	Otros Gastos _____
Especifique origen de "otros ingresos". _____		Otros Ingresos _____	
		Total Ingresos _____	Total Gastos _____
		Disponible = <input type="text"/> Ingresos - Gastos <input type="text"/>	
		Especifique origen de "otros ingresos": _____	
<b>• DATOS PERSONALES DEL (A) CÓNYUGE DEL SOLICITANTE</b>			
C.C. <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> N° _____	Nacionalidad: _____	Fecha desde que la resido en el Ecuador (solo extranjeros): AÑO: <input type="text"/> <input type="text"/> MES: <input type="text"/> <input type="text"/> DÍA: <input type="text"/> <input type="text"/>	
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS:		LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:	AÑO: <input type="text"/> <input type="text"/> MES: <input type="text"/> <input type="text"/> DÍA: <input type="text"/> <input type="text"/> SEXO: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
NIVEL DE EDUCACIÓN:	Ninguna: <input type="checkbox"/> Primaria: <input type="checkbox"/> Secundaria: <input type="checkbox"/> Técnica: <input type="checkbox"/> Universitaria: <input type="checkbox"/> Post Grado: <input type="checkbox"/>		
<b>• ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL (A) CÓNYUGE DEL SOLICITANTE</b>			
SITUACIÓN LABORAL:	Negocio Propio: <input type="checkbox"/> Empleado con sueldo fijo: <input type="checkbox"/> Jubilado: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>		
NOMBRE DE LA EMPRESA O NEGOCIO:	ACTIVIDAD DE LA EMPRESA O NEGOCIO:	N° de EMPLEADOS:	
CARGO ACTUAL:	FECHA DE INGRESO O INICIO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:	AÑO: <input type="text"/> <input type="text"/> MES: <input type="text"/> <input type="text"/> DÍA: <input type="text"/> <input type="text"/>	
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA O NEGOCIO: _____ Teléfono: _____ Celular: _____ <small>(Av. / Calle / Manzana / Etapa / Lote / Número)</small>			
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Barrio / Sector:
Indique una referencia que facilite la ubicación de la empresa o negocio propio: _____ e mail:			

● DESCRIPCIÓN DE PROPIEDADES			
VIVIENDA: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Ubicación:	Metros:	Avalúo:
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
TERRENO: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Ubicación:	Metros:	Avalúo:
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
LOCAL COMERCIAL: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Ubicación:	Metros:	Avalúo:
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Hipoteca: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
VEHÍCULO: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>			
Prenda: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Tipo: _____	Marca: _____	Año Fábrica: _____ Valor Comercial \$: _____
Prenda: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Tipo: _____	Marca: _____	Año Fábrica: _____ Valor Comercial \$: _____
● GARANTES SOLIDARIOS			
Referencias Personales:	Dirección:	C.C.:	Teif. / Celular:
1)			
2)			
3)			
4)			
<p>Declaro y me responsabilizo de que toda la información contenida en esta solicitud es correcta, AUTORIZO, se me debite de mi cuenta de ahorros el pago correspondiente a mi cuota mensual o la de mis garantizados. Así como, autorizo de forma expresa y voluntaria, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUVENTUD UNIDA", para consultar, reportar y suministrar cualquier información de carácter financiero y comercial referentes a mis obligaciones, a cualquier buró de crédito o fuente de información formalmente constituida. Esta autorización está debidamente amparada en la normativa vigente, eso es; Ley de instituciones del Sistema Financiero, Ley de Buró e Información Crediticia, artículo 5, inciso tercero, artículo 27, inciso 11 y demás normativas inherentes que se genere al respecto.</p> <p>Declaro que tanto los fondos recibidos de la Cooperativa así como los fondos destinados al pago del crédito no provienen ni serán destinadas a actividades ilícitas tipificadas en Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.</p> <p>Autorizo expresa e irrevocablemente a _____, para que realice automáticamente los descuentos de las cuotas de mi préstamo y los transfiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUVENTUD UNIDA", para su cancelación. En caso de dejar mi empleo autorizo a la institución en donde actualmente presto mis servicios a descontar los saldos del crédito de la liquidación de mis haberes.</p>			
_____ Firma del Solicitante			
Fecha de Recepción: _____		Firma Conyuge _____	
_____ FIRMA Y SELLO DE LA INSTITUCIÓN			
● CROQUIS DE UBICACIÓN			
DOMICILIO:		NEGOCIO:	



● DETALLE DE ACTIVIDADES							
INGRESOS / GASTOS POR COMERCIALIZACIÓN SERVICIOS							
Producto	Unidades Venta	Precio	Ingreso	Unidades Compra	Precio Compra	Costo	
<b>Total Ingresos:</b>				<b>Total Costos:</b>			
INSUMO		GASTOS					
Energía o Combustibles							
Mano de Obra							
Materia Prima							
Servicios Terceros							
Otros Gastos:							
<b>Total Gastos:</b>							
INGRESOS / GASTOS PRODUCCIÓN AGRÍCOLA							
Cultivo	Area	Rendimiento	Rendimiento Total	Consumo Familiar	Ventas	Precio	Ingresos
<b>Total Ingresos:</b>							
INSUMO	CANTIDAD	AREA	PRECIO	GASTOS			
Energía o Combustibles							
Mano de Obra							
Materia Prima							
Servicios Terceros							
Otros Gastos:							
<b>Total IGastos:</b>							
INGRESOS / GASTOS PRODUCCIÓN GANADERÍA							
Raza	Cantidad	Precio	Venta Total				
<b>Total Ingresos:</b>							
INSUMO	CANTIDAD	PRECIO UNIDAD	GASTOS				
Energía o Combustibles							
Mano de Obra							
Materia Prima							
Servicios Terceros							
Otros Gastos:							
<b>Total Gastos:</b>							
TOTAL INGRESOS POR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA							
TOTAL EGRESOS POR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA							
INGRESOS NETOS POR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA							