

**Delinquency rates in the credit portfolio of the “Coacmes” cooperative,  
Charapotó agency, period 2020-2023**

**Índices de morosidad en la cartera de créditos de la cooperativa  
“Coacmes” agencia Charapotó, periodo 2020-2023**

**Autores:**

Delgado-Giler, Astrid Carolina  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
Ing. Contabilidad y Auditoría  
Maestrante en Contabilidad y Auditoría  
Portoviejo - Ecuador



[adelgado8320@utm.edu.ec](mailto:adelgado8320@utm.edu.ec)



<https://orcid.org/0009-0005-5212-0519>

Arteaga-Briones, Laura Alexandra  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
Doctora en Ciencias de la Educación  
Docente Tutor Maestría en Contabilidad y Auditoría  
Portoviejo - Ecuador



[laura.arteaga@utm.edu.ec](mailto:laura.arteaga@utm.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0002-9063-1484>

Fechas de recepción: 30-JUN-2024 aceptación: 15-AGO-2024 publicación:15-SEP-2024



<https://orcid.org/0009-0005-5212-0519>

<http://mqrinvestigar.com/>



## Resumen

La morosidad, entendida como el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los deudores, es un desafío recurrente para las entidades financieras. Este estudio se centra en analizar los índices de morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre (COACMES), Agencia Charapotó, durante el período 2020-2023. A través de un diseño no experimental y transversal, se examinó un conjunto de 100 créditos morosos, seleccionados aleatoriamente de los registros internos de la cooperativa. Mediante el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, se identificaron los factores que influyen en la morosidad y se calcularon los índices correspondientes. Los resultados obtenidos revelan la importancia de implementar estrategias de gestión de riesgos y políticas de crédito más robustas para mitigar los efectos de la morosidad y fortalecer la salud financiera de la cooperativa. Este estudio contribuye al conocimiento sobre la gestión de carteras de crédito en cooperativas y proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas en COACMES.

**Palabras clave:** Morosidad; Cartera de créditos; Gestión de riesgos; Análisis financiero

## Abstract

Delinquency, understood as the failure of debtors to meet payment obligations, is a recurring challenge for financial institutions. This study focuses on analyzing the delinquency rates in the credit portfolio of the Sucre Microenterprise Savings and Credit Cooperative (COACMES), Charapotó Agency, during the period 2020-2023. Through a non-experimental and cross-sectional design, a set of 100 delinquent loans, randomly selected from the cooperative's internal records, was examined. Through the analysis of quantitative and qualitative data, the factors that influence delinquency were identified and the corresponding rates were calculated. The results obtained reveal the importance of implementing more robust risk management strategies and credit policies to mitigate the effects of delinquency and strengthen the financial health of the cooperative. This study contributes to the knowledge on credit portfolio management in cooperatives and provides a solid basis for informed decision-making at COACMES.

**Keywords:** Bad debt; Credit portfolio; Risk management; Financial analysis

## Introducción

En el contexto actual del sector financiero, Díaz (2018) menciona que, el análisis de los índices de morosidad en la cartera de créditos representa un aspecto crucial para comprender la salud financiera y la gestión de riesgos de las instituciones financieras. En particular, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en el acceso al crédito para comunidades locales y grupos de bajos recursos, convirtiéndose en actores importantes en el desarrollo económico y social.

La morosidad en la cartera de créditos es un desafío omnipresente para las instituciones financieras en todo el mundo, y su gestión eficaz es crucial para garantizar la estabilidad y la viabilidad económica a largo plazo (García,2018). En este contexto, el presente estudio se centra en analizar los índices de morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa Coacmes, Agencia Charapotó, durante el período de tiempo comprendido entre 2020 y 2023. Por lo tanto, la morosidad representa un aspecto crucial dentro de una institución financiera, ya que está vinculada con las obligaciones pendientes de pago de los clientes. Durante la pandemia del 2020, como señalan Greicy et al (2020) muchos clientes enfrentaron dificultades para cumplir con sus compromisos crediticios, lo que tuvo repercusiones directas en los ingresos financieros y la liquidez de la entidad financiera. Además, Chilan y Soto (2019), mencionan que, en los últimos años, la economía ha experimentado alteraciones que han afectado a numerosas empresas a nivel mundial. A lo largo del siglo XXI, diversos factores han contribuido a sumir al país en crisis, sin embargo, se espera una reactivación en diferentes sectores productivos después del impacto del Covid-19.

### Principio del formulario

Durante el año 2020, la gestión financiera de la cartera total de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se vio afectada negativamente debido a la difícil situación provocada por la pandemia del COVID-19. Esta situación generó desafíos para las entidades financieras, resultando en una disminución de ingresos e incluso pérdidas para muchas empresas (Blanco et al., 2020).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la morosidad en la cartera de créditos se refiere al incumplimiento por parte de los prestatarios en el pago de sus obligaciones financieras en los plazos acordados. Para ello Luna-Viera (2022) menciona que, este fenómeno puede tener diversas causas, que van desde factores económicos externos hasta deficiencias en la gestión interna de riesgos y créditos. Independientemente de sus causas, la morosidad representa un riesgo financiero significativo para la cooperativa, ya que puede afectar su liquidez, rentabilidad y solvencia.

Entre las principales razones que provocan morosidad en las instituciones financieras, se destaca la disminución en la capacidad de compra, lo que resulta en préstamos impagos, también conocidos como préstamos incobrables, debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes deudores. Otra causa significativa es la alta tasa de interés, que dificulta el pago de la deuda contraída al exceder el presupuesto del cliente (Periche et al, 2020, p. 8).



En este sentido, como sugieren Jimbo et al (2019) “las cooperativas deben buscar innovar en los productos que ofrecen, ya que el mercado se torna cada vez más competitivo y exigente, con usuarios que buscan las mejores alternativas que les brinden confianza y seguridad” (p.2). La morosidad de la cartera se convierte en un indicador financiero negativo de gran impacto, que obstaculiza el logro de las metas y objetivos establecidos por estas entidades. Según Chavarin (2015) “el índice de morosidad proporciona información sobre las consecuencias de otorgar créditos, las cuales pueden variar dependiendo de factores económicos, políticos y sociales” (p.5).

Desde una perspectiva más amplia, los índices de morosidad son sensibles a los ciclos económicos, ya que tienden a aumentar durante períodos de recesión y a disminuir durante fases de crecimiento. El seguimiento de estos índices permite a los analistas y responsables de cobranza identificar tendencias emergentes y evaluar la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras. Esto adquiere una importancia particular en entornos económicos volátiles, donde la morosidad puede tener repercusiones significativas en la estabilidad financiera y en la toma de decisiones estratégicas a nivel macroeconómico (Murillo-Robel,2022, p8).

La Cooperativa Coacmes, como entidad financiera de carácter cooperativo, desempeña un papel vital en la Parroquia Charapotó y sus alrededores, proporcionando servicios financieros a sus miembros y contribuyendo al desarrollo económico local. Sin embargo, como cualquier otra institución financiera, enfrenta desafíos en la gestión de su cartera de créditos, entre los que destaca la morosidad.

Es fundamental para su capacidad de impulsar el desarrollo económico de sus miembros y las comunidades locales. Esta refleja la situación financiera y la eficiencia de la cooperativa al asignar recursos tanto a proyectos productivos como a las necesidades personales de sus socios. En gran medida, la composición de la cartera de crédito influye directamente en el cumplimiento de la misión de la cooperativa y en el bienestar general de sus socios. La diversificación de esta cartera es crucial, ya que permite ofrecer una variedad de productos crediticios adaptados a las diferentes necesidades y capacidades de los asociados, facilitando así una mayor participación en la economía local.

Por otra parte, la morosidad puede ser determinada mediante el (IMOR), el cual es considerado uno de los indicadores más comúnmente empleados para evaluar el riesgo asociado a una cartera crediticia. Según Andrade y Muñoz (2006), "el índice de morosidad se calcula como la suma del saldo de todos los créditos en mora que hayan superado los 30 días, más el valor de los préstamos refinanciados" (p. 2). En resumen, el retraso en el pago se obtiene dividiendo la suma del saldo de todos los créditos en mora que superen los 30 días, más el valor del préstamo, entre diferentes variables.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), el riesgo de crédito se define como la probabilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de obligaciones por parte del deudor en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento puede manifestarse en forma de no pago, pago parcial o falta de puntualidad en el pago de las obligaciones acordadas (p. 1).

Además, existe un riesgo de pérdidas para las instituciones financieras cuando los deudores no cancelan sus deudas, lo que impacta en el índice de liquidez de estas organizaciones debido a la morosidad.

Se puede agregar que el riesgo de crédito representa la posibilidad de que la entidad financiera sufra pérdidas, por lo tanto, es crucial que las instituciones implementen sistemas de gestión eficientes para controlar este riesgo. Cada entidad financiera debe monitorear su propio perfil de riesgo para evitar problemas que puedan comprometer su solvencia. Para ello, se hace énfasis a lo mencionado por los autores Pedroza, et al (2019), quienes afirman que “el riesgo de crédito tiene dos vertientes, del activo financiero y del activo crediticio, ambas partes son importantes dentro de la institución y puede verse afectado por el incumplimiento del cliente se verá afectado” (p. 3). El riesgo de crédito abarca dos pendientes como son: del activo financiero y del activo crediticio, los dos son relevantes.

Por consiguiente, la gestión eficiente de la cartera de préstamos impagos es fundamental para la estabilidad y rentabilidad de las instituciones, especialmente en el sector financiero (Altamirano et al., 2023). Identificar y clasificar con precisión los riesgos asociados a estos préstamos no solo reduce las pérdidas, sino que también impulsa la toma de decisiones estratégicas (Mayorga Jarrín, 2023).

Una primera medida importante es establecer políticas claras de crédito. Antes de otorgar un crédito, es esencial realizar una evaluación exhaustiva del riesgo crediticio de cada cliente (Villafuerte Torres, 2021). Esto implica verificar su historial crediticio, capacidad de pago y otros indicadores relevantes. Al definir criterios sólidos para la aprobación de créditos, se puede reducir la probabilidad de que los clientes incumplan con sus pagos (Salazar Solís, 2015).

No obstante, según Mendoza et al (2022), existen diferentes formas de disminuir la morosidad:

**Tabla 1**

*Formas de disminución de morosidad*

Estudio de la situación económica financiera	Concesión del primer crédito	Revisar las regulaciones establecidas
Fijar el tamaño del prestamos	Evaluación independiente del monto solicitado	Establecen ciertas condiciones para reestructurar un crédito

Aproximarse lo más posible a la realidad Se debe reflejar la situación real familiar-empresarial Condiciones para refinanciar la deuda.

---

Fuente: Tomado de Mendoza et al (2022) Elaboración propia

Ordóñez et al. (2023) sostiene que “en Ecuador la estrategia para la mejora de los índices de morosidad para obtener mayor liquidez y rentabilidad que se obtendrá colocando créditos de calidad, aplicando la estrategia en zonas georeferenciales de riesgo en el Score de crediticio” (p. 62).

Además, es esencial contar con un sistema de monitoreo activo de la cartera, llevando un registro detallado y ordenado de los plazos de pago y los saldos pendientes de cada cliente. Un monitoreo riguroso permite identificar a tiempo aquellos clientes que están mostrando señales de dificultades financieras, lo cual facilita la implementación de acciones correctivas antes de que la situación se vuelva más crítica (Paredes, 2023).

Uno de los errores más significativos observados durante la pandemia fue la falta de comunicación efectiva. Por ende, esta es otra herramienta crucial en la gestión de carteras impagas (Mora Lovato, 2020). Establecer canales de comunicación abiertos y accesibles con los clientes que enfrentan dificultades financieras puede propiciar acuerdos de pago alternativos o plazos más flexibles. Esto no solo puede ayudar a recuperar los montos impagos, sino también a mantener una relación positiva y satisfactoria con el cliente (Burgos y Caicedo, 2018).

### Desarrollo

Para Contreras (2020), la mora se define como el retraso en el cumplimiento de una obligación vencida y exigible por parte del deudor. Este retraso se origina por una circunstancia imputable al deudor y no implica el incumplimiento definitivo de la obligación, sino que es un aviso que puede derivar en ello si no se subsana a tiempo (p. 25). A diferencia del impago definitivo, la morosidad consiste en el retraso o aplazamiento temporal del cumplimiento de una obligación contraída por un socio. Este retraso implica que el pago se efectuará en un plazo posterior a la fecha acordada inicialmente.

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

Por otro lado, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) afirma que para calcular la morosidad total se debe “medir el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito” (p. 5). Esto implica que la morosidad se obtiene evaluando la proporción de la cartera que está en mora comparada con el total de la cartera.

Las explicaciones de los autores son significativas en relación con la fórmula del índice de morosidad:  $IM = \text{Cartera Improductiva} / \text{Cartera Bruta}$ . Este indicador permite determinar el porcentaje de la cartera en riesgo de mora, reflejando la situación de morosidad de la entidad

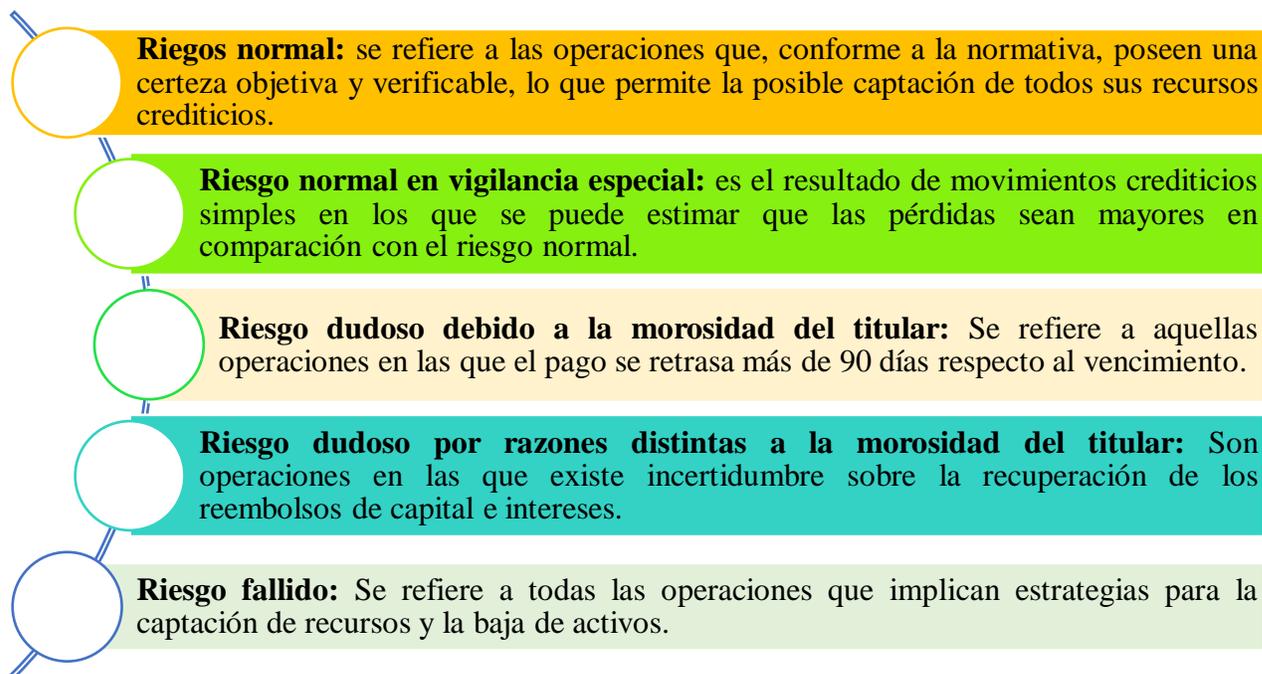
financiera y, al mismo tiempo, mide la eficiencia de la entidad en la concesión y recuperación de créditos.

La morosidad en el microcrédito se refiere al incumplimiento de pago por parte de los clientes o socios de una cooperativa. La fórmula para calcular el Índice de Morosidad en el microcrédito es: Índice de Morosidad = Cartera Improductiva Microcrédito / Cartera Bruta Microcrédito.

### Figura 1

Tipos de morosidad

Hay cinco tipos de morosidad relacionados con los riesgos de las carteras:



Fuente: Tomado de (Roldan,2018) Elaboración propia

### Causas de la morosidad

Periche et al. (2020) los clientes y socios de las instituciones financieras incumplieron sus pagos por diversas razones. Principalmente, las cooperativas fueron impactadas por la pandemia del COVID-19 y el estado de emergencia en Ecuador, lo que resultó en la paralización de las actividades económicas y la consiguiente falta de ingresos. No obstante, la morosidad ocurre cuando una de las partes involucradas no cuenta con los recursos financieros necesarios para saldar la deuda con la institución financiera. (p.8)

Por lo tanto, de acuerdo a lo mencionado, dentro de las principales razones de morosidad en las entidades financieras está la disminución del poder adquisitivo. Esto se refiere a los créditos vencidos, también conocidos como malos créditos, que surgen debido al incumplimiento de los deudores en sus obligaciones. Calahorrano et al. (2021) menciona que, otra causa importante es la elevada tasa de interés, lo que hace imposible el pago de la deuda

al exceder el presupuesto del cliente. Estas situaciones pueden llevar al deudor a ser registrado como insolvente en la central de riesgos de la superintendencia de bancos, lo que afectaría su historial crediticio y lo obligaría a cancelar su deuda con la entidad financiera.

### **Impacto de la morosidad**

Para Rodríguez (2018), "los estudios de impacto de las microfinanzas incluyen una amplia gama de variables, algunas de índole económica y otras de índole social" (p. 284). Por otro lado, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador experimentaron un aumento en la morosidad durante el año 2020, lo que tuvo un impacto negativo y se convirtió en una de las principales señales de alerta de crisis financieras, afectando la rentabilidad al incrementar las carteras impagas. La disminución de la utilidad fue evidente, lo que provocó problemas en la rentabilidad y liquidez de las cooperativas durante la pandemia.

Los créditos que deben ser pagados mediante cuotas, cánones, o parte de la capital incluida en los dividendos, se registrarán según el plazo de vencimiento de cada cuota o canon. Cuando una parte del capital de estos créditos vence en un plazo de hasta 60, 30 o 15 días, según corresponda, esa parte se transferirá a la cartera vencida, mientras que el resto del capital del crédito se trasladará a la cartera que no genera intereses, respetando las condiciones de vencimiento del crédito. Estas transacciones registradas en esta cuenta no generarán intereses. Asimismo, cuando existan cuotas o cánones de créditos registrados en la cartera que no genera intereses y que estén vencidos por más de quince, treinta o sesenta días, según corresponda, dichas cuotas o cánones se transferirán a la cartera vencida (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2017, p. 13).

### **Riesgo de crédito**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012), el riesgo de crédito se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor en las operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento puede manifestarse en el no pago, el pago parcial, o la falta de oportunidades para cumplir con las obligaciones acordadas (p.1).

Además, las instituciones enfrentan un riesgo de pérdidas cuando los deudores no cancelan las deudas contraídas, lo que afecta a las organizaciones en su índice de liquidez debido a la morosidad.

### **Cartera de créditos**

La cartera es la colección de documentos que respaldan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona. El tenedor de estos documentos tiene el derecho completo para hacer cumplir los compromisos acordados que figuran en ellos (Guala Mera, 2023).

El principal objetivo de cualquier departamento dentro de una entidad financiera es tener claramente definido un horizonte que refleje el propósito fundamental del departamento de cartera. Esto permite un seguimiento estructurado de las estrategias para ejecutar la recuperación de cartera, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los clientes hacia la institución financiera (Benjamín, 2020).

Por otra parte, el departamento de cartera se considera una función crucial dentro de una institución, ya que permite evaluar internamente la efectividad mediante el cumplimiento de los objetivos de recuperación de cartera dentro de los plazos establecidos. Esto se hace con el fin de reducir las cuentas pendientes de cobro y cumplir con los requisitos necesarios para un control efectivo de la cartera, lo que contribuye a la disminución de la tasa de riesgo.

La evaluación de la calidad de la cartera, especialmente la morosidad de los créditos, es crucial para evaluar el rendimiento de una entidad financiera. Una institución que experimenta un deterioro en su cartera de créditos puede ver afectada su rentabilidad y enfrentar problemas de liquidez. Es esencial monitorear continuamente este indicador incluso en tiempos de buenos resultados para lograr mejoras y crecimiento sostenido (Martínez, 2018).

Los riesgos crediticios desempeñan un papel fundamental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), siendo estas instituciones vitales para la economía nacional e internacional. La gestión adecuada de los riesgos de mercado, operativos y, especialmente, del riesgo crediticio es crucial para prevenir pérdidas y mantener la confianza del mercado y de los clientes mediante decisiones informadas (Pérez, 2018).

Aunque es crucial que las cooperativas de ahorro y crédito apoyen a los sectores económicamente desfavorecidos mediante la concesión de créditos, es imperativo realizar una evaluación meticulosa para evitar incumplimientos que puedan comprometer la estabilidad financiera de la institución. La implementación de un manual detallado de políticas de crédito y herramientas de control es esencial para garantizar el cumplimiento y contribuir positivamente al logro de los objetivos institucionales y a la mejora de la rentabilidad (Cisneros et al., 2022).

### **Estructura del departamento de cartera**

Altuve (2018), sintetiza que, el departamento de cartera cuenta con estructuras bien definidas que facilitan un control y seguimiento efectivos de sus diversas funciones. Esta organización permite gestionar adecuadamente las actividades de distribución entre sus diferentes áreas, con el objetivo único de maximizar los beneficios y mejorar la gestión crediticia.

El área de cartera debe contar con las siguientes funciones esenciales: atención al cliente, cobranza telefónica y escrita, localización de clientes, controles estadísticos, manejo de documentos por cobrar, cobranza prejudicial, y gestión y control de la cobranza judicial (Altuve, 2018).

Además, mantener una estructura de cobranza es fundamental para el sistema cooperativista o bancario, ya que contribuye de manera efectiva al cumplimiento de las obligaciones de cobranza de créditos y ayuda a mitigar los riesgos asociados al incumplimiento de obligaciones frente a una entidad financiera.

### **Cooperativas**

De acuerdo con el artículo 85 de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2012), las cooperativas de ahorro y crédito están conformadas por personas naturales o jurídicas con un vínculo común especificado en sus estatutos. Estas cooperativas tienen como objetivo realizar operaciones financieras exclusivamente con sus socios, previa autorización de la

Superintendencia (p.25). Las cooperativas de ahorro y crédito, por lo tanto, son entidades constituidas por individuos o entidades legales que comparten un vínculo común, y su propósito es llevar a cabo transacciones financieras exclusivamente con sus miembros, con la debida aprobación del organismo regulador.

### **Cooperativa “Coacmes” Agencia Charapotó**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro Empresarial Sucre (COACMES) es una entidad financiera sin fines de lucro fundada en 1994 en el Balneario de San Jacinto, Ecuador. Con el objetivo de brindar servicios financieros accesibles y fomentar el desarrollo económico local, COACMES ha expandido su presencia a lo largo de la provincia de Manabí, incluyendo la parroquia Charapotó.

Específicamente, la Agencia Charapotó de COACMES fue inaugurada en febrero de 2009 con el propósito de acercar los servicios financieros modernos a los habitantes de la parroquia y zonas aledañas. Esta apertura responde al compromiso de COACMES con la inclusión financiera y el desarrollo comunitario.

### **Servicios ofrecidos por la Agencia Charapotó**

La Agencia Charapotó ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus socios, entre los que se destacan:

- **Ahorros:** Cuentas de ahorro con atractivas tasas de interés para guardar su dinero de forma segura y hacerlo crecer.
- **Créditos:** Préstamos personales, comerciales e hipotecarios para financiar sus proyectos personales, comerciales o de vivienda.
- **Servicios transaccionales:** Retiros de efectivo, depósitos, pagos de servicios básicos, transferencias y recargas de celular.
- **Asesoría financiera:** Orientación personalizada para ayudarlo a tomar decisiones financieras acertadas.

### **COACMES: Una cooperativa comprometida con el desarrollo local**

Además de ofrecer servicios financieros, COACMES también se involucra activamente en el desarrollo de las comunidades donde opera. La cooperativa apoya iniciativas locales en educación, salud, cultura y deporte, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus socios y de la comunidad en general.

### **Tabla 2**

*Tipos de créditos*

<b>MICRO EMPRESARIAL</b>	
<b>Monto</b>	<b>Plazo</b>

Desde \$200 a \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$15.000	HASTA 60 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICRO SERVICIOS FUNERARIOS**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$400 A \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICRO JUVENIL**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
\$200	12 MESES
\$400	12 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICRO FESTIVO**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$1.000 a \$5.000	1 SOLO PAGO (30 DIAS)

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICRO INVERSIONISTA**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
--------------	--------------



Hasta el 90% del monto de su inversión. Acorde a la Tabla del Crédito Micro Empresarial.

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

---

### MICRO CONVENIO

---

MONTO	PLAZO
Hasta \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$250.000	HASTA 72 MESES

---

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

---

### MICROCRÉDITO NEGOCIO

---

MONTO	PLAZO
Desde \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$15.000	HASTA 60 MESES

---

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

---

### MICROCRÉDITO PECUARIO

---

MONTO	PLAZO
-------	-------

---

Desde \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$15.000	HASTA 60 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICROCRÉDITO AGRÍCOLA**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
<b>Desde \$1.000 a \$2.000</b>	<b>HASTA 8 MESES</b>

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICRO SCORE**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$200 a \$1.000	HASTA 12 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**MICROCRÉDITO HIPOTECARIO**

<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$20.000	HASTA 60 MESES
Desde \$20.001 a \$40.000	HASTA 72 MESES



*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

<b>INMOBILIARIO</b>	
<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Hasta \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$1.001 a \$15.000	HASTA 60 MESES
Desde \$15.001 a \$20.000	HASTA 72 MESES
Desde \$20.001 a \$30.000	HASTA 84 MESES
Desde \$30.001 a \$45.000	HASTA 180 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

<b>CONSUMO</b>	
<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$1.000	HASTA 12 MESES
Desde \$1.001 a \$2.000	HASTA 18 MESES
Desde \$2.001 a \$4.000	HASTA 24 MESES
Desde \$4.001 a \$8.000	HASTA 36 MESES
Desde \$8.001 a \$10.000	HASTA 48 MESES
Desde \$10.001 a \$15.000	HASTA 60 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

<b>MICRO PREMIUM 1% MENSUAL</b>	
<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>
Desde \$1.000 hasta \$3.000	HASTA 12 MESES
Desde \$3.001 a \$5.000	HASTA 18 MESES

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

**Tabla 3**

Tabla de valores de morosidad de cartera de credito periodo 2020-2023.

AÑO	T. CARTERA	NO DEVENGADA	VENCIDA	% VENCIDA REAL	% DEVENGADA REAL	NO CARTERA IMPRODUCTIVA
2020	\$854,979.15	\$47,546.29	\$32,436.86	3.79%	5.56%	9.35%
2021	\$746,589.33	\$64,492.64	\$15,745.58	2.11%	8.64%	10.75%
2022	\$772,848.80	\$52,481.22	\$6,301.93	0.82%	6.79%	7.61%
2023	\$807,797.36	\$42,988.23	\$16,642.78	2.06%	5.07%	7.13%

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

## Proceso de cobranza

### CAPÍTULO XVII

#### RECUPERACION Y COBRANZA DE CARTERA

La recuperación y cobranza es el conjunto de políticas, estrategias y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de realizar una efectiva recuperación de los préstamos.

La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimientos como preventiva, y en forma permanente una vez que se venzan las cuotas. La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad, que no afecte la calidad de la cartera.

Si un crédito a caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación mediante lo cual se deberá dar cumplimiento al:

#### Proceso de Cobranza de Cartera

Es importante mencionar que la recuperación se articula a este proceso:

#### Inicio

1. Cobranza operativa
2. Cobranza extrajudicial
3. Cobranza judicial
4. Castigo



La gestión de recuperación y cobranza para la cartera, por sus características especiales establece otra concepción en cuanto a la edad de la cartera, por lo que las etapas de recuperación se establecen de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Etapas de recuperación*

<i>ETAPA</i>	<i>DÍAS MORA</i>	<i>GESTIÓN REALIZARSE</i>	<i>A RESPONSABLE</i>
<b>OPERATIVA</b>	1 DÍA ANTES	Llamada preventiva o envío de SMS mensaje.	
	1ER DÍA	Gestión telefónica de cobranza deudor y envío de SMS correctivo 1.	
	2DO DÍA	Gestión telefónica con garante en caso de no tener fecha de compromiso por el titular.	Gerentes de Agencia, Asesores de Negocio y Gestores de Cobranza
	3ER DÍA	Entrega de notificación al deudor en caso de no tener compromisos establecidos.	
<b>EXTRAJUDICIAL</b>	DESDE EL 4TO DÍA AL 7MO DÍA	Mensaje a deudores y garantes.	
	DESDE EL 8VO DÍA A 30 DÍAS	Entrega de notificación al titular y garante.	
	<b>MAYOR A 30 DIAS</b>	Sms, mensajes de WhatsApp, llamadas a socios, visitas con	Gerentes de Agencia, Asesores de Negocio, jefe de Créditos y Gestores de Cobranza.

propuestas de  
 negociación a  
 titular y garante.

<b>JUDICIAL</b>	MAYOR A 120 DIAS	Gestión legal a titular y garante.	Gerencia, jefes de Crédito y Abogado.
<b>CASTIGO</b>	MAYOR A 1080 DIAS O SEGÚN RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.	Castigo a titular y garante	Gerencia, jefe de Crédito.

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

La gestión detallada en el cuadro anterior son parámetros preestablecidos, sin embargo, la gestión de cobranza debe ser permanente utilizando todos los medios disponibles, con el objetivo de que no madure la cartera.

### 1. COBRANZA OPERATIVA Y EXTRAJUDICIAL

#### OBJETIVOS:

Asegurar un oportuno cumplimiento de los compromisos contraídos por los socios, para mantener una cartera de calidad, dentro de los objetivos institucionales. Conseguir que el socio se iguale en sus cuotas atrasadas y evitar la maduración de la cartera.

Mantener una activa relación con el socio que haya caído en mora a fin de llegar a una negociación adecuada que evite los procesos judiciales, así como para verificar la información que se requerirá en caso de demanda.

**RESPONSABLES:** Comité de mora

#### COMITÉ DE MORA

El comité de mora está conformado por:

- Presidente del Consejo de Administración
- Presidente del Consejo de Vigilancia
- Gerencia y Subgerencia
- Jefes de Créditos
- Oficial de Riesgos Saras
- Administrador de Riesgos
- Oficial de Cumplimiento

Quedando a potestad de la Gerencia poder invitar a Gerentes de Agencias o Backup a las sesiones.



### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- La gestión de cobranza inicia en el momento de otorgar el crédito, se debe dar a conocer lo siguiente:
- Se debe indicar al Socio detalladamente las implicaciones y consecuencias jurídicas que puede tener en el futuro si se atrasa en sus pagos, una vez que haya firmado el respectivo pagaré el cual ampararía la operación crediticia.
- Se debe señalar al socio o deudores solidarios, cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en su contra la institución del sistema financiero, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda;
- La gestión de cobranza de los socios desde el día 1 la realizaran los gestores de cobranza en conjunto con el personal operativo de cada agencia, indicando que cuando un socio pasa a estado vendido con más de 31 días se procederá a la Cobranza Extrajudicial.
- La cobranza operativa y extrajudicial continua con la gestión preventiva, mediante envío de mensajes de textos, llamada telefónica, visita al negocio, visita al lugar de trabajo o domicilio del deudor.
- El control de esta gestión se realizará mediante la entrega de notificaciones por parte de los gestores de cobranza, la misma que será revisada por el Gerente de agencia constará en los archivos de cada agencia.
- Las gestiones de cobranza al titular codeudor o garantes deberán ser realizadas en la dirección que este registrada en nuestro sistema (vivienda y lugar de trabajo).
- La gestión de cobranza a los garantes iniciara dando a conocer su figura legal frente a una obligación contraída en calidad de GARANTIA PERSONAL, es decir, las garantías personales “Son aquellas en las que otra persona se obliga al cumplimiento de la obligación, si el deudor principal no la cumple”.
- Todo compromiso establecido y entrega de notificaciones a el socio, garante y/o otros deberán constar en los seguimientos de Gestiones de Cobranzas Ejecutadas en el FINANCIAL 2.0, todo esto con el fin de llevar un control diario de cada socio y tener una mejor recuperación.
- Cuando la gestión de cobranza operativa y extrajudicial ha cumplido todo el proceso y se ha agotado toda instancia de cobro y el socio no cancela, el caso pasara a análisis del comité de mora.

### **CONDICIONES PARA MEDIACIONES Y ACUERDOS EXTRAJUDICIALES: MECANISMOS DE NEGOCIACIÓN**

Para la aplicación de las condiciones se considera dos formas de pago: cancelación total del crédito y acuerdos de pagos de los valores pendientes en cuotas.

#### **Cancelación total de crédito**



- De acuerdo al análisis del gestor de cobranza, abogado y Gerente de Agencia, la Gerencia tomara la decisión de aplicar o no la condonación de mora y cobranza extrajudicial.
- En créditos castigados, la deuda a cancelar será de todos los valores pendientes (capital, interés normal-mora, notificaciones y gastos judiciales).

### **Acuerdo de pago de cuotas (mediación o acuerdos extrajudiciales)**

Para este tipo de acuerdos se aplicara condonación de interés u otros cargos de acuerdo al análisis de la gerencia.

El plazo a otorgar dependerá del informe que presente el gestor de cobranza en la matriz de evaluación crediticia.

Cuanto los socios no cumplan los acuerdos de pagos extrajudiciales a mediados, los intereses generados serán cobrados de acuerdo al sistema.

Para apoyar la recuperación de la cartera vencida existen mecanismos establecidos en el marco legal y normativo, los cuales son: soluciones financieras, ampliación del plazo, mediación.

### **Soluciones Financieras**

La solución financiera de un crédito podrá darse cuando el deudor presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, hay disminuido su capacidad de pago, mas no su voluntad de honrar el crédito recibido-

- a) La solución financiera solo será aprobada por la Gerencia, Jefatura de Crédito, previa evaluación del asesore del crédito.

### **Ampliación del plazo**

El tiempo establecido para cada operación de crédito será analizada de acuerdo a los ingresos del socio.

### **Mediación legal**

- La mediación permite llegar acuerdos viables y con mayores índices de fiabilidad y eficacia que los que puede alcanzar judicialmente, reduciendo tiempo y dinero para las partes (socios – cooperativa).
- El costo del proceso de mediación será sumido por el socio.

## **2. COBRANZA JUDICIAL OBJETIVOS:**

Recuperar la deuda por la vía judicial y se realizara para todos aquellos deudores que no han pagado sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos.

Realizar el control de los trámites judiciales en el ámbito nacional y gestión de trámites judiciales asignados al abogado.

### **RESPONSABLES:**

Gerencia, Comité de mora, Abogados.



## **CONSIDERACIONES GENERALES:**

La Gerencia en conjunto con el comité de mora son los responsables de establecer los créditos que pasaran a trámite judicial previa declaración de crédito vencido, y remitir el listado para la asignación de la cartera al Departamento de Crédito para que entregue toda la información al abogado.

El Gerente puede solicitar al Consejo de Administración, declare vencido el crédito, es un tiempo menor al establecido en el presente manual para la iniciación de la demanda.

## **PROCEDIMIENTO**

El Gerente de Agencia mediante un acta de entrega, proporcionara los documentos del crédito a demandar a la JEFATURA DE CREDITO:

1. Pagare original
2. Tablade amortización original
3. Escritura de hipoteca original (en caso de tratarse de una hipoteca)
4. Copia de convenio original notariado (en caso de tratarse de crédito de convenio para la acción judicial)
5. Copias de cedula titular, garante (s), cónyuges
6. Croquis y foto de domicilio de titular, garante (s).

La Jefatura de Crédito una vez recopilada la información por la Gerente de Agencia entregara los documentos mediante un acta de entrega al abogado a cargo de los procesos.

El Gerente conjuntamente con la Jefatura de Crédito se reunirán con el abogado para verificar el avanza de los trámites judiciales, registrando el número de juicio y estado de los procesos e indicando la gestión y fecha del último trámite realizado.

La suspensión de los trámites judiciales se realizará únicamente, en el caso de que se firme el correspondiente convenio de pago, pero no se desistirá hasta que se haya cancelado la totalidad del crédito.

Una vez cancelada la obligación por parte del deudor o deudores y/o garantes, se desistirá del proceso legal y se solicitará el archivo y desglose de los documentos entregados para la demanda y de ser el caso el levantamiento de medidas cautelares.

En caso, de que existan socios que pese a la terminación de la demanda judicial no hayan cancelado las obligaciones se iniciaran juicios de insolvencia. Solo en casos excepcionales.

El abogado informara sobre el avanza de las gestiones de cobranza de manera mensual.

## **CASTIGO DE CRÉDITOS**

La gerencia podrá realizar castigo de operaciones de crédito, siempre que tengan una calificación de E, con días de morosidad de 1080 días, y se encuentre totalmente vencido además de agotar todos los recursos.

Se castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irrecuperable que mantenga en favor de la entidad con calificación E, que se encuentre provisionada en un 100% de su valor registrado en libros y que se hayan efectuado las acciones necesarias para su recuperación, debiendo reportarlas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### Procedimiento para el Castigo de Operaciones e involucrados

La Cooperativa hará constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (USD. 1,00) los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden.

Se realizará condonación de interés de mora y notificaciones a los créditos que se castiguen y no estén en demanda, y para aquellos socios que estén en demanda se castigará tal cual estén los valores totales sin ningún tipo de condonación.

Se realizará la transferencia de los certificados de aportación a la cuenta de ahorro para proceder a debitar del crédito ya castigado, dejando en el ahorro de aportaciones el valor mínimo requerido.

Adicionalmente, como sustento del castigo se informará sobre las gestiones judiciales y extrajudiciales efectuada para su recuperación.

Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.

El castigo de la operación no extingue la obligación ni enerva las acciones judiciales de cobro que las instituciones del sistema financiero deberán perseguir hasta agotar todas las instancias que franque la Ley.

#### Procedimiento recuperación Cartera Castigada

Para todas las operaciones castigadas, las acciones judiciales como extrajudiciales prosiguen hasta la recuperación del crédito o hasta culminar todos los procesos legales permitidos por la ley.

Se podrá mediar o llegar acuerdos de pagos extrajudiciales con los créditos castigados.

### **COSTOS JUDICIALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZAS OBJETIVO:**

Establecer valores que cubran los gastos que ocasionaren la gestión de cobranza operativa, extrajudicial, tales: gastos de movilización, citaciones, obtención de documentos, honorarios de abogados y más gastos generados en la cobranza, a ser cargados al socio deudor.

### **RESPONSABLES:**

Gerente General, Contadora.

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según porcentaje establecido por Banco Central del Ecuador.

Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será

1,5 según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma.

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicara desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución.

**Tabla 5**

*Gestión de cobranza extrajudicial 2023*

<b>GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL 2023</b>				
<b>Cargo (dólares)</b>	<b>Rango de días vencidos</b>			
	<b>a) de 1 a 30 días</b>	<b>b) de 31 a 60 días</b>	<b>c) de 61 a 90 días</b>	<b>d) de más de 90 días</b>
a. menor a 100	\$5.00	\$16.23	\$23.17	25.56
b. de 100 a 199	\$5.50	\$16.46	\$23.85	\$26.64
c. de 200 a 299	\$6.00	\$17.83	\$25.27	\$29.03
d. de 300 a 499	\$6.50	\$20.34	\$27.43	\$32.72
e. de 500 a 999	\$7.00	\$23.99	\$30.34	\$37.70
f. mayor a 1.000	\$7.50	\$28.78	\$34.01	\$43.99

*Fuente:* Manual de cobranza y crédito de la Cooperativa Coacmes

- A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponda por el IVA.

Se considerará además los siguientes parámetros:

1. Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno.
2. Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos, independiente del número de gestiones efectivas realizadas.
3. Todo valor a ser ingresado por gestiones de cobranza judicial al sistema, debe ser respaldado por documentos de justificativo correspondiente según sea el caso y debe constar a nombre del socio o número de juicio, valor recuperado; la persona encargada de ingresar estos valores al sistema Financiamiento 2.0 es la Jefatura de Crédito.
4. Los costos por mediación se aplicarán como parte de la gestión de cobranza.
5. Cuando el crédito pasa a estado judicial se aplicará el 10% o 15% por concepto de honorarios.
6. El abogado debe de entregar la Factura, el jefe de crédito debe de trabajar en conjunto con el abogado externo contratado para evidenciar los números de trámites judiciales ingresados y llevar el respectivo control de cada una de las demandas ingresadas y sus respectivos avances el mismo que servirá de demandas ingresadas y sus

respectivos avances del mismo que servirá de herramienta para futuros informes que solicita el departamento de auditoría interna.

## Material y métodos

En este estudio sobre los índices de morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa "Coacmes", Agencia Charapotó durante el período 2020-2023, se empleó un enfoque mixto que combinó elementos descriptivos y explicativos para una comprensión integral del fenómeno estudiado. El diseño adoptado fue no experimental y transversal, capturando una instantánea de la situación de la cartera de créditos en un momento específico.

Para la recolección de datos, se utilizó una metodología basada en el análisis documental. Se recopiló información detallada sobre los diferentes tipos de créditos otorgados, los montos prestados, los plazos de pago y otras variables relevantes directamente de los registros internos de la cooperativa. Esta aproximación permitió un análisis exhaustivo de los datos disponibles, sin la necesidad de aplicar técnicas de entrevista o encuesta que previamente se habían considerado.

La población objetivo incluyó un total de 100 créditos vencidos y morosos seleccionados de manera aleatoria a partir de los registros de la cooperativa. Este muestreo probabilístico aseguró la representatividad de la muestra, permitiendo extrapolar los hallazgos obtenidos a la población total de créditos en situación de mora de la cooperativa.

El análisis se centró en identificar patrones, tendencias y factores que influyeron en los índices de morosidad durante el período de estudio. Se calcularon los índices de morosidad correspondientes utilizando metodologías estándar ajustadas a las características específicas de la cooperativa. Además, se exploraron posibles causas de las fluctuaciones observadas, tales como factores macroeconómicos y problemas internos de gestión y control de riesgos. Los resultados obtenidos destacan la importancia de implementar medidas efectivas de gestión de riesgos y políticas de crédito en la cooperativa. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para desarrollar estrategias que puedan mejorar la salud financiera a largo plazo de la institución, mitigando los efectos negativos de la morosidad en su cartera de créditos.

## Resultados

Durante el período de estudio que abarca desde 2020 hasta 2023, se analizaron los índices de morosidad de en la cartera de créditos de la Cooperativa "Coacmes" en la Agencia Charapotó. A continuación, se presenta un resumen detallado de los datos obtenidos en cada año:

**Año 2020:** La cartera total de créditos en este año ascendió a \$854,979.15. De esta cantidad, \$47,546.29 correspondieron a créditos no devengados y \$32,436.86 a créditos vencidos. El porcentaje de cartera vencida real se situó en un 3.79%, lo que indica una presencia moderada de morosidad en los créditos vencidos. Por otro lado, el porcentaje de cartera no devengada real fue del 5.56%, reflejando una proporción significativa de créditos aún no devengados. En consecuencia, la cartera improductiva, que incluye tanto los créditos vencidos como los

no devengados, alcanzó un 9.35%. Este índice sugiere que una parte considerable de la cartera estaba en riesgo de no generar ingresos para la cooperativa.

**Año 2021:** Durante este año, la cartera total se redujo a \$746,589.33. De este monto, \$64,492.64 fueron créditos no devengados y \$15,745.58 correspondieron a créditos vencidos. A diferencia del año anterior, el porcentaje de cartera vencida real disminuyó significativamente al 2.11%, lo cual indica una mejora en la recuperación de créditos vencidos. Sin embargo, el porcentaje de cartera no devengada real aumentó a 8.64%, lo que sugiere que una mayor proporción de créditos aún no se habían devengado. La cartera improductiva, en este contexto, se situó en 10.75%, lo que refleja un aumento en la proporción de créditos en riesgo de no generar ingresos.

**Año 2022:** En este año, la cartera total ascendió a \$772,848.80. Los créditos no devengados sumaron \$52,481.22 y los créditos vencidos fueron \$6,301.93. El porcentaje de cartera vencida real se redujo notablemente al 0.82%, lo que representa una mejora significativa en la gestión de los créditos vencidos. El porcentaje de cartera no devengada real disminuyó a 6.79%, indicando una reducción en la proporción de créditos no devengados. Como resultado, la cartera improductiva se situó en 7.61%, mostrando una disminución general en el riesgo de morosidad y en la proporción de créditos que no contribuyen a los ingresos de la cooperativa.

**Año 2023:** Finalmente, en 2023, la cartera total fue de \$807,797.36. De este monto, \$42,988.23 correspondieron a créditos no devengados y \$16,642.78 a créditos vencidos. El porcentaje de cartera vencida real se ubicó en 2.06%, lo que indica una ligera recuperación respecto al año anterior pero aún superior a los niveles observados en 2022. A su vez, el porcentaje de cartera no devengada real disminuyó a 5.07%, reflejando una reducción en la proporción de créditos no devengados. En consecuencia, la cartera improductiva se situó en 7.13%, lo que muestra una leve mejora en comparación con el año anterior pero todavía superior a los niveles más bajos alcanzados en 2022.

En definitiva, el análisis de los índices de morosidad muestra una variabilidad en la calidad de la cartera de créditos a lo largo de los años estudiados. Aunque se observaron mejoras significativas en algunos indicadores, la cooperativa debería seguir monitoreando de cerca estos índices para gestionar eficientemente los riesgos asociados con la cartera de créditos.

### **Descripción de la muestra**

La muestra para este estudio estuvo conformada por la totalidad de los créditos clasificados como vencidos o morosos en la cartera de la Cooperativa Coacmes, Agencia Charapotó, durante el período comprendido entre 2020 y 2023. Un total de 100 créditos fueron incluidos en el análisis.

## **Análisis de los Resultados**

Los resultados obtenidos revelan una tendencia fluctuante en los índices de morosidad de la cartera de créditos de la Cooperativa Coacmes durante el período analizado. Si bien se observa una disminución general en la cartera vencida real, la proporción de créditos no devengados presenta una mayor variabilidad. La disminución de la cartera vencida en 2022 podría estar relacionada con la implementación de nuevas políticas de cobranza más efectivas, mejoras en la evaluación de riesgos crediticios, y factores externos como la recuperación económica tras la pandemia. Sin embargo, el aumento de los créditos no devengados en 2021 sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención de la morosidad, posiblemente a través de una evaluación más rigurosa de la capacidad de pago de los prestatarios y la adopción de herramientas tecnológicas para un seguimiento más cercano. Es importante destacar que el impacto de la pandemia en 2020 y 2021 tuvo un efecto considerable en la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que influyó significativamente en el comportamiento de la cartera de créditos y, en consecuencia, en los índices de morosidad.

## **Discusión**

El estudio de la morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa Coacmes en la Agencia Charapotó entre 2020 y 2023 revela una dinámica compleja influenciada por factores internos y externos. Los resultados obtenidos permiten identificar tendencias claras en la evolución de la cartera vencida y no devengada, así como los principales factores que han impactado en su comportamiento.

Al analizar los datos por periodos, se observa una variabilidad significativa en los indicadores de morosidad. En 2020, el contexto económico adverso, sumado a posibles deficiencias en los procesos de cobranza, explicaría las elevadas tasas de cartera vencida e improductiva. Sin embargo, a partir de 2022 se evidencia una mejora notable en estos indicadores, atribuible a la implementación de estrategias de cobranza más efectivas y a una mayor estabilidad económica.

El análisis de esta investigación, sugiere que las estrategias de gestión operativa y extrajudicial implementadas por la Cooperativa han sido fundamentales para reducir la morosidad. Las acciones preventivas y las medidas coercitivas han demostrado ser herramientas valiosas para recuperar los créditos vencidos. No obstante, es necesario evaluar continuamente la efectividad de estas estrategias y adaptarlas a las cambiantes condiciones del mercado y a las características específicas de los prestatarios.

Al comparar los resultados obtenidos con estudios previos sobre morosidad en cooperativas, se identifican tanto similitudes como diferencias. La sensibilidad de la cartera de créditos a las fluctuaciones económicas es un patrón común en este tipo de entidades. Sin embargo, las características específicas de la Cooperativa Coacmes, como su tamaño, su segmento de mercado y su ubicación geográfica, pueden influir en la evolución de su morosidad. Es

importante reconocer que este estudio presenta ciertas limitaciones, como la disponibilidad de datos y el alcance temporal del análisis.

Los hallazgos de esta investigación tienen importantes implicaciones tanto a nivel teórico como práctico. En términos teóricos, confirman la relevancia de los factores económicos y de las políticas de gestión de crédito en la determinación de la morosidad. A nivel práctico, los resultados obtenidos pueden servir como referencia para otras cooperativas que buscan mejorar la gestión de su cartera de créditos. Se recomienda implementar sistemas de seguimiento y evaluación de la morosidad, así como desarrollar estrategias de cobranza personalizadas y adaptadas a las necesidades de cada deudor.

En conclusión, el estudio de la morosidad en la Cooperativa Coacmes revela una evolución compleja y multifactorial. Si bien se han logrado avances significativos en la reducción de la morosidad, persisten desafíos que requieren una atención constante. Para asegurar una gestión sostenible de la cartera de créditos, es fundamental mantener un monitoreo riguroso de los indicadores de morosidad, evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas y adaptarse a las cambiantes condiciones del entorno.

## Conclusiones

La investigación de los índices de morosidad en la cartera de créditos de Coacmes, Agencia Charapotó, durante el periodo 2020-2023 resulta de vital importancia para la salud financiera de la cooperativa y sus asociados. Un análisis detallado de estos indicadores permite identificar las causas subyacentes de la morosidad, evaluar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza actuales, y tomar decisiones estratégicas para mitigar los riesgos crediticios. Al comprender las dinámicas de la morosidad, la cooperativa puede implementar medidas preventivas, como la mejora de los procesos de evaluación crediticia, la diversificación de la cartera y la optimización de los mecanismos de cobranza, garantizando así la sostenibilidad de sus operaciones y la protección de los intereses de sus asociados.

Además de su relevancia interna, el estudio de los índices de morosidad en Coacmes aporta valiosos conocimientos para el sector cooperativo en general. Los hallazgos de esta investigación pueden servir como referencia para otras cooperativas, permitiendo la identificación de mejores prácticas y la adopción de estrategias exitosas para gestionar la morosidad. Asimismo, los resultados pueden contribuir a la elaboración de políticas públicas más efectivas en materia de crédito y microfinanzas, fomentando el desarrollo económico y la inclusión financiera en la región.

Entre 2020 y 2023, COACMES Agencia Charapotó experimentó una variabilidad en sus índices de morosidad, los cuales fluctuaron entre 0.82% y 3.79%. Este estudio revela que las estrategias de cobranza implementadas por la cooperativa han sido fundamentales para mantener una cartera de créditos saludable.

Las políticas de recuperación y cobranza de COACMES se caracterizan por su enfoque integral y adaptable. Al combinar acciones operativas, extrajudiciales y judiciales, la

cooperativa busca no solo recuperar los créditos en mora, sino también fortalecer los vínculos con sus socios.

El Comité de Mora, como órgano de supervisión y dirección, ha sido clave para el éxito de las estrategias de cobranza de COACMES. Su enfoque multidisciplinario permite una gestión más efectiva y eficiente de la cartera.

El caso de COACMES demuestra que las cooperativas de ahorro y crédito pueden implementar prácticas sólidas de gestión de la morosidad. Al hacerlo, contribuyen a la estabilidad del sistema financiero y al desarrollo económico de sus comunidades.

## Referencias bibliográficas

Altamirano, G., Sarango, A., Romo, H., Pérez, M., y Acuña, L. (2023). Cartera de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito: Un estudio del efecto pandemia: Credit unions' loan portfolio: a study of the pandemic effect. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.442>

Altuve, J., y Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de ANALISIS DE CONYUNTURA*, 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>

Andrade, M., y Muñoz, M. (2006). Morosidad: Microfinancieros vs Bancos. *Aportes*, 11 (033), 145-154. <https://www.redalyc.org/pdf/376/37603310.pdf>

Benjamín, E. (2020). Premium Systems. <http://inteligenciach.com/wiki/article/administracion-de-la148cartera/#:~:text=En%20estricto%20sentido%20el%20objetivo,ejecutar%2C%20dirigir%20revisar%20la>

Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, Á., y Mulino, M. (2020). Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid-19. *Banco de España*, 1-32. <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/Documentos/Ocasionales/20/Fich/do2020.pdf>

Calahorrano, G., Chacón, F., y Tulcanaza, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo 2016-2019. *Innova Research Journal*, 6(2), 225-239. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>.

Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 73-85. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>

Chavarín Rubén. (2015). *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>

Chilan, J., y Soto, C. (2019). Determinantes del equilibrio financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Espacios*, 1-18. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14063>



Cisneros, D. (2016). Super Intendencia de Banca y Seguros. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL\\_PROYIMP\\_BASIL\\_FUNSBS/Gestion integral de riesgos-DCisneros.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBS/Gestion_integral_de_riesgos-DCisneros.pdf)

Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5-9.

[https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/download/8109/9533/22375](https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/8109/9533/22375)

Díaz Flores, R. (2018). Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos. Subdirección de Estadísticas y Estudios, Superintendencia de Bancos. [https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes\\_tasa\\_morosidad\\_nov-18.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf)

García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Uisrael Revista Científica*, 5(3), 37-49. <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>.

Greicy, P., Chamolí, A., & Ramos, E. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Guala Mera, J. X. (2023). *La cartera de crédito y la rentabilidad en las cooperativas del segmento 2 de la provincia de Tungurahua* (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37869>

Jimbo, C., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis. *Digital Publisher* 3(1), 97-113.

[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/122](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/122)

Ley de Economía Popular y Solidaria. (2012). Economía solidaria. [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley de la economia popular y solidaria ecuador .pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf)

Luna-Viera, C., Nuñez-Paredes, W., y Tulcanaza-Prieto, A. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, Periodo 2011-2021. *INNOVA Research Journal*, 7(3),177-193. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2093>

Martínez Charterina, A. (2018). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos* 1(17), 34-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3>

Maudos, J. (2022). Análisis sectorial de la morosidad bancaria: España en el contexto europeo. [*Revista Cunef*]. Repositorio Académico: Cunef. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/11/Maudos\\_DEFINITIVO.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/11/Maudos_DEFINITIVO.pdf)

Mayorga Jarrín, A. R. (2023). Evaluación del riesgo financiero del sector cooperativo para toma de decisiones en cambios de segmentación [master Thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4202>

Mendoza Andrade, M., y Bravo Santana, V. (2022). Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito



<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4490>

Murillo-Robles, M., y Palacios-Cedeño, N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(3), 123-134.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2750/html>

Ordóñez Parra, J., Lucero Sarmiento, B., Zamora, G., y Cárdenas, J. Á. (2023). *Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito*. [Revista de Investigación en Ciencias de Administración Enfoques]. Repositorio Académico: Universidad Católica de Cuenca..

<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/175/966>

Paredes, M. (2023). Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ECA Sinergia*, 14(2), 79-87.

<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i2.4519>

Pedroza, M., Quintero, W., y Arevole, J. (2019). Riesgo de cartera: Una aplicación en el sector cooperativo. *Espacios*, 40 (27), 18.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p18.pdf>

Periche, G., Ramos, E., y Chamoli, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Rodríguez, C. (2018). Impacto de las microfinanzas: Resultados de algunos estudios. Énfasis en el Sector Financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(20), 281-298.

<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151312829005.pdf>

Roldán, P. (2018). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017). Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgode-Credito-SFPS-Corregido.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022). Qué es la SEPS. <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Credito-SFPS-Corregido.pdf>

Villafuerte Torres, J. M. (2021). *Evaluación y análisis de cartera de crédito de una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos y servicios de alineación y balanceo automotriz, período 2015-2018* [master Thesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10591>

**Conflicto de intereses:**

La autora declara que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.