



OFICINA DE POSGRADO

Tema:

PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros

Línea de Investigación:

PROCESO, ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO DE CRÉDITO

Autor:

Fredy Fabián Masaquiza Masaquiza

Director:

Mg. Diana Andrea Rosero Jiménez

Ambato – Ecuador

Septiembre 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS

Línea de Investigación:

Proceso, análisis y control de riesgo de crédito

Autor:

Fredy Fabián Masaquiza Masaquiza

Diana Andrea Rosero Jiménez, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Santiago Xavier Flores Brito, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Jorge Francisco Abril Flores, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. Ph. D.

OFICINA DE POSTGRADOS

f. 


Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

f. 


Ambato – Ecuador

Septiembre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **FREDY FABIÁN MASAQUIZA MASAQUIZA**, con cédula de ciudadanía 1804484671, autor del trabajo de graduación intitulado "**PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS**" previa a la obtención del título de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la oficina de POSGRADOS.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, septiembre 2023



Fredy Fabián Masaquiza Masaquiza

CC. 1804484671

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación y mis logros van dedicado a mi hija Emily Zaynep Masaquiza Pilla por haber llegado a mi vida para llenarme de alegría con tus ocurrencias y de todo corazón a toda mi familia quienes han sido mi apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos gracias a ustedes he logrado superarme en mi vida profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme un día más de vida para poder compartir cada uno de mis logros junto a mi familia, en especial a mi madrecita querida quien siempre ha estado apoyándome en las buenas y en las malas, con sus consejos guiando por el camino correcto, formándome para afrontar los retos del día a día.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Sede Ambato por haber permitido realizar mis estudios de Maestría, a todos los docentes que impartieron sus conocimientos en mi proceso de estudio, y a mi tutora Mg. Dianita Rosero.

RESUMEN

Debido al insuficiente análisis del proceso de acreditación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Cía. Ltda., es necesario desarrollar procedimientos de acreditación con el fin de reducir el riesgo de incumplimiento de la cooperativa, asegurar un sano crecimiento de la cartera de crédito y una gestión prudente, política de recursos financieros, procesos y procedimientos para determinar el crédito con base en las realidades del mercado para reducir el riesgo de crédito. El objetivo de esta investigación es establecer un adecuado procedimiento de concesión de créditos para la disminución del riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Para ello, se utiliza en el método el enfoque mixto, que confirma los resultados en la práctica, mediante la realización de estudios descriptivos, de campo, y bibliográfico para el desarrollo de los procedimientos de concesión de créditos. Se investigó a una población de 90 personas que laboran en la entidad financiera, a las cuales se aplicó una encuesta estructurada de 14 preguntas. Los resultados evidenciaron la existencia de variables internas y externas que influyen en el riesgo de morosidad como son la flexibilización de las políticas de otorgamiento del crédito, crecimiento del crédito, falta de seguimiento al destino del crédito, entre otros. Depende de la etapa de preparación de la propuesta, los resultados esperados ayudan a generar nuevas investigaciones sobre factores que pueden analizarse adecuadamente para mejorar la asignación de crédito.

Palabras clave: concesión de créditos, riesgos, morosidad, gestión, cartera de crédito.

ABSTRACT

There is an inadequate analysis of the credit granting process in the Ambato Savings and Credit Cooperative Ltda., therefore, the need arises to develop a credit granting procedure to reduce the risk of delinquency in the Savings and Credit Cooperative Ambato Ltda., which guarantees a healthy growth of the credit portfolio and the prudent management of financial resources, establishes the granting of credits through policies, processes and procedures consistent with the realities of the market, thus minimizing the risk of credit. The objective of this research is to establish an adequate credit granting procedure to reduce the risk of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. For this, the methodology uses mixte methods, which validate the results in practice, given a descriptive, field, and bibliographic investigation, which is used for the development of a credit granting procedure. A population of 90 people who work in the financial institution was investigated, to whom a structured survey of 14 questions was applied. The results evidenced the existence of internal and external variables that influence the risk of delinquency, such as the flexibility of credit granting policies, credit growth, lack of monitoring of credit destination, among others. The expected results contribute to generating new research associated with factors that can improve the granting of credits through an adequate analysis, based on the phases that make up the proposal.

Keywords: Credit granting, risk, late payment, management, credit portfolio.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	5
1.1. Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano	5
1.2. Proceso de concesión de créditos.....	9
1.3. Morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito	13
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	16
2.1. Tipo de Investigación y Enfoque de investigación	16
2.2. Procesamiento y análisis de la información	19
2.3. Caracterización de la empresa o institución	34
CAPÍTULO III. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1. Procedimiento actual del proceso de concesión de créditos y riesgo de morosidad	38
3.2. Reestructuración del proceso de otorgamiento de créditos para mitigar el riesgo de morosidad	49
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	5
Tabla 2: Nivel de riesgo según los días de morosidad	14
Tabla 3: Población.....	18
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	19
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	19
Tabla 6. Herramienta para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito.....	20
Tabla 7. Temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad	21
Tabla 8. Aspecto importante para conocer al socio.....	22
Tabla 9. Aspectos que influyen en el riesgo de morosidad	23
Tabla 10. Procedimientos que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad ...	24
Tabla 11. Debilidades que influyen en el riesgo de morosidad	25
Tabla 12. Requisitos que se evalúa del personal de créditos y cobranza	26
Tabla 13. Impacto de la morosidad	27
Tabla 14. Estrategias que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad.....	28
Tabla 15. Causas por las cuales se da un alto índice de morosidad.....	29
Tabla 16. Destino del crédito.....	30
Tabla 17. Aspectos legales importantes para la recuperación del crédito.....	31
Tabla 18. Alivios financieros.....	32
Tabla 19. Mejorar el nivel de morosidad.....	33
Tabla 21: Morosidad de agencias por cada mes calificación interna (a 5 días) ...	39
Tabla 22: Morosidad de agencias por cada mes calificación interna (a 30 días) .	41
Tabla 23: Proceso de concesión de crédito.....	44
Tabla 24: Actividades a seguir para la gestión de cobro de créditos en mora.....	46
Tabla 25: Proceso de concesión de crédito propuesto.....	50
Tabla 26: Plan de acción.....	54

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Número de organizaciones y certificados de aportación	6
Figura 2: Principales indicadores financieros	6
Figura 3: Distribución de cooperativas financieras por cada 100 mil PET	7
Figura 4: Destino del Crédito	8
Figura 5: Créditos - Productivo por Vencer	8
Figura 6: Créditos - Consumo por Vencer	9
Figura 7: Cartera Improductiva	15
Figura 8. Herramienta para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito	20
Figura 9. Temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad	21
Figura 10. Aspectos importantes para conocer al socio	22
Figura 11. Aspectos que influyen en el riesgo de morosidad	23
Figura 12. Procedimientos que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad..	24
Figura 13. Debilidades que influyen en el riesgo de morosidad	25
Figura 14. Requisitos que se evalúa del personal de créditos y cobranza.....	26
Figura 15. Impacto de la morosidad	27
Figura 16. Estrategias que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad.....	28
Figura 17. Causas por las cuales se da un alto índice de morosidad	29
Figura 18. Destino del crédito.....	30
Figura 19. Aspectos legales importantes para la recuperación del crédito.....	31
Figura 20. Alivios financieros.....	32
Figura 21. Mejorar el nivel de morosidad	33
Figura 23: Morosidad general a 5 días	40
Figura 24: Morosidad general a 30 días	42
Figura 25: 5 C del crédito	42
Figura 26: Flujograma del proceso actual de gestión de cobranza preventiva.....	47
Figura 27: Flujograma del proceso actual de gestión de cobranza judicial	48
Figura 28: Flujograma del proceso de concesión de crédito	52
Figura 29. Estrategias para disminuir el riesgo de morosidad.....	53

INTRODUCCIÓN

Actualmente, se considera que el sistema financiero tiene un rol muy esencial en el ámbito económico, puesto que, las empresas se acoplan a las exigencias de la competencia y los requerimientos del mercado, y es así que, muchas de las empresas dependen del acceso al capital otorgadas por financieras. De estas instituciones, las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que más resaltan en el mercado financiero por realizar actividades bancarias y brindan asistencia y beneficios a los socios.

Este tipo de cooperativas son una organización única, puesto que, sus miembros se constituyen y realizan procesos productivos basadas en la solidaridad, la cooperación y la reciprocidad (Tisalema, 2022). Hoy en día, el sistema económico del Ecuador esta direccionado al ámbito social y solidario, integrado por diversas financieras del sector público y privado, entre ellas, como se mencionó anteriormente el sector cooperativo, que se ha desarrollado últimamente y se ha convertido en uno de los pioneros del crecimiento económico, lo que se fija como principal objetivo trabajar en favor de los socios y satisfacer las necesidades económicas por medio del fácil acceso al crédito (Mayorga et al., 2019).

Es significativo saber que, para todas las instituciones de crédito conlleva cierto riesgo y el principal problema se genera si se presentan retrasos en el pago por el socio y el pago íntegro de la deuda. Como tal, las instituciones financieras siempre tienen un riesgo implícito de que el índice de morosidad. La morosidad es una contrariedad grave que afecta la viabilidad en un determinado tiempo a las financieras y al propio sistema. De hecho, la vulnerabilidad de una financiera debido a saldos elevados de préstamos conduce a problemas de liquidez, pero, si se repite con frecuencia y el crédito de la institución se erosiona, el pago genera una situación en la que surgen problemas de capacidad (Razo et al., 2023).

En este mismo sentido, es importante saber que el riesgo en el sistema financiero existe en cada transacción ejecutada, motivo por el cual, es necesario que cada

proceso sea gestionado, a través de la medición, regulación y gestión efectiva, si esto se ha sido detectado (Cevallos & Campos, 2023).

Con base en la situación mencionada, se evidencia que las cooperativas de crédito tienen un análisis insuficiente del proceso crediticio y la falta de un departamento especial de cobranza legal, lo que provoca un alto nivel de morosidad en los créditos. Los tipos de microfinanzas tienen carteras no garantizadas que reflejan el problema en el sector cooperativo.

El problema científico de la presente investigación se concentra en: ¿Cómo gestionar adecuadamente la concesión de créditos y el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Por su parte, la hipótesis se determina de la siguiente manera: un adecuado procedimiento de concesión de crédito disminuye el riesgo en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

El objetivo general es establecer un apropiado procedimiento de concesión de créditos para la disminución del riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para eso se determina los siguientes objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente el procedimiento de concesión de créditos a partir del criterio de diversos autores para el riesgo de morosidad.
- Identificar las variables que influyen en el riesgo de morosidad para el diseño del procedimiento adecuado de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- Diseñar un procedimiento adecuado de concesión de créditos para el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

La base del desarrollo de la investigación está determinada por la propia estrategia elegida, así como por los métodos y técnicas empleados, que le otorgan el rigor científico necesario para sustentar el tema a resolver en el proceso de asignación de créditos, la morosidad y su impacto en la entidad financiera.

La investigación combina varias técnicas y herramientas para la recolección de datos para el análisis del objeto de investigación, por lo cual se aplica encuestas, observaciones y en el caso de la cooperativa, los problemas directos en la institución que se originan por la imposibilidad de cobrar los pagos en términos transparentes.

Por otro lado, la investigación se desarrolla bajo la siguiente estructura: la primera parte comprende la introducción al proceso de concesión de crédito y su influencia de morosidad. También se determina el problema del estudio, los objetivos que se pretende alcanzar; la metodología empleada que contribuye alcanzar resultados más relevantes.

La segunda parte, está formada por el Capítulo I. Estado del arte y la práctica, que aborda el estudio del proceso de concesión de créditos y su influencia en la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito, así como, la revisión y fundamentación teórica. También, se exponen las causas que influyen en la concesión de créditos dentro de las cooperativas de ahorro y crédito.

En la tercera parte, el Capítulo II. Diseño metodológico, trata sobre el diseño metodológico a ser seguido para el desarrollo de la investigación, el cual, contempla el tipo y enfoque investigativo, población y muestra, y análisis de los datos sobre el riesgo de morosidad en la concesión de créditos.

En el Capítulo III, se propone el desarrollo de un procedimiento adecuado de concesión de créditos y riesgo de morosidad, mediante el análisis del procedimiento actual del proceso de gestión de la concesión de créditos, asimismo, se expone el desarrollo del procedimiento de concesión de créditos, seguido se desarrolla las conclusiones y recomendaciones.

Como parte justificativa, esta investigación es necesaria ejecutarla, porque, a través de la misma se prevé diseñar un procedimiento adecuado de concesión de créditos para disminuir el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., precedente que puede ser de gran utilidad para otras cooperativas que

tengan problemas de morosidad, además, el estudio se concentra en las políticas y estrategias que podrían mejorar el proceso crediticio y mejorar los niveles de morosidad.

Por otra parte, por medio de la mejora del proceso crediticio se espera mejorar el crecimiento económico de la cooperativa, de igual forma, los diagnósticos financieros encaminados al mejoramiento de los procesos son herramientas seguras para determinar el estado actual del desempeño económico y financiero que la organización trata de alcanzar, y para conocer y predecir eventos futuros, por lo que es muy importante.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano

El sistema financiero se enfoca en la conformación de un conjunto de instituciones destinadas a transferir los ahorros de los individuos. Esta asignación de recursos ayuda al desarrollo de las actividades económicas nacionales mediante la transferencia de fondos de los países con excedentes a los que los necesitan. Los intermediarios financieros captan los depósitos del público (ahorros) para luego prestar a quienes buscan recursos (préstamos) (Romero, 2018).

De aquellas instituciones que forma el sistema financiero se destaca las cooperativas de ahorro y crédito que son sociedades que tienen como objeto social servir y compensar las necesidades financieras de los socios y clientes por medio de la práctica propia de las entidades de crédito. Entidades que son contraladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Acorde a las normativas vigentes de regulación, en la actualidad las cooperativas crediticias se clasifican en base a segmentos. Dichos segmentos se basan acorde a la participación de institución financiera en el sector, el volumen de operaciones, el número de socios, ubicación geográfica, número de oficinas, montos de activos, patrimonio, productos y servicios financieros ofrecidos.

Tabla 1.

Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito

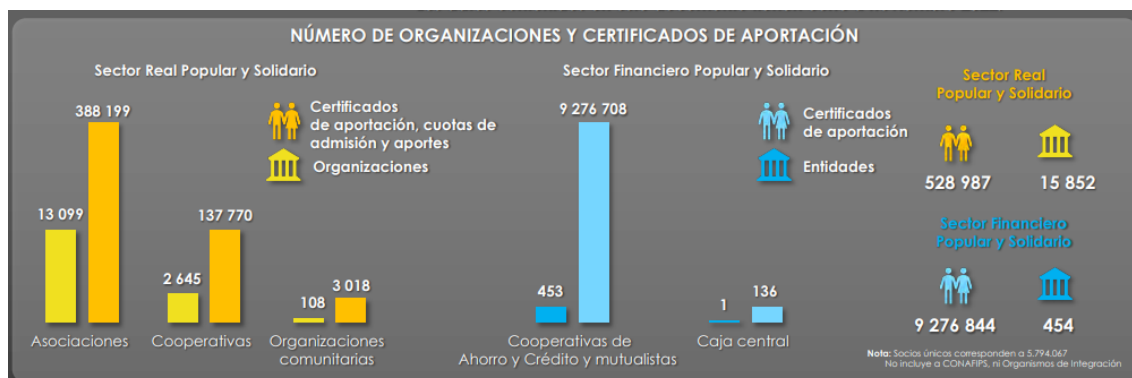
Segmentos	Activos (Usd)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000
Segmento 4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000
Segmento 5	Hasta 1.000.000 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Por otro lado, según los informes estadísticos de la SEPS a enero del año 2023 se identificaron 13.099 asociaciones, 2.645 cooperativas y 108 organizaciones comunitarias, en este mismo sentido; dentro del sistema financiero se identifican 9'276.708 certificados de aportación, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1.

Número de organizaciones y certificados de aportación

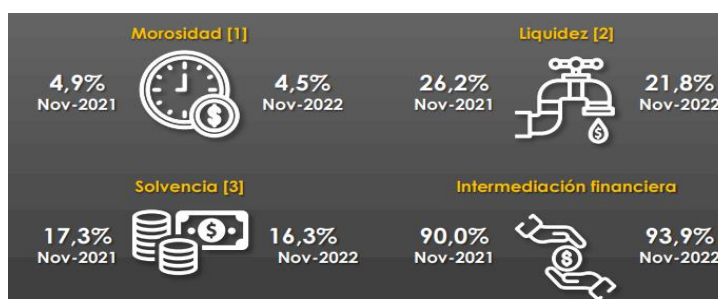


Fuente: (SEPS, 2023)

Con relación al sector financiero popular y solidario en noviembre de 2021 a enero 2023, la tasa global de morosidad disminuyó 0.4 puntos, la liquidez disminuyó a 4,4 puntos, el índice de solvencia bajo 1 punto, y la intermediación financiera aumentó en 3.9 puntos, como se detalla en la siguiente figura:

Figura 2.

Principales indicadores financieros



Fuente: (SEPS, 2023)

En marzo del 2023, el total de activos de los segmentos 1 y 2 creció en 2,5%. En relación a los pasivos, estos registraron un aumento mensual de 2,3%. Estos porcentajes representan 22.570 millones y 19.723 millones, respectivamente a los

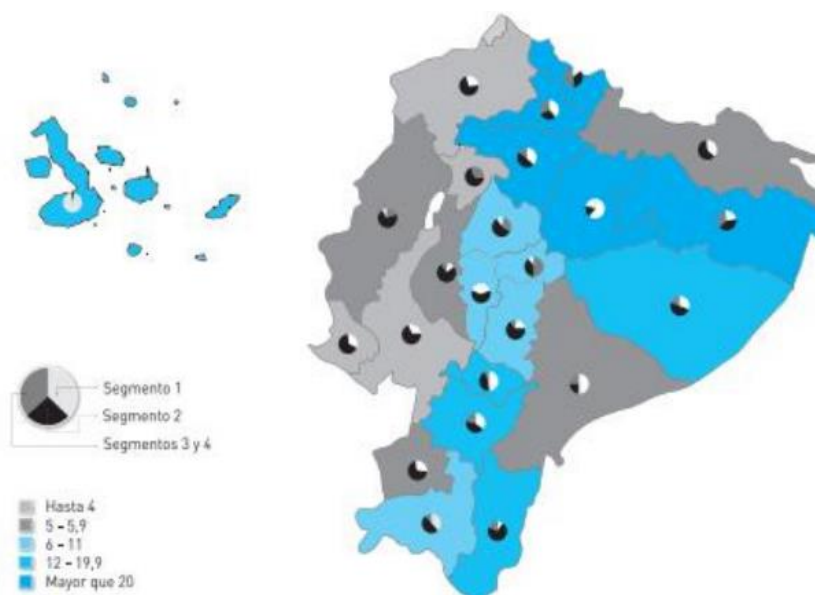
activos y pasivos. Por su parte, el patrimonio, generó un saldo de 2.815 millones, que marca un porcentaje de 14,6% (Asobanca, 2023).

Como se indica en apartados anteriores, dentro del marco institucional y legal determinada por el sector de la Economía Popular y Solidaria, el ente de superintendencia tiene la capacidad de regulación y conocimiento del sector cooperativista. Tal es su relevancia, que se conoce que al menos el 25% de la población es socio/a de una de las cooperativas de ahorro y créditos, lo cual equivale a 3'952.108 socios, también se determina que aproximadamente hay cinco millones de personas dentro de este sistema cooperativo (Herrera, 2018).

Las cooperativas de ahorro y crédito están ubicadas geográficamente en la zona sierra del país, concentra este fenómeno en la sierra norte y centro. Se ha evidenciado que la zona costa no existen muchas entidades crediticias.

Figura 3.

Distribución de cooperativas financieras por cada 100 mil PET



Fuente: SEPS (Herrera, 2018)

También, es importante mencionar que, acorde al análisis de los segmentos de crédito y actividades que financia la banca, los segmentos de crédito comercial y de consumo son los de mayor participación y concentran. Según Asobanca (2023)

el saldo de la cartera bruta fue de 16.823 millones, del cual, 8.203 millones fueron destinados al crédito de producción, seguido a los sectores productivos, vivienda y microempresa, también se destinó el crédito al consumo en un saldo de 8.620 millones.

Figura 4.

Destino del Crédito

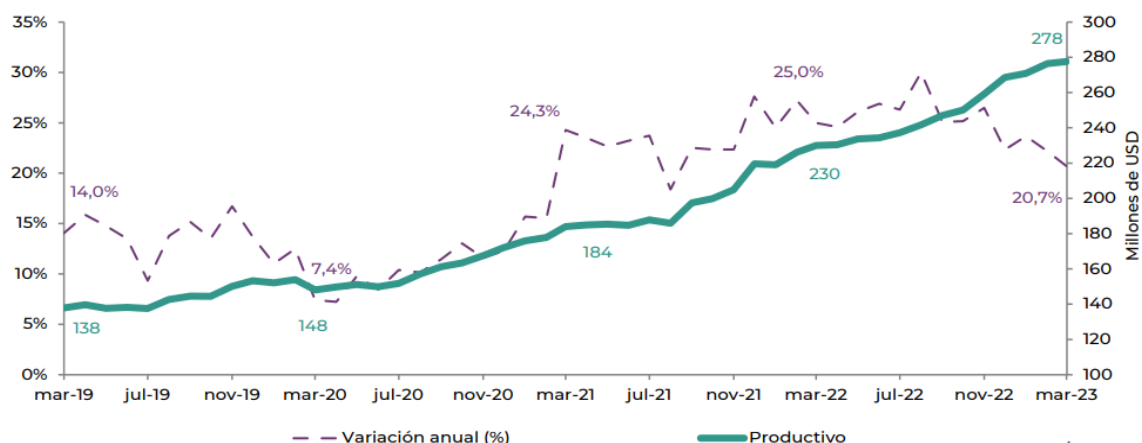
Destino de la Cartera Bruta ⁹		
Tipo de Crédito	Saldo	Composición
Crédito Productivo/Productivo	290	2%
Crédito a la Vivienda	1.301	8%
Crédito a la Microempresa	6.612	39%
Total Crédito a la Producción	8.203	49%
Crédito al Consumo	8.620	51%
Total Cartera Bruta	16.823	100%

Fuente: Asobanca (2023)

Por otra parte, el saldo en la cartera productiva por vencer fue de 278 millones a marzo de 2023, con la presencia de una variación de 0,4%. La cartera productiva por vencer, generó el 20,7%, es decir, se presentó un aumento anual de 48 millones.

Figura 5.

Créditos - Productivo por Vencer

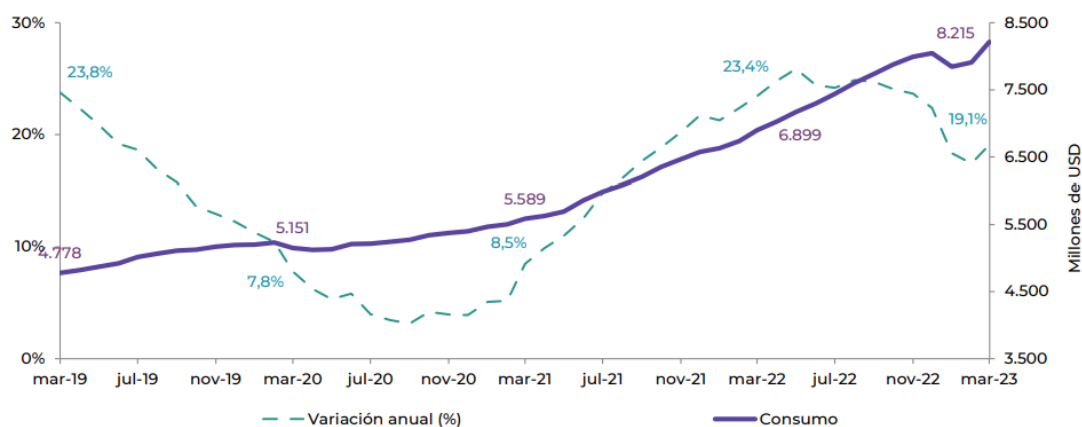


Fuente: Asobanca (2023)

En esta misma línea, el saldo de cartera vencida en marzo 2023 fue de 8.215 millones, significa un aumento de 3,8% mensual; y 19,1% anual, lo que refleja 1.316 millones en comparación al año anterior.

Figura 6.

Créditos - Consumo por Vencer



Fuente: Asobanca (2023)

1.2. Proceso de concesión de créditos

Para proporcionar un crédito, la cooperativa de ahorro y crédito ejecuta un proceso de crédito eficiente, por lo que determina dicho de manera detallista. El análisis es fundamental en este proceso, del cual se puede derivar el grado de riesgo de la recuperación de la cartera, lo cual es muy importante para una evaluación precisa, por lo tanto, la elección y selección de clientes se realiza de forma cuidadosa, con eso también, se trata de evitar altos índices de morosidad al devolver el valor del crédito de manera segura y a tiempo.

Para conceptualizar el proceso de otorgamiento de crédito, primero es conocer qué es un manual de crédito, todos los procesos están contenidos en un manual de crédito. La importancia del Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza es brindar procedimientos, normas y políticas que promuevan buenas calificaciones crediticias y promuevan una cartera de clientes leales y confiables. Esto permite el buen funcionamiento y mejora de los procedimientos en el ámbito crediticio y de

cobranza. También es importante capacitar continuamente a los trabajadores en este campo (Bernal et al., 2021).

Como se mencionó anteriormente, el manual de crédito contiene las normas, procesos y procedimientos, información que los asesores de crédito basan acorde a los parámetros y normativas para aprobar o rechazar los créditos. Además, contiene políticas crediticias, funciones y responsabilidades del personal involucrado en estas actividades de los créditos, así pues, se logra una apropiada realización de procesos de créditos.

Según Rocca et al. (2018) los principales criterios a ser considerados para evaluar la posibilidad de otorgar créditos pueden ser los siguientes cinco aspectos claves:

- La evaluación de la gestión de la empresa;
- Evaluación de la operación.
- Evaluación de la estrategia.
- Evaluación de las transacciones.
- Evaluación de costos.

Según Cedillo (2021) el procedimiento para la concesión y otorgamiento de créditos se basa en cinco puntos importantes:

- Proceso de Solicitud del crédito
- Recepción de documentos/verificación de referencias
- Análisis y Aprobación de Crédito
- Instrumentación del Crédito
- Seguimiento y evaluación

Al referirse al proceso de solicitud del crédito en este paso el cliente solicita de forma personal al asesor de créditos la información correspondiente de cómo acceder al crédito. De esto, el personal encargado informará al cliente todo el proceso y documentación que necesita, como también, explicará cuál es la tasa

respectiva en base al tipo de crédito, las características del producto financiero, el plazo y el destino de crédito.

Los documentos aportados por el cliente son recibidos, analizados, cotejados e integrados para la recepción de documentos y la correspondiente verificación de referencias, así como garantía de autenticidad en el caso de hipoteca o garantía hipotecaria. Durante este proceso también se verifica la información proporcionada por el cliente, como datos personales, referencias comerciales, cuentas, extractos bancarios de otras instituciones, burós de crédito, referencias personales y todos los documentos requeridos por la cooperativa. Una vez verificada la información, se informará al cliente sobre la aprobación o rechazo del préstamo que solicitó.

El análisis y aprobación de crédito permite verificar de forma concisa los datos del cliente y su capacidad de pago. La documentación se enviará al comité de aprobación para su respectiva verificación y aprobación. De darse el caso de verificar inconsistencias el sustento del crédito se enviará al personal encargado a corregir. Si todo está correcto se aprueban y notifican al asesor de crédito que prosiga con el proceso, y de la misma manera esta persona comunica al cliente que el crédito está aprobado.

En la etapa de instrumentación del crédito se verifica la efectución de la aprobación, se reúnen todas las garantías pertinentes sea hipotecaria o prendaria, se preparan los documentos como el pagaré o letra de cambio. También se registra el proceso operativo y contable para el desembolso respectivo de la operación crediticia.

Por último, en la etapa de seguimiento y evaluación, luego de otorgar el crédito, el asesor, llevará un proceso de seguimiento de la cartera; así como su evaluación, en la cual, incluye un control metódico y repetido, también estará a cargo del cuidado y resguardo de los pagarés y de los otros documentos de la operación. De la misma manera, se realizará el seguimiento de la gestión preventiva y administrativa en el caso de cobranza judicial y extra judicial.

En el proceso de otorgamiento de créditos es importante realizar un análisis crediticio toma en consideración dos aspectos primordiales: primero la identificación de los antecedentes del cliente y las 5 C's: carácter, capital, capacidad, colateral y ciclo, las cuales se describen a continuación, según Cedillo (2021):

- **Carácter:** Se refiere a la reputación general, solvencia e historia de la empresa. Está de acuerdo en que los años de experiencia y en la industria ayuda a brindarle una buena estimación de su reputación de pago.
- **Capital:** Puede medirse de varias maneras y refleja el nivel de apalancamiento financiero de una empresa y su capacidad para pagar su deuda. En general, si tiene poco capital, es una señal clara de que es probable que se declare en bancarrota.
- **Capacidad:** relacionado con la volatilidad del flujo de ingresos de la empresa. Si el registro de ganancias de una empresa se mantiene relativamente estable en el tiempo, tendría menos problemas de liquidez a la hora de pagar la deuda.
- **Colateral:** analizada en cuanto a calidad y liquidez para una conversión rápida y sin pérdidas en efectivo. De igual forma, se priorizar el cobro de deudas frente a otros deudores de la empresa.
- **Ciclo:** Si la evidencia empírica muestra una correlación entre la duración del ciclo económico y la evolución de las tasas de incumplimiento (quiebras cíclicas), entonces se considera las condiciones económicas prevalecientes en cada momento. Además, a menudo se analizan las tendencias económicas de la industria en cuestión, puede haber diferencias notables entre una industria y otra.

1.3. Morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito

La morosidad ha sido un fenómeno bien definido desde la antigüedad, y la deuda siempre ha existido, incluso coexiste porque el ser humano ha podido venderla, permutarla, abandonarla y disponer de ella. La falta de pago se define como el incumplimiento de un requisito comercial previamente acordado, este término significa que una persona física o jurídica no cancela los intereses o el capital de una deuda y renuncia al pago de otras obligaciones financieras.

Los motivos de la morosidad por falta de pago son múltiples, y esta pueden ser: políticas de crédito flexibles, insolvencia, inexperiencia del deudor con microempresas, terminación inapropiada de préstamos, malos socios, etc. Crea problemas que crean deudas para los acreedores y aumenta las reservas por incumplimiento. La deuda morosa se puede medir al utilizar un valor cuantitativo a través del índice de morosidad financiera (IMOR), que es una cartera de cuentas por cobrar morosas sobre una cartera completa (Cevallos & Campos, 2023).

Es importante mencionar que, la morosidad se genera si existe incumplimiento por la contraparte comprometida que recibió un préstamo de una institución financiera pero no realiza el pago. Esto suele ser causado por factores externos, generalmente por falta de liquidez por parte del cliente para cumplir con sus obligaciones contractuales. Ante factores tales como la disminución de la capacidad de toma de decisiones del individuo, la empresa recuperará el préstamo de valores especificado y los respectivos intereses dentro de los 120 días para eliminar la pérdida y el riesgo crediticio para la institución financiera (Cevallos & Campos, 2023).

Este índice es el más utilizado y empleado para medir el riesgo de las carteras de crédito. Las carteras de este tipo se consideran vencidas, toma en cuenta las disposiciones regulatorias, si el principal y los intereses no han sido pagados en sus términos regulatorios originales. La clasificación de estos préstamos como mora es de 30 días o más para pagos de suma global, 60 días o más para préstamos renovables y 90 días o más para hipotecas (Mosso & López, 2020).

El nivel de riesgo según los días de morosidad a partir de la ejecución de saldos en Cooperativas de Ahorro y Crédito, son los siguientes:

Tabla 2.

Nivel de riesgo según los días de morosidad

Nivel de riesgo	Categoría	Días de morosidad
Riesgo normal	A	De 0 a 30 días
Riesgo potencial	B	De 31 a 60 días
Riesgo deficiente	C	De 61 a 120 días
Dudoso recaudo	D	De 120 a 180 días
Perdida	E	Más de 180 días

Fuente: Datos tomados de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

Índice de morosidad

Es un indicador de morosidad en las instituciones financieras y se utiliza para encontrar problemas con todo tipo de activos dentro de las carteras de crédito. Esto se considera un multiplicador para calcular los créditos vencidos. Este plazo o estimación es cuestionable respecto de la cartera crediticia total. Ampliamente utilizado en los sistemas financieros para calcular los préstamos marcados como morosos (Cerezo & Utreras, 2022).

Además, si esta falta de pago aumenta, encontrar una resolución oportuna es fundamental para el futuro de la empresa. Por lo tanto, se resaltan los siguientes componentes para permitir los cálculos de la tasa de morosidad:

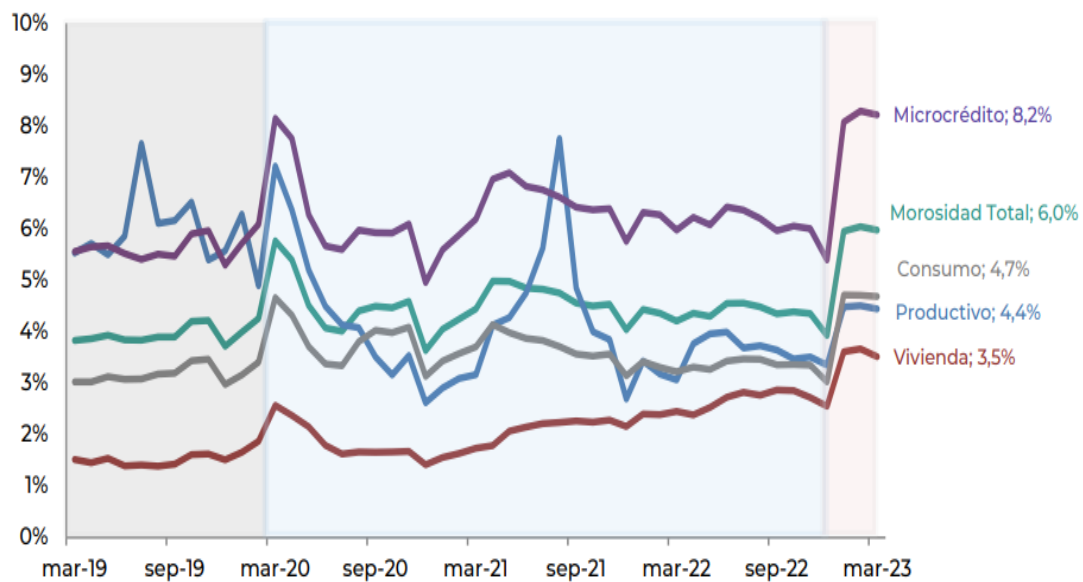
$$\text{Morosidad acumulada} = \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Entre los años 2015 y 2018 la diferencia entre los índices de morosidad de los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) descendió de 1,72% a 0,68%, indica de esta manera que las entidades financieras poseen un apropiado control del indicador y que a su vez aplican políticas y procesos para una colocación

más efectiva (Luque & Peñaherrera, 2021). La tasa de morosidad en marzo del 2023, se ubicó en 6,0%.

Figura 7.

Cartera Improductiva



Fuente: Asobanca (2023)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de Investigación y Enfoque de investigación

Esta investigación se realiza bajo el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). La combinación sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo se basa mediante proceso de recolección que permite tener una amplia y profunda perspectiva del hecho en estudio, lo que se sustenta en las fortalezas que posee cada método, produce datos de calidad y variados a través de la multiplicidad de observaciones y análisis (Rodas & Sanillán, 2019).

Conforme lo señalado, se aplica el enfoque mixto; dado que, enmarca procesos adecuados de recolección de información para la identificación de las variables que inciden en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.; así como, los procesos actuales utilizados en la concesión de créditos, lo cual, permite identificar falencias y proponer un adecuado procedimiento para disminuir el riesgo de morosidad en esta institución financiera.

La investigación es de tipo bibliográfica – documental y de campo. Es un campo en el que el mismo sujeto actúa como fuente de información para el investigador. Implica la observación directa y en tiempo real de las cosas, el comportamiento humano y el entorno en el que ocurren los eventos (Reyes, 2022). En este sentido, se aplica la investigación de campo porque se recoge información directa en las oficinas de la cooperativa, respecto a los procesos de concesión de crédito; así también, a través de una encuesta se recopila información sobre la opinión que tienen los empleados respecto a los factores que influyen en la morosidad de la entidad.

Por otra parte, la investigación bibliográfica – documental se apoya en evidencia de fuentes secundarias. De acuerdo a Niño (2021), se entiende como documento de tres maneras: a) como fuentes de consulta para obtener información, b) como testimonio escrito de un hechos histórico o pasado, c) como huella que el ser humano ha dejado de forma física. En este caso, se utiliza la investigación

bibliográfica, se recopila investigación de libros, artículos académicos, sitios web oficiales, leyes y reglamentos; así como manuales y demás documentos que posee la institución en estudio.

Así también, se utiliza la investigación descriptiva, estriba en la caracterización distintiva de los aspectos del entorno en el cual, la entidad desarrolla sus actividades operativas (Martínez, 2020). Este tipo de investigación apoya la caracterización de la institución, los procesos, procedimientos y actividades que se desarrollan en las áreas vinculadas a crédito y cobranzas; en efecto, permite describir las variables en estudio, su comportamiento y tendencia (morosidad).

El método que se utiliza, es el inductivo, debido a que crea teorías en función de la observación de hechos. Va de lo particular a lo general. Se fundamenta en el análisis de casos específicos para establecer conclusiones generales (Pereyra, Metodología de la investigación, 2022). En esta investigación, se aplica el método inductivo porque se basa en observaciones directas, por lo que, apoya la recolección de información en el lugar de los hechos para generar conclusiones, en este caso, sobre el proceso de concesión de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

La población engloba el total de individuos, hechos o fenómenos que comparten características en común y resultan de interés en una investigación (Pereyra, 2022). En esta investigación, la población está integrada por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. vinculada al área de crédito y cobranzas, en este caso 90 personas:

Tabla 3.*Población*

Cargo	Número de colaboradores
Analista de crédito	24
Analista de fábrica de crédito	2
Asesor de crédito	60
Asesor jurídico	1
Asistente de crédito	1
Jefe de fábrica de crédito	1
Oficial de riesgo de crédito	1
Total	90

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

De acuerdo a la tabla precedente, la población es de 90 colaboradores, y al ser plenamente identificable no se procede a calcular muestra; en consecuencia, se trabaja con toda la población.

En relación al tipo de recolección de datos, esta se efectúa de forma directa; es decir, el investigador acude a las oficinas de la COAC Ambato Ltda. para efectuar el levantamiento de la información respecto al proceso de concesión de crédito y su influencia en la morosidad de la misma.

La encuesta es la técnica de recolección utilizada, se estructura con preguntas cerradas que permiten recoger datos en función de la opinión de un conjunto de personas que poseen características en común. La encuesta está estructurada con 14 preguntas, con el objetivo de recoger información para diagnosticar el proceso de concesión de créditos actual y los factores que influyen en la morosidad.

Para determinar la validez y confiabilidad de la encuesta aplicada, se utiliza el método estadístico de *Alpha de Cronbach*, que mide los reactivos del instrumento. La validación se realiza por a través de los resultados de una encuesta piloto a 10 empleados del área de crédito y cobranza.

La validación del instrumento por medio del valor del alfa de Cronbach, según Hernández y Pascual (2018) ser cercano a 1, con este valor mayor será la consistencia de las preguntas (p.160).

Acorde a los resultados de la encuesta piloto a 10 empleados del área de crédito y cobranza se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 4.
Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Programas Spss – resultados de la encuesta

Tabla 5.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	22

Fuente: Programas Spss - resultados de la encuesta

Los resultados del cálculo del alfa de Cronbach son de 0,731; es decir, que la encuesta es aceptable y puede ser aplicada a la población de estudio.

2.2. Procesamiento y análisis de la información

La recopilación de datos se realiza a través de herramientas de investigación como encuestas que están diseñadas para aquellos en la industria de crédito y cobranza. Una vez que se obtienen los datos de la encuesta, se tabulan y analizan en Excel, y el análisis se facilita mediante la extracción de gráficos y estadísticas.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta:

1. ¿Qué tipo de herramienta utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito?

Tabla 6.

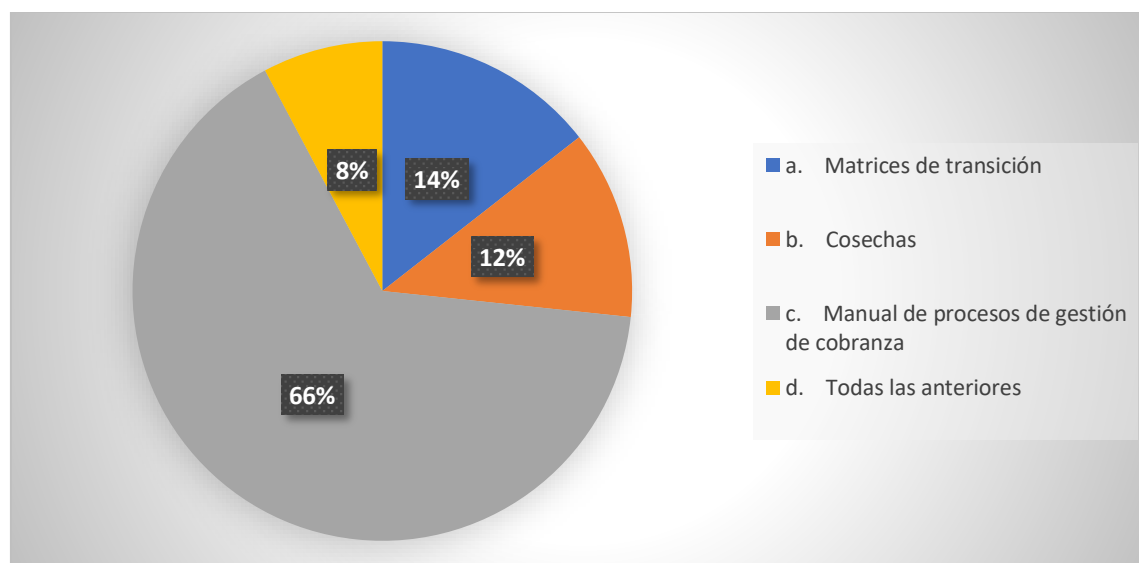
Herramienta para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Matrices de transición	13	14,44%
b. Cosechas	11	12,22%
c. Manual de procesos de gestión de cobranza	59	65,56%
d. Todas las anteriores	7	7,78%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 8.

Herramienta para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Respecto al tipo de herramienta que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito, el 66% de los encuestados indica que el manual de procesos de gestión de cobranza, el 14% asevera que se usa matrices de transición, el 12% asegura que se utiliza cosechas y el 8% manifiesta que todas las anteriores.

2. ¿Cuáles de los siguientes temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad como ce usted?

Tabla 7.

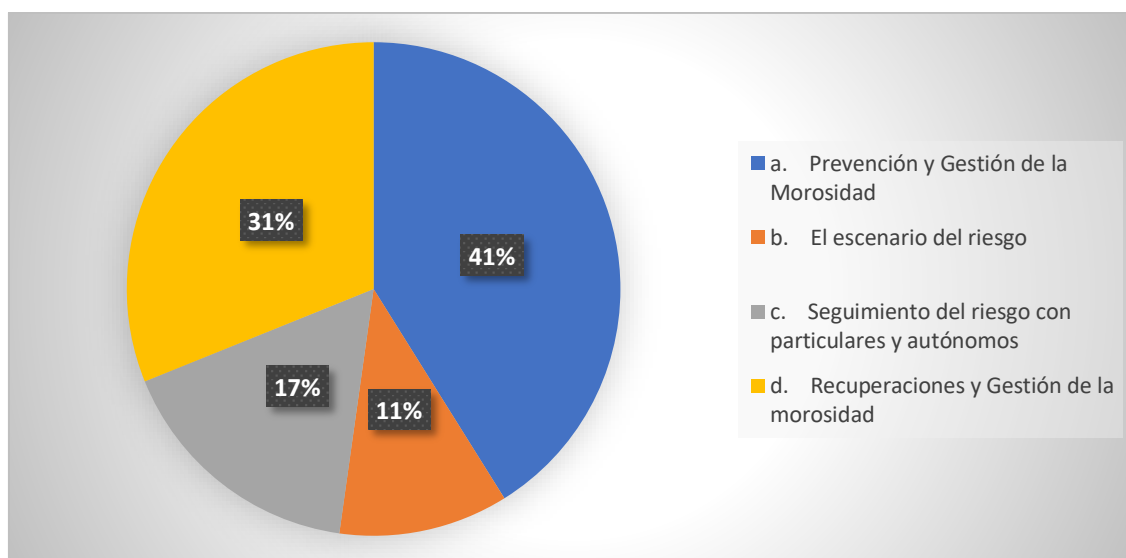
Temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Prevención y Gestión de la Morosidad	37	41,11%
b. El escenario del riesgo	10	11,11%
c. Seguimiento del riesgo con particulares y autónomos	15	16,67%
d. Recuperaciones y Gestión de la morosidad	28	31,11%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 9.

Temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en relación a temas de gestión de riesgos de la morosidad, el 41% de los encuestados afirma que conoce sobre la prevención y gestión de la morosidad, el 31% conoce sobre la recuperaciones y gestión de la morosidad, el 17% sobre seguimiento del riesgo con particulares y autónomos y el 11% sobre el escenario del riesgo.

3. ¿Qué aspectos considera más importantes para obtener conocimiento sobre el socio?

Tabla 8.

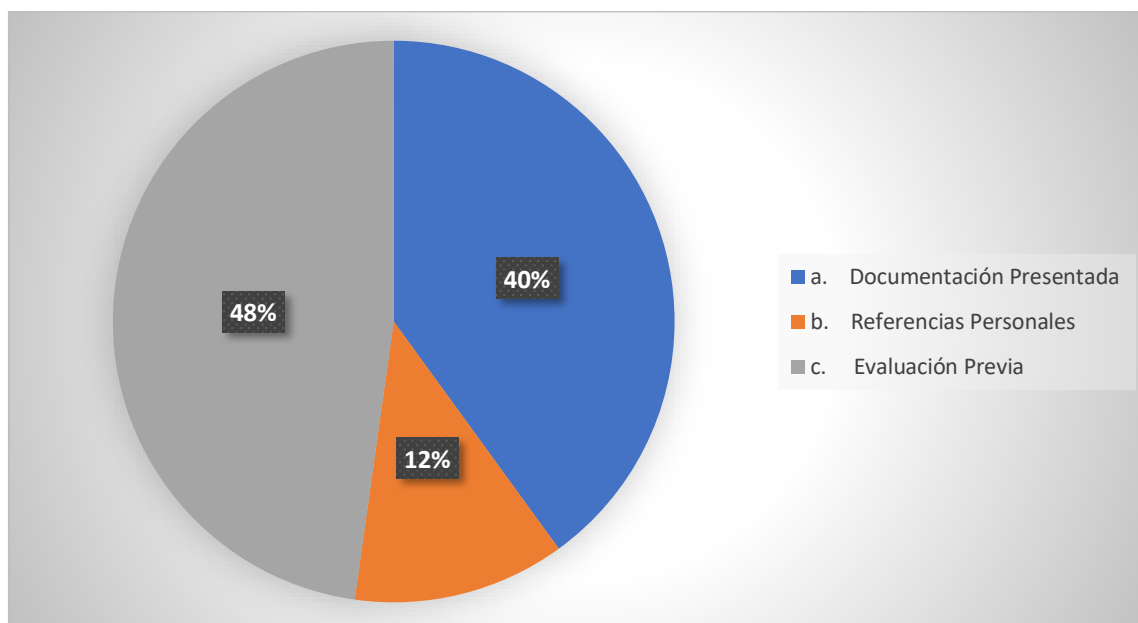
Aspecto importante para conocer al socio

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Documentación Presentada	36	40,00%
b. Referencias Personales	11	12,22%
c. Evaluación Previa	43	47,78%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 10.

Aspectos importantes para conocer al socio



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Conforme los resultados obtenidos, el 48% de los encuestados indican que el aspecto más importante para obtener conocimiento sobre el socio es la evaluación previa, el 40% asegura que la documentación presentada por el socio que solicita el crédito, el 12% manifiesta que las referencias personales.

4. ¿Cuáles son los aspectos que influyen en el riesgo de morosidad?

Tabla 9.

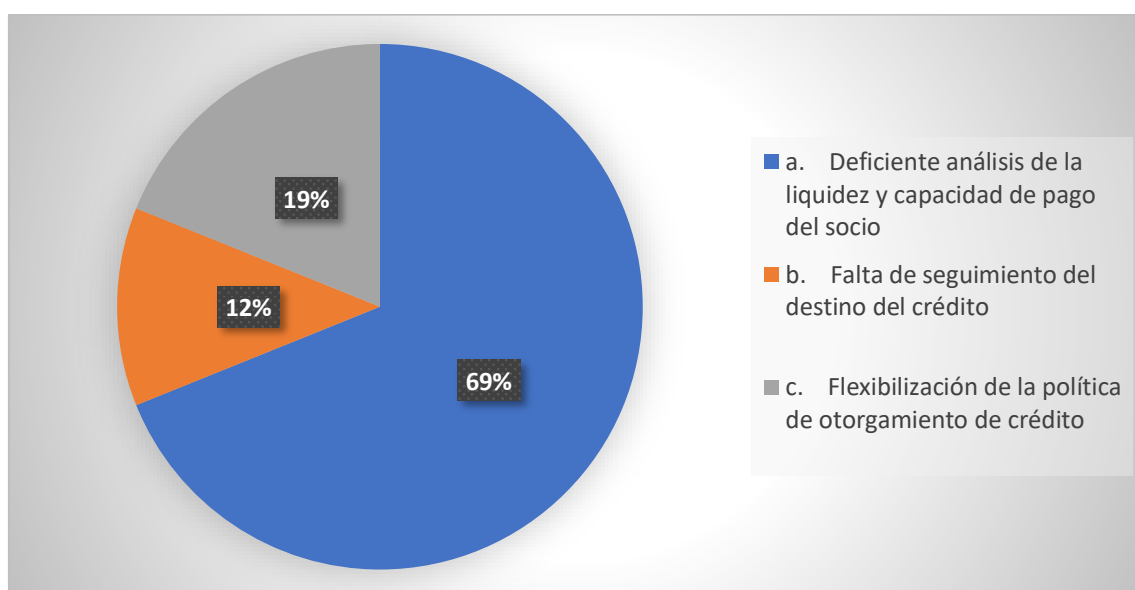
Aspectos que influyen en el riesgo de morosidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Deficiente análisis de la liquidez y capacidad de pago del socio	62	68,89%
b. Falta de seguimiento del destino del crédito	11	12,22%
c. Flexibilización de la política de otorgamiento de crédito	17	18,89%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 11.

Aspectos que influyen en el riesgo de morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Como se observa en la figura anterior, el 69% de los encuestados afirma que el aspecto que influye en el riesgo de morosidad es el deficiente análisis de la liquidez y capacidad de pago del socio, el 19% considera que es la flexibilización de la política de otorgamiento de crédito; mientras que el 12% asegura que es la falta de seguimiento del destino del crédito.

5. De los siguientes procedimientos ¿Cuáles considera usted que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad?

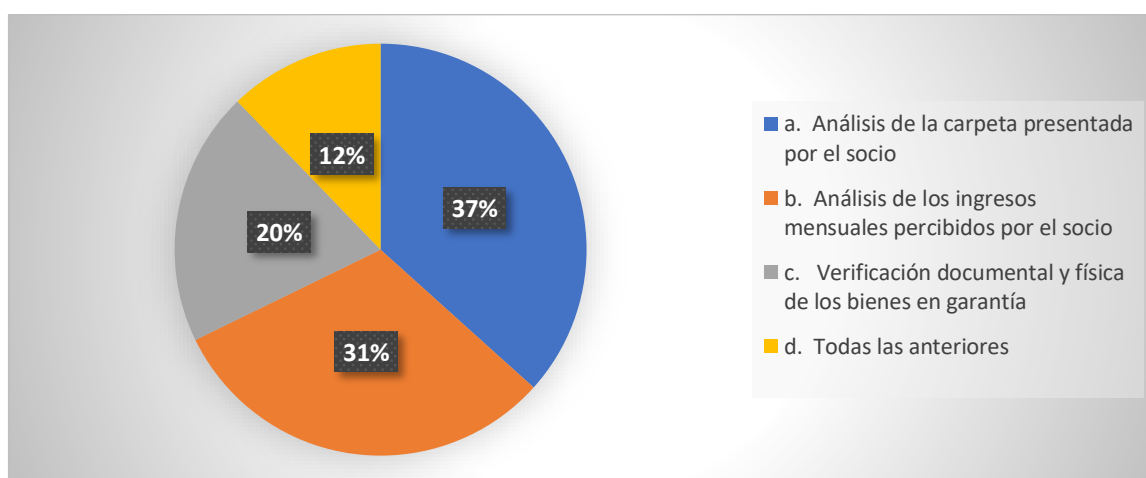
Tabla 10.

Procedimientos que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Análisis de la carpeta presentada por el socio	33	36,67%
b. Análisis de los ingresos mensuales percibidos por el socio	28	31,11%
c. Verificación documental y física de los bienes en garantía	18	20,00%
d. Todas las anteriores	11	12,22%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 12. Procedimientos que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

De acuerdo a la figura anterior, el 37% de los encuestados afirman que el procedimiento que contribuye a disminuir el riesgo de morosidad es el análisis de la carpeta presentada por el socio, el 31% considera que el análisis de los ingresos mensuales percibidos por el socio, el 20% asevera que la verificación documental y física de los bienes en garantía, y el 12% asegura que todas las anteriores.

6. ¿Cuáles de las siguientes debilidades en el proceso de concesión de crédito considera usted que influyen en el riesgo de morosidad?

Tabla 11.

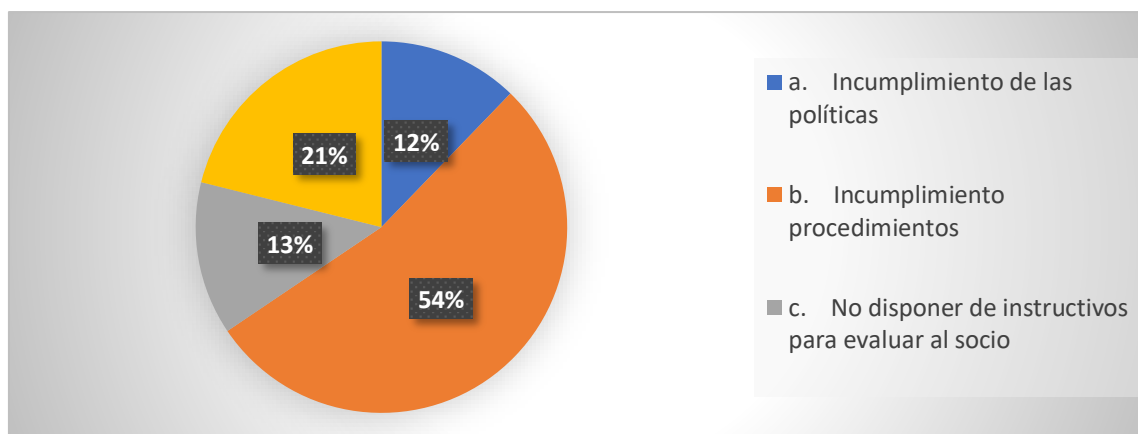
Debilidades que influyen en el riesgo de morosidad

Categoría	Frecuencia	
	absoluta	Frecuencia relativa
a. Incumplimiento de las políticas	11	12,22%
b. Incumplimiento procedimientos	48	53,33%
c. No disponer de instructivos para evaluar al socio	12	13,33%
d. Deficiente seguimiento al proceso de concesión de crédito	19	21,11%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 13.

Debilidades que influyen en el riesgo de morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

De acuerdo a los resultados presentados en la figura precedente, el 54% de los encuestados afirman que la debilidad del proceso de crédito que influye en el riesgo de morosidad es el incumplimiento de los procedimientos, el 21% considera que el deficiente seguimiento al proceso de concesión de crédito, el 13% señala que es el no disponer de instructivos para evaluar al socio, y el 12% manifiesta que es el incumplimiento de políticas.

7. ¿Qué requisitos se evalúa del personal a vincular para las áreas de créditos y cobranza?

Tabla 12.

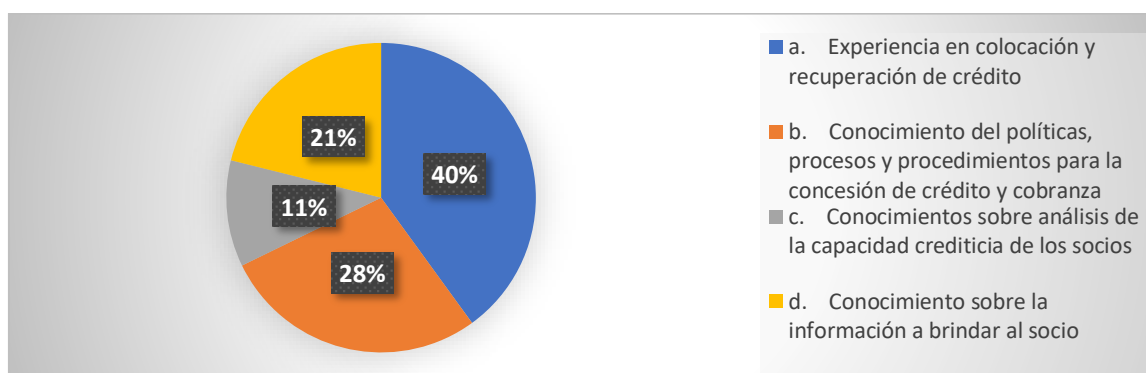
Requisitos que se evalúa del personal de créditos y cobranza

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Experiencia en colocación y recuperación de crédito.	36	40,00%
b. Conocimiento del políticas, procesos y procedimientos para la concesión de crédito y cobranza.	25	27,78%
c. Conocimientos sobre análisis de la capacidad crediticia de los socios.	10	11,11%
d. Conocimiento sobre la información a brindar al socio.	19	21,11%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 14.

Requisitos que se evalúa del personal de créditos y cobranza



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

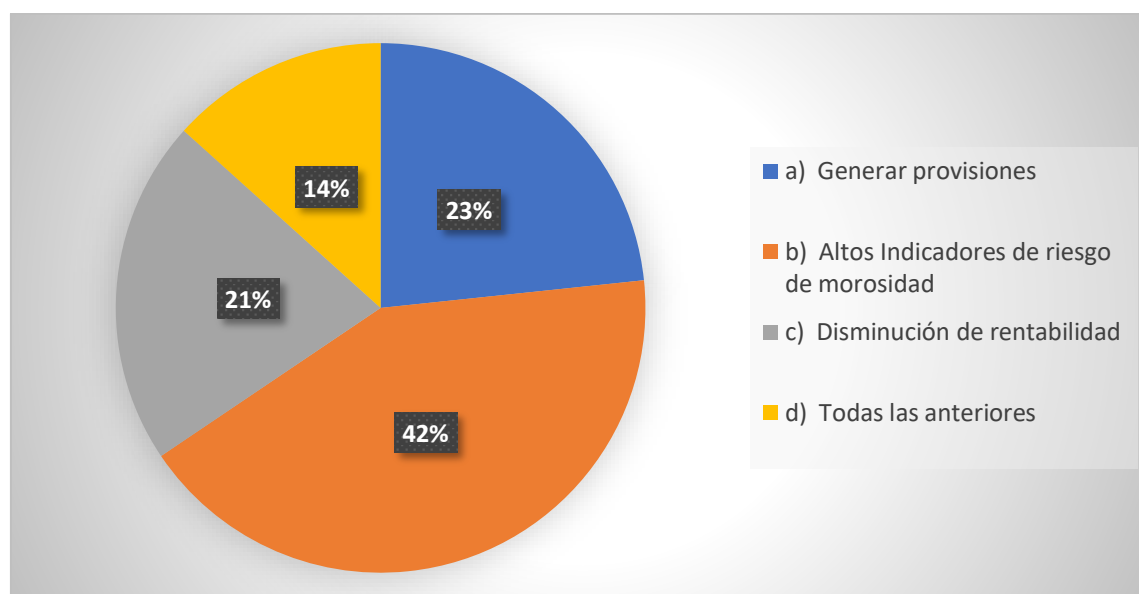
Los resultados obtenidos, muestran que el 40% de los encuestados afirman que los requisitos que se evalúa del personal a vincular para las áreas de créditos y cobranza es su experiencia en colocación y recuperación de crédito, el 28% indica que la experiencia en colocación y recuperación de crédito, el 21% señala que se evalúa el conocimiento sobre la información a brindar al socio; mientras que el 11% asegura que se evalúa el conocimientos sobre análisis de la capacidad crediticia de los socios.

8. ¿Cuál es el impacto que produce la morosidad de la entidad?

Tabla 13.*Impacto de la morosidad*

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a) Generar provisiones	21	23,33%
b) Altos Indicadores de riesgo de morosidad	38	42,22%
c) Disminución de rentabilidad	19	21,11%
d) Todas las anteriores	12	13,33%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 15.*Impacto de la morosidad*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Acorde a los resultados ilustrados en la figura anterior, el 42% de los encuestados consideran que el impacto que produce la morosidad de la entidad son los altos indicadores de riesgo de morosidad, el 23% asegura que es la generación de provisiones, el 21% afirma que disminuye la rentabilidad; mientras que el 14% considera que todas las anteriores.

9. ¿Qué estrategias considera usted que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad en la entidad?

Tabla 14.

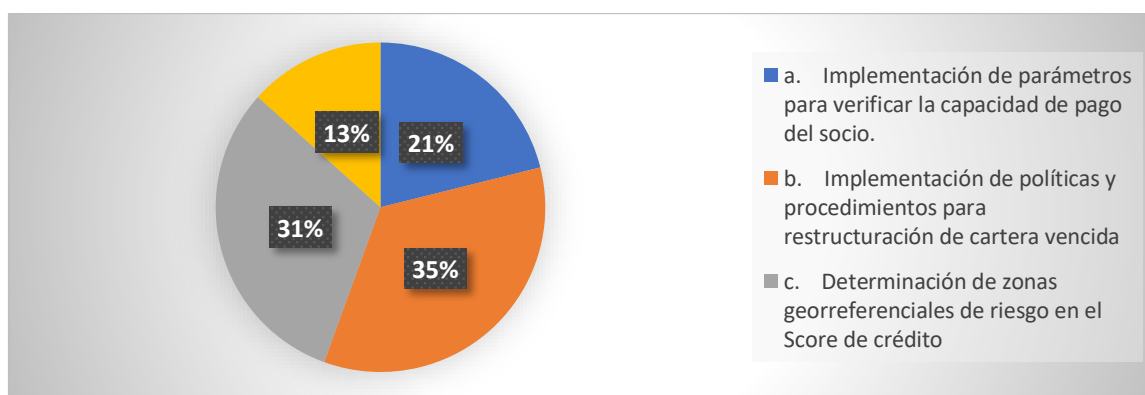
Estrategias que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Implementación de parámetros para verificar la capacidad de pago del socio.	19	21,11%
b. Implementación de políticas y procedimientos para restructuración de cartera vencida	31	34,44%
c. Determinación de zonas georreferenciales de riesgo en el Score de crédito	28	31,11%
d. Establecimiento de matriz de riesgo en el proceso de concesión de crédito	12	13,33%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 16.

Estrategias que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Los resultados presentados, muestran que el 35% de los encuestados consideran que la estrategia que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad es la implementación de políticas y procedimientos para restructuración de cartera vencida, el 31% afirma que la determinación de zonas georreferenciales de riesgo en el Score de crédito, el 21% asevera que a través de la implementación de parámetros para verificar la capacidad de pago del socio; mientras que, el 13% asegura que el establecimiento de matriz de riesgo en el proceso de concesión de crédito.

10. ¿Cuáles son principales causas por las cuales se da un alto índice de morosidad?

Tabla 15.

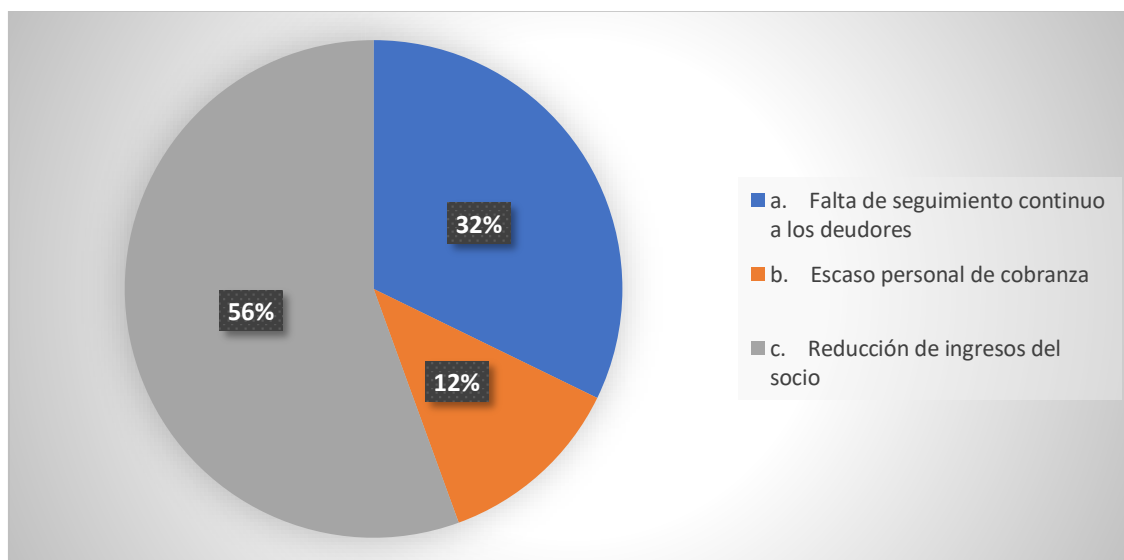
Causas por las cuales se da un alto índice de morosidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Falta de seguimiento continuo a los deudores	29	32,22%
b. Escaso personal de cobranza	11	12,22%
c. Reducción de ingresos del socio	50	55,56%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 17.

Causas por las cuales se da un alto índice de morosidad



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

De acuerdo a la figura anterior, el 56% de los encuestado indican que las causas por las cuales se da un alto índice de morosidad es la reducción de ingresos del socio, el 32% señala que es la falta de seguimiento continuo a los socios, el 12% considera que es el escaso personal de cobranzas.

11. ¿Cuál ha sido el destino del dinero una vez aprobado el crédito?

Tabla 16.

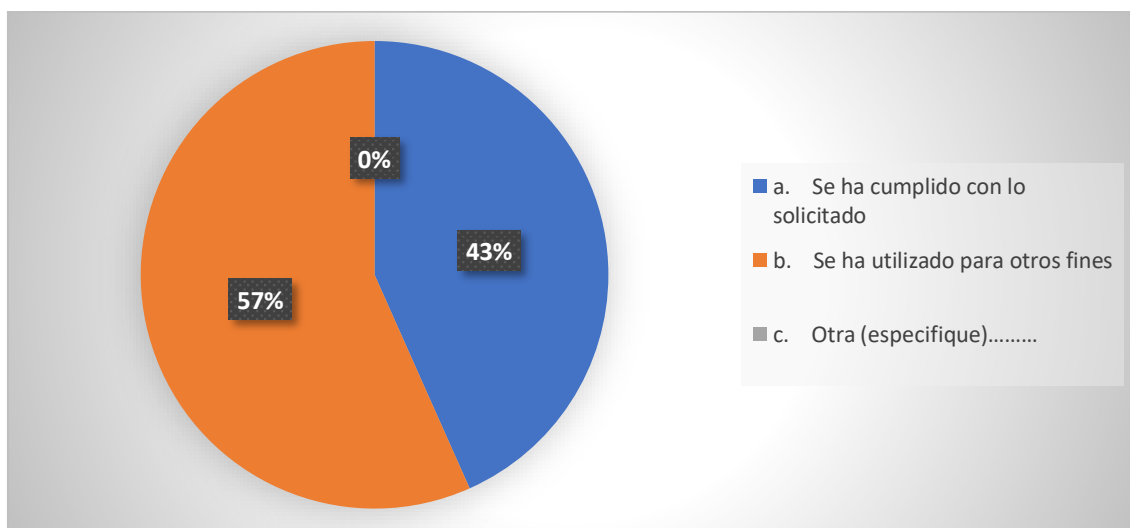
Destino del crédito

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Se ha cumplido con lo solicitado	39	43,33%
b. Se ha utilizado para otros fines	51	56,67%
c. Otra (especifique).....	0	0,00%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 18.

Destino del crédito



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Como se observa en la figura precedente, el 57% de los encuestados afirman que el crédito otorgado por la cooperativa es utilizado para otros fines diferentes a los señalados en la solicitud del préstamo, el 43% indica que se ha cumplido el destino especificado por el socio. En muchos de los casos, el socio no utiliza el dinero obtenido a través del crédito concedido por la institución financiera, o en ocasiones lo hace de forma parcial.

12. ¿De los siguientes aspectos legales que intervienen en la recuperación de un crédito cual considera que es la más importante?

Tabla 17.

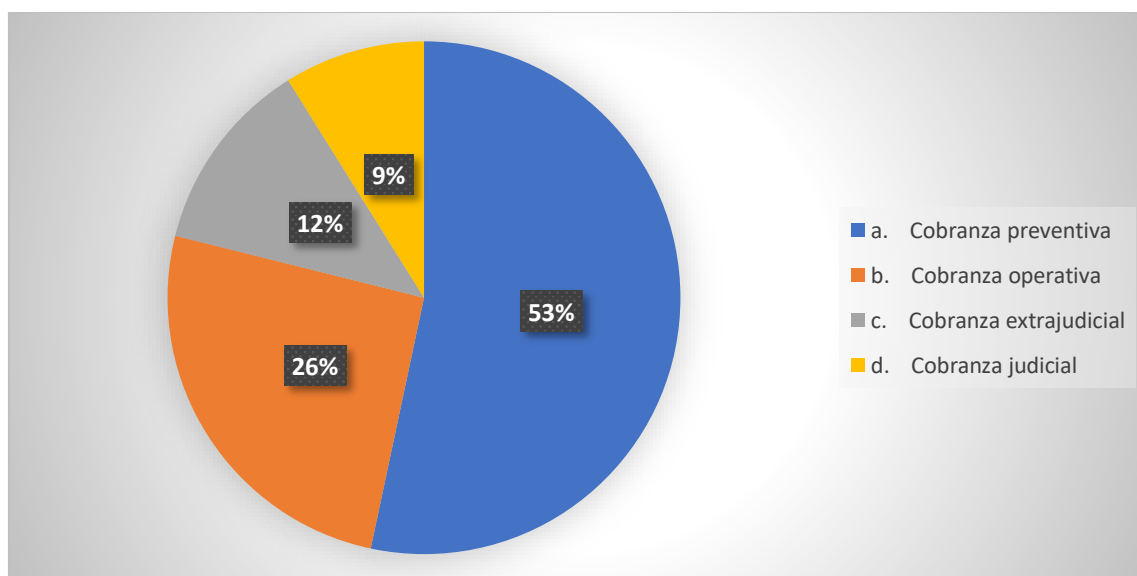
Aspectos legales importantes para la recuperación del crédito

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Cobranza preventiva	48	53,33%
b. Cobranza operativa	23	25,56%
c. Cobranza extrajudicial	11	12,22%
d. Cobranza judicial	8	8,89%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 19.

Aspectos legales importantes para la recuperación del crédito



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

De acuerdo a los resultados presentados en la figura 19, el 53% de los encuestados afirman que de los aspectos legales que intervienen en la recuperación de un crédito el más importante es la cobranza preventiva, el 26% asegura que es la cobranza operativa, el 12% asevera que es la cobranza extrajudicial; mientras que, el 9% señala que es la cobranza judicial.

13. ¿Cuáles de los siguientes alivios financieros brindaría al socio para disminución de cartera vencida?

Tabla 18.

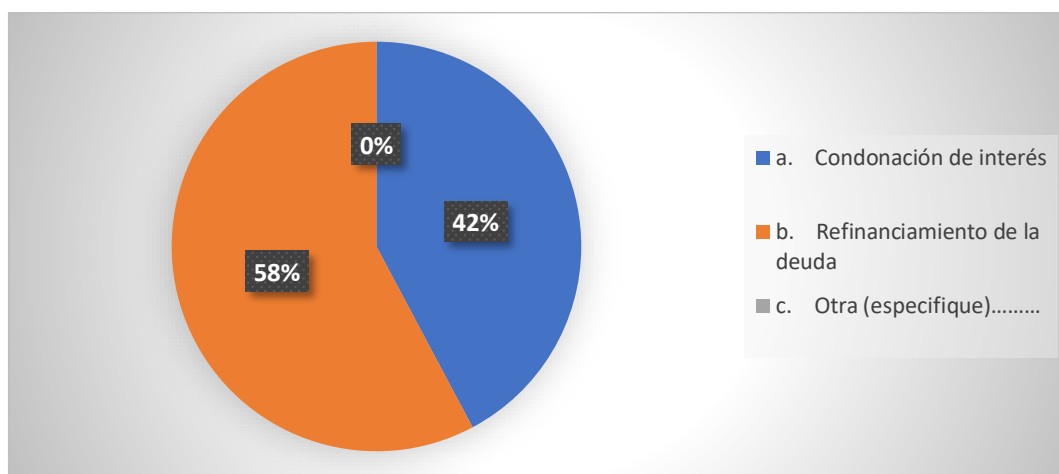
Alivios financieros

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Condonación de interés	38	42,22%
b. Refinanciamiento de la deuda	52	57,78%
c. Otra (especifique).....	0	0,00%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 20.

Alivios financieros



Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

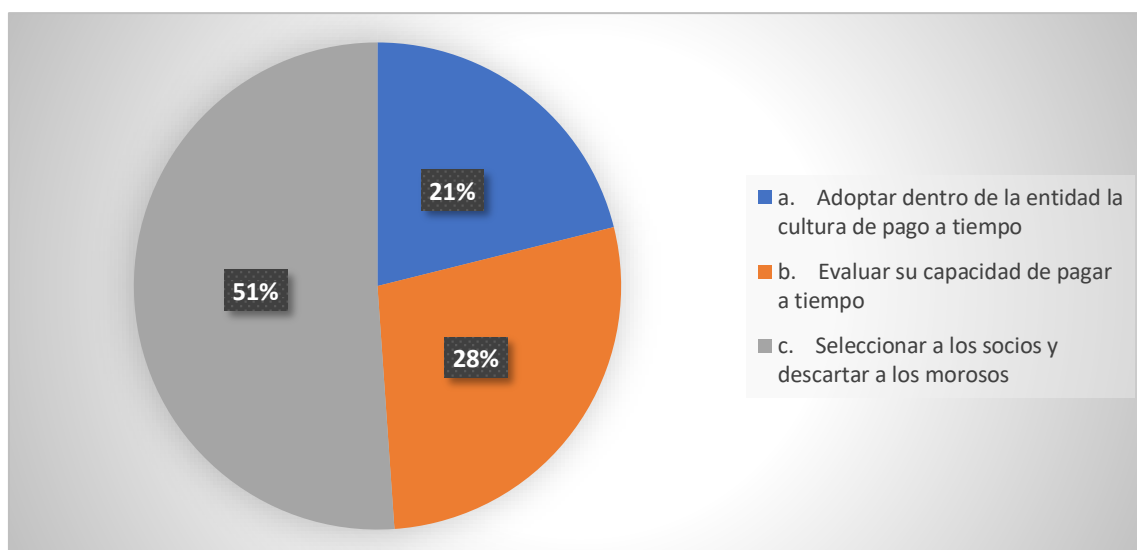
Conforme los resultados presentados en la figura 20, el 58% de los encuestados afirman que entre los alivios financieros que se brindaría al socio para disminución de cartera vencida está el refinanciamiento de la deuda, el 42% señala que se daría la condonación de intereses. En la mayoría de casos, las cooperativas de ahorro y crédito buscan recuperar la cartera vencida a través del refinanciamiento de la deuda.

14. ¿Cómo se podría mejorar el nivel de morosidad de entidad?

Tabla 19.*Mejorar el nivel de morosidad*

Categoría	Frecuencia	
	absoluta	Frecuencia relativa
a. Adoptar dentro de la entidad la cultura de pago a tiempo	19	21,11%
b. Evaluar su capacidad de pagar a tiempo	25	27,78%
c. Seleccionar a los socios y descartar a los morosos	46	51,11%
Total	90	100,00%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Figura 21.*Mejorar el nivel de morosidad*

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la CAC Ambato Ltda.

Los resultados presentados en la figura 21, indican que para el 51% de los encuestados la forma para disminuir el nivel de morosidad en la cooperativa es a través de una adecuada clasificación y categorización de los socios, donde se descartar a los morosos, el 28% señala que es la capacidad a pagar a tiempo, el 21% considera que se podría adoptar dentro de la entidad la cultura de pago a tiempo.

2.3. Caracterización de la empresa o institución

En la siguiente tabla se presenta los datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.:

Tabla 20.

Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Nombre de la institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
Sector	Segmento 1
Provincia	Tungurahua
Cantón	Ambato
Dirección	Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela
Teléfono	(03) 2995110
Página web	http://www.cooperativaambato.fin.ec/index.php

Fuente: COAC Ambato Ltda. (2023)

Cooperativa Ambato Ltda. fue fundada en enero de 2003 por un grupo indígena de la comunidad de Chibuleo San Alfonso, en la parroquia de Juan Benigno Vela, a 15 km al suroeste de Ambato, en la provincia de Tungurahua. Con la finalidad de mejorar las condiciones de la comunidad y de toda la ciudad, la familia Chango - Yucailla inició un proceso organizativo, social y económico orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad mediante donaciones económicas mensuales y préstamos a los miembros del mismo grupo (COAC Ambato Ltda., 2023).

A finales del 2003, se abrió una agencia en Latacunga. En 2008, poco tiempo después de la apertura de la oficina de Ambato Sur, se adquirió la sede en el centro de Ambato. Desde un inicio, la visión de la Cooperativa Ambato fue fortalecerse y ampliar su alcance abre agencias en los estados de Cevallos y Pelileo, así como en Pujilí y Saquisilí, para atender mejor a la provincia de Cotopaxi. En 2009 se estableció la oficina Quito Sur. El otro está ubicado en la ciudad de Guaranda. En 2015 se resolvió la fusión de COAC Mushuk Yayay y se amplió la cobertura a la Provincia de Napo en el Estado de Tena bajo la decisión de la SEPS (COAC Ambato Ltda., 2023).

También este año, la decisión de la SEPS aprobó la fusión de COAC Alli Pushak en el municipio de Azogues. En 2018, el mandato de la SEPS se fusionó con COAC Cordillera de los Andes en el centro de Quito y COAC Fenix en el norte de Quito. En 2019 se amplió la cobertura a la provincia de Chimborazo a través de un mandato de fusión con COAC Frandes, lo que nos permitió abrir una oficina en Riobamba. Julio 2021 retomó Ing. Santos Chango lideró la administración gerencial y pasó a convertir a la Cooperativa Ambato en una de las instituciones financieras más estables del país. A finales de año se inauguró una nueva oficina en Sangolquí (COAC Ambato Ltda., 2023).

Al año siguiente 2022 se crearon dos nuevas oficinas en Tumbaco en febrero y en julio en Cuenca, las cuales intentaron ampliar sus servicios en toda la provincia del Azuay. Un total de 17 operaciones y una red de cajeros automáticos en la sierra y varias ciudades del oriente ecuatoriano. La agencia implementa activamente innovaciones tecnológicas para garantizar beneficios de mejor calidad para socios y clientes. Esta incursión digital puede involucrar herramientas como Ambabot, un asistente virtual que busca desechos, bloques y otros servicios. También ofrece una cooperativa en línea, Ambavirtual, donde los miembros pueden realizar transferencias internas e interbancarias y pagar servicios (COAC Ambato Ltda., 2023).

Misión

“Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brinda productos y servicios financieros de calidad” (COAC Ambato Ltda., 2023).

Visión

“Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente” (COAC Ambato Ltda., 2023).

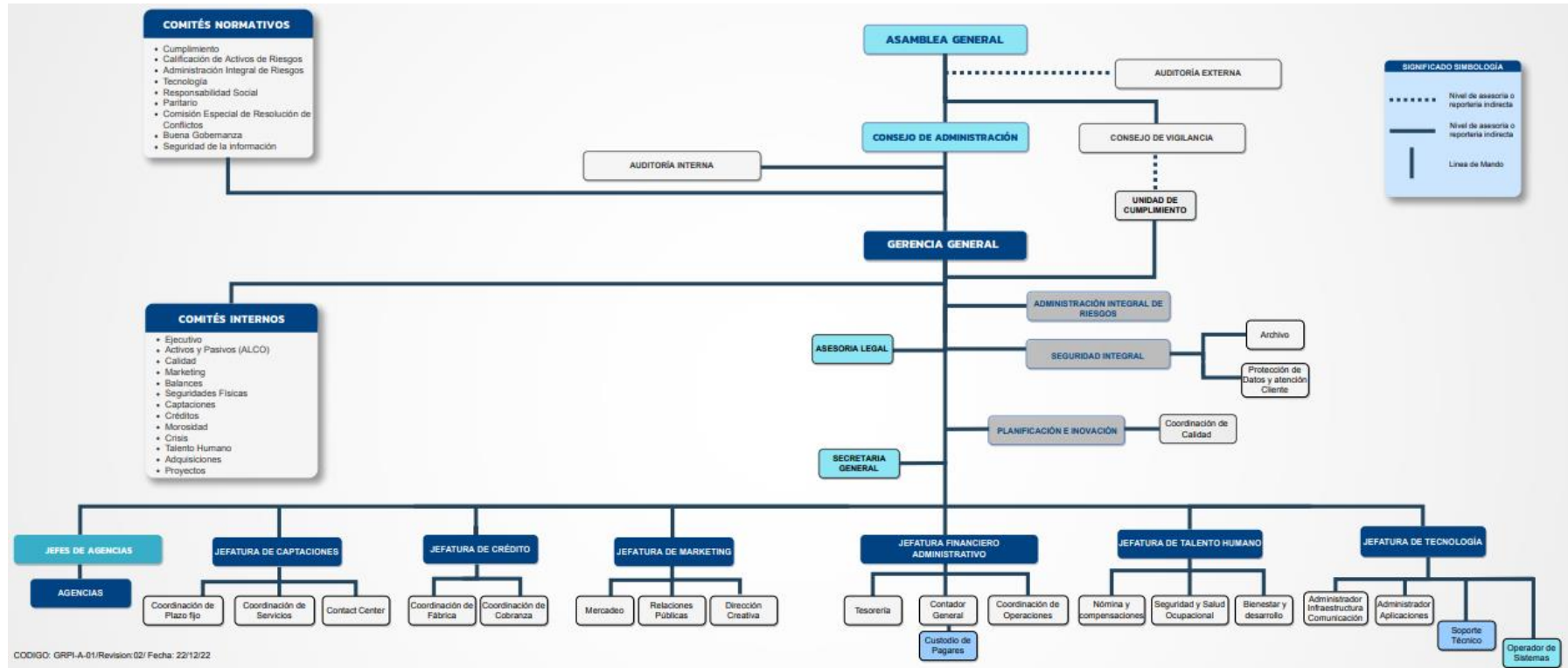
Valores

- Honestidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Transparencia

Productos

- Ahorro a la Vista
- Ahorro Alcancía
- Ahorro Gana Mas
- Depósito a Plazo Fijo.
- Simulador de Plazo Fijo.
- Microcrédito.
- Crédito de Consumo.
- Crédito Comercial.
- Simulador de Crédito.
- Intranet

Figura 22.
Organigrama estructural



Fuente: Organigrama estructural COAC Ambato Ltda. (2023)

CAPÍTULO III. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Procedimiento actual del proceso de concesión de créditos y riesgo de morosidad

En este punto se realiza un análisis del procedimiento actual del proceso de gestión de concesión de créditos y el riesgo de morosidad en la Cooperativa Ambato Ltda. con la finalidad de identificar falencias en el mismo, y establecer procedimientos estratégicos para esta área.

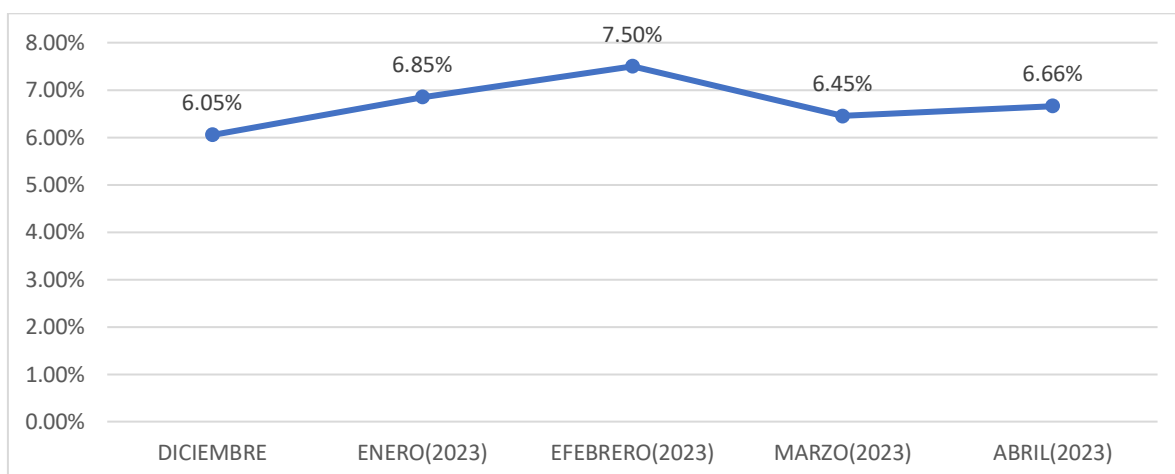
Entre los resultados se identificó que la cooperativa cuenta con un Manual y Reglamento para la concesión de créditos y un Manual de cobranzas; sin embargo, a pesar de contar con estos valiosos instrumentos, el nivel de morosidad en la institución varía constantemente y con tendencias incrementales en la mayoría de agencias situadas en las diferentes provincias del Ecuador; tal es el caso que, la morosidad a 5 días más alta, es la alcanzada por la agencia del Tena (marzo y abril) y la agencia Riobamba (enero y febrero), como se describe en la tabla 21:

Tabla 20.*Morosidad de agencias por cada mes calificación interna (a 5 días)*

Agencias	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
	2022	2023	2023	2023	2023
Matriz	6,64%	8,49%	8,80%	7,31%	7,44%
Latacunga centro	5,65%	8,32%	7,99%	6,43%	10,87%
Cevallos	8,84%	5,47%	10,94%	9,19%	5,21%
Pujilí	7,29%	7,80%	8,13%	7,23%	8,17%
Guaranda	5,13%	6,26%	5,69%	5,25%	6,11%
Quito	5,23%	4,62%	5,70%	5,00%	4,08%
Saquisilí	3,64%	5,64%	5,65%	4,25%	5,06%
Huachi	6,49%	6,88%	10,09%	7,61%	8,39%
Pelileo	7,28%	8,95%	8,28%	7,81%	8,60%
Azogues	1,07%	1,27%	1,32%	1,28%	1,17%
Tena	9,24%	10,63%	11,49%	12,13%	11,90%
Quito Centro Histórico	8,59%	8,53%	11,01%	8,87%	9,80%
Quito norte	2,40%	2,47%	2,54%	2,33%	2,56%
Riobamba	11,38%	14,62%	12,25%	11,21%	11,20%
Sangolquí	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,24%
Tumbaco	0,74%	0,95%	0,87%	2,40%	2,21%
Cuenca	0,00%	0,00%	0,00%	0,38%	0,00%
Chambo	5,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	6,05%	6,85%	7,50%	6,45%	6,66%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

En la figura 23, se observa el comportamiento general de la morosidad a 5 días de la entidad financiera. A diciembre del 2022 esta alcanzó el 6,05% de la cartera de crédito; incrementa en el mes de enero y febrero del 2023, en el mes de marzo disminuye, pero en abril vuelve a incrementarse.

Figura 22.*Morosidad general a 5 días*

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

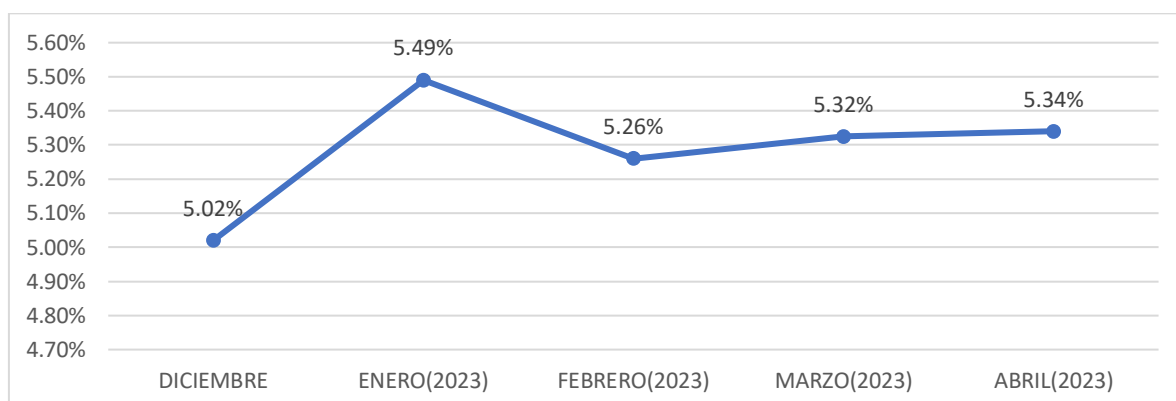
En cuanto al nivel de morosidad a 30 días, esta es menos en comparación a la de 5 días; sin embargo, la agencia del Tena y de Riobamba, son las que muestran el más alto nivel de morosidad entre todas las agencias según la información presentada en la tabla 22:

Tabla 21.*Morosidad de agencias por cada mes calificación interna (a 30 días)*

Agencias	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
	2022	2023	2023	2023	2023
Matriz	5,58%	6,47%	5,71%	5,98%	6,04%
Latacunga centro	4,51%	4,82%	4,66%	4,75%	7,26%
Cevallos	6,22%	5,98%	6,56%	6,97%	4,49%
Pujili	6,27%	6,46%	6,33%	6,21%	6,44%
Guaranda	4,17%	4,55%	4,40%	4,35%	4,54%
Quito	4,71%	4,90%	4,75%	4,42%	2,81%
Saquisilí	3,09%	3,09%	3,45%	2,83%	4,49%
Huachi	5,67%	5,75%	5,73%	6,74%	7,15%
Pelileo	5,46%	6,60%	6,73%	6,58%	6,60%
Azogues	1,07%	0,94%	1,12%	1,28%	1,09%
Tena	7,83%	9,63%	9,24%	10,09%	9,49%
Quito Centro Histórico	6,73%	8,06%	8,01%	8,41%	8,59%
Quito norte	2,36%	2,02%	2,05%	2,02%	2,05%
Riobamba	10,14%	11,72%	10,12%	9,76%	9,60%
Sangolquí	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,24%
Tumbaco	0,00%	0,95%	0,87%	0,77%	1,27%
Total	5,02%	5,49%	5,26%	5,32%	5,34%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Como se ha mencionado, la morosidad a 30 días es menor a la de 5 días, lo que evidencia que los socios de la entidad suelen retrasarse con varios días en el pago de sus créditos; sin embargo, muchos realizan el pago dentro del mes. En el mes de enero se registra el más alto nivel de morosidad, en tanto que en el mes de febrero presenta una leve disminución; sin embargo, en marzo y abril vuelve a crecer (figura 24).

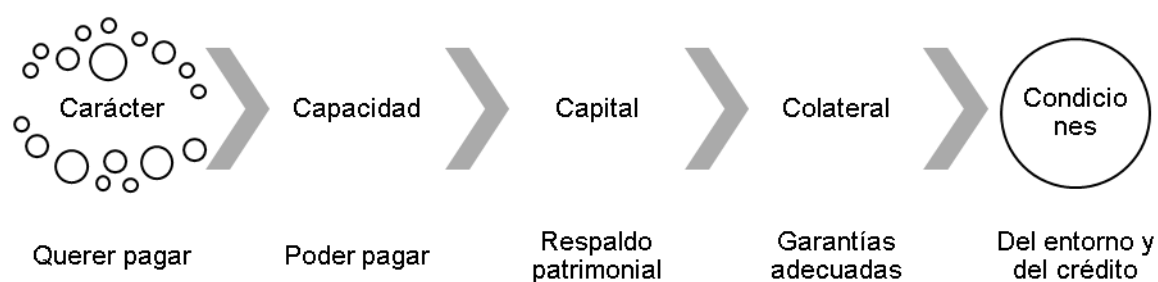
Figura 23.*Morosidad general a 30 días*

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Una vez descrito las variaciones del nivel de morosidad, se analiza el proceso de concesión de crédito. Cabe mencionar que, en el Manual y Reglamento de Créditos se hallan establecidas políticas generales, de excepciones, de protección del cliente, políticas de creación, planeación y promoción de productos de crédito; así como, políticas del comité de crédito, de la fábrica de crédito y de personas vinculadas.

Proceso actual de concesión de crédito

El proceso de concesión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. se basa en las 5 C del crédito:

Figura 24.*5 C del crédito*

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Bajo este enfoque, la institución puede conocer las capacidades de pago del socio, su flujo de ingresos y egresos; así como su capacidad de endeudamiento. Para ello, se solicita documentos para medir el flujo de su liquidez, tiempo promedio en el cual paga, entre otros.

A pesar que la COAC Ambato Ltda. cuenta con un manual de crédito y cobranza, no se halla esquematizado el proceso para la concesión de crédito y la recuperación de la cartera en mora; razón por lo cual, con base a la información recopilada a través de una lista de cotejo, se esquematiza dichos procesos, con la finalidad de identificar falencias:

Tabla 22*Proceso de concesión de crédito*

N°	Actividades	Cumple		Observaciones
		Sí	No	
1	El cliente, solicita información respecto a los requisitos a cumplir para poder acceder a un crédito en la institución.	X		
2	El analista de crédito, explica los requisitos a reunir el socio para poder acceder a un crédito en la institución.	X		El analista de crédito no se toma tiempo para verificar el historial crediticio del socio.
3	El cliente, llena la solicitud para la concesión del crédito y entrega los documentos.	X		
4	El analista de crédito recibe, revisa y verifica que los documentos entregados por el socio estén completos.	X		No verifica en presencia del cliente que la documentación se encuentre bien llenada para su validación.
5	El analista de crédito constata que el socio cumpla con las especificaciones establecidas en el Manual de Crédito (MC).	X		
6	El analista de crédito, en caso de cumplir con todos los requerimientos establecidos en el MC, entrega los documentos al Asesor de Crédito.	X		
7	El Asesor de Crédito efectúa la visita in situ al socio solicitante del crédito y al garante quien verifica los bienes descritos en la solicitud de crédito.	X		
8	El Asesor de Crédito realiza la recolección de información socio económico y analiza la carpeta de crédito para determinar su viabilidad.	X		
9	En caso de no cumplir con los requisitos, el Asesor de Crédito elabora un informe donde se describa las condiciones que incumplen con las políticas establecidas o que la información es errónea.		X	
10	El Analista de Crédito verifica el informe presentado por el asesor de crédito y formula su criterio, en el caso de existir documentos faltantes solicita al socio completar la documentación.	X		
11	El Asesor de Crédito, al verificar que no califica al crédito solicitado comunica al socio que su crédito a sido rechazado, no cumple con los requisitos y políticas de crédito. (concluye el proceso)	X		
12	El Asesor de Crédito envía al Analista de Crédito la documentación del socio que califica para el crédito solicitado para que esta sea validada.	X		
13	El Analista de Crédito, revisa y valida la información presentada por el Asesor crédito realizado mediante inspección in situ	X		

N°	Actividades	Cumple		Observaciones
		Sí	No	
14	El Analista de Crédito devolverá la carpeta al asesor de crédito en el caso de evidenciar que la información levantada es incorrecta o incompleta	X		
15	El Comité de Crédito una vez presentado el informe del analista de crédito, analiza y resuelve la concesión del crédito solicitado por el socio.	X		Si se rechaza el crédito se devuelve al Analista de Crédito quien corregirá la información y completará la documentación de ser el caso
16	El Analista de Crédito examina y valida la razón de los documentos devueltos.	X		
17	El Analista de Crédito regresa al Asesor de Crédito para que se corrija la información y complete la documentación	X		
18	El analista de crédito vuelve a enviar al comité la propuesta del crédito solicitado por el socio para su aprobación	X		
19	Una vez que el Comité de crédito apruebe la propuesta de crédito se remite al Analista de Crédito para el ingreso de la información en el sistema.	X		
20	El Analista de crédito informa al cliente para que se acerque a la cooperativa junto con su conyugue (de ser el caso) y garante para la firma de documentos.	X		
21	El socio junto con su conyugue (de ser el caso) y garante se acercan a la entidad para la firma de documentos, para lo cual el Analista de Crédito imprime y verifica la documentación e identidades del socio (conyugue), garante.	X		
22	El Analista de Crédito entrega al socio la tabla de amortización y formularios del seguro de vida.	X		
23	El Analista de Crédito envía a Archivo de crédito y a custodia de documentos las copias y originales de los documentos.	X		

Fuente: COAC Ambato Ltda.

En cuanto a la gestión de cobranzas a los socios que se retrasan en el pago de las cuotas del crédito otorgado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. tiene establecido de manera formal las siguientes actividades a seguir por los asesores de crédito para gestionar los cobros:

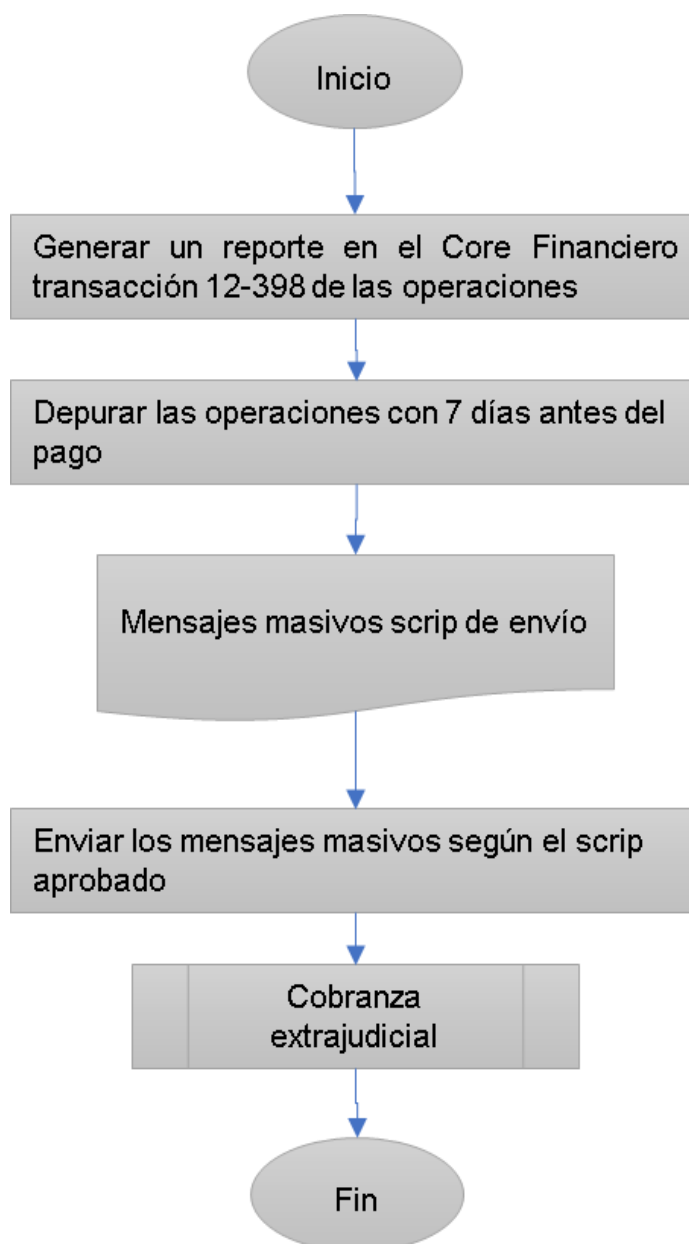
Tabla 23.*Actividades a seguir para la gestión de cobro de créditos en mora*

Fase	Tiempo	Gestión	Responsable
Inicial	0- 3 días	Recordatorio SMS	Contac center
Primero	4-30 días		Asesor de crédito
Segundo	31 a 60 días	Notificación con costo	Asesor de crédito/Analista de crédito
Tercero	61 a 90 días		Asesor de crédito/Jefe de Agencia
Cuarto	Más de 90 días	Notificación extrajudicial	Asesor de crédito/Cobranza legal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

En el caso de la gestión de cobranza preventiva, la cooperativa ha establecido el siguiente flujograma de procesos:

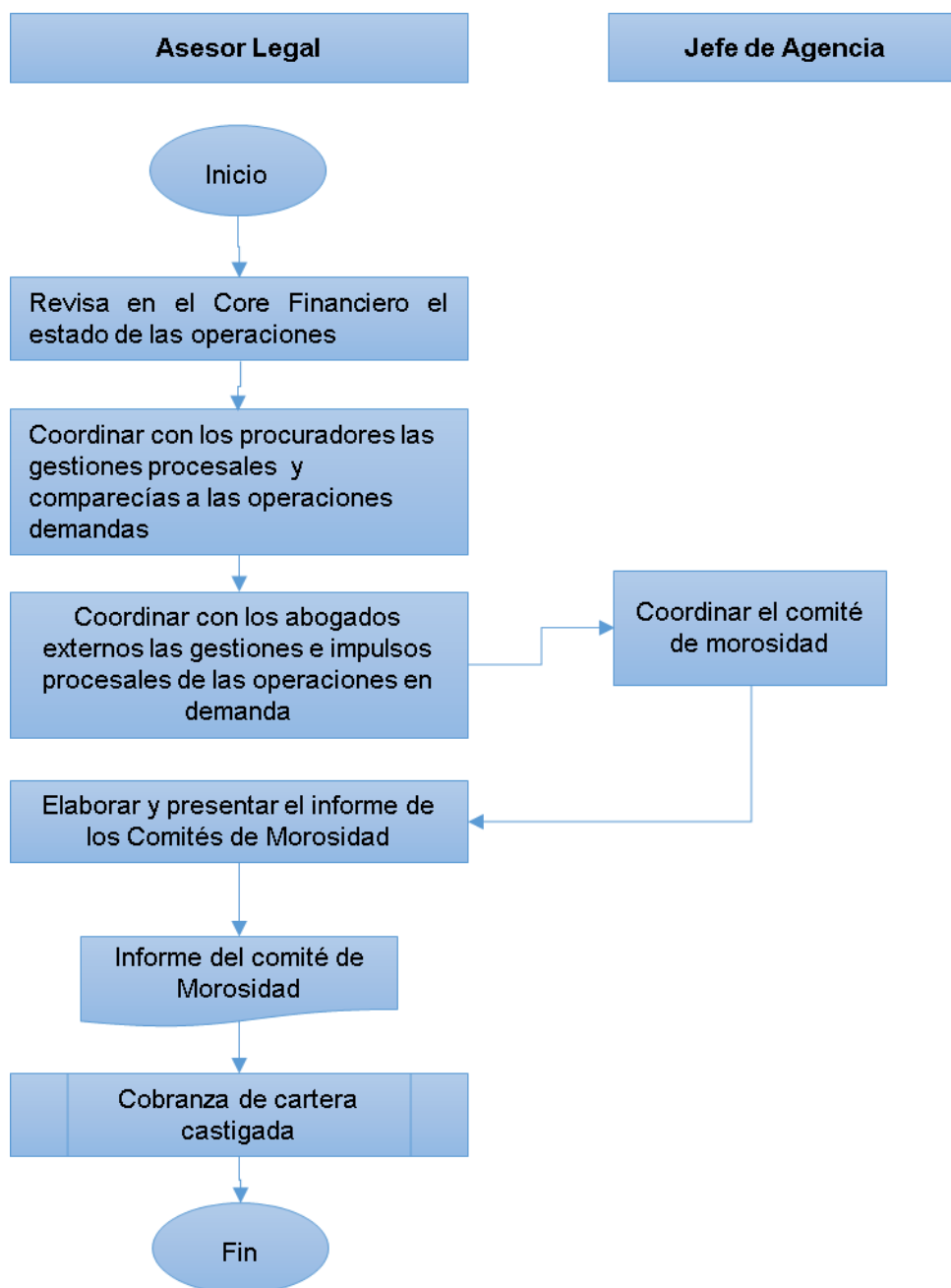
Figura 25: Flujograma del proceso actual de gestión de cobranza preventiva



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Como se muestra en la figura anterior, inicialmente se genera un reporte de morosidad en el Core Financiero, el cual se depura cada 7 días antes del pago, se envían mensajes masivos conforme el scrip aprobado.

En caso de no tener respuesta por el socio (pago de las o las cuotas de retraso), se procede con el cobro extrajudicial:

Figura 26.*Flujograma del proceso actual de gestión de cobranza judicial*

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Como es de conocimiento público, la gestión de cobros judicial involucra un proceso legal entre la institución financiera y el socio deudor y/o los garantes. Este proceso se lleva a cabo por un asesor legal externo a la cooperativa, quienes se encargan del cobro judicial.

3.2. Reestructuración del proceso de otorgamiento de créditos para mitigar el riesgo de morosidad

Con base al análisis realizado se propone como procedimientos estratégica elaborar una matriz donde se describe paso a paso las actividades a realizar para llevar a cabo la concesión de un crédito, se enumeran cada una de las actividades y los responsables; así también, se elabora el flujograma de procesos:

Tabla 24.*Proceso de concesión de crédito propuesto*

N° de actividad	Actividades	Responsable	
1	Solicita información respecto a los requisitos que reúnen y presentan para acceder a un crédito en la institución.	Cliente	
2	Verifica el historial crediticio del socio y explica los requisitos que reúnen y presentan el socio para acceder a un crédito en la institución.	Analista de crédito	
3	La cuenta del socio se encuentra activa, sino activarla. Reunir los requisitos (datos y documentos), llenar la solicitud y entregar al analista de crédito. No es socio, apertura una cuenta en la entidad. Reunir los requisitos (datos y documentos), llenar la solicitud y entregar al analista de crédito.	Cliente	
4	Recibe todos los documentos se encuentren vigentes, revise que la solicitud de crédito del socio y garante se encuentre correctamente llenado, valide que todos los requisitos de crédito estén completos.	Analista de crédito	de
5	Constata que se cumpla con los requerimientos definidos en el Manual de Crédito. Si no cumple retorna a la actividad 4.	Analista de crédito	de
6	En caso de cumplir con todos los requerimientos establecidos en el Manual de crédito, entrega documentos al Asesor de Crédito.	Analista de crédito	de
7	Efectúa la visita in situ al socio solicitante del crédito y al garante, toma fotos de la casa o terreno como información adicional preguntar a los moradores del sector si el solicitante del crédito vive en las direcciones señaladas.	Asesor de Crédito	de
8	Una vez efectuada la verificación in situ elaborar el informe correspondiente en el cual se defina si es viable o no la concesión de crédito solicitado	Asesor de Crédito	de
9	Al verificar que la información del socio o garante presentada en la solicitud de crédito es falsa o incumple con los requisitos, el Asesor de Crédito elabora un informe detallado de las novedades encontradas en la visita in situ	Asesor de Crédito	de
10	Revisar el informe presentado por el asesor de crédito y en caso de tener alguna inquietud sobre el informe o documentación presentada solicitar al asesor su aclaración.	Analista de Crédito	de
11	Al confirmar un informe no favorable emitido por el asesor de crédito sobre la solicitud de crédito informara al socio que su solicitud no califica para la concesión del crédito al incumplir con los requisitos solicitados para el otorgamiento del crédito.	Analista de Crédito	de
12	Una vez verificado que la documentación y las garantías presentadas por el socio y garantes son correctas presentara al Analista de Crédito un informe favorable en el cual indicar que el solicitante es apto para la concesión del crédito	Asesor de Crédito	de
13	Revisar el informe y documentación presentado por el asesor de crédito, de tener el visto bueno y favorable del solicitante del crédito, elaborará el informe y elevará al Comité de Crédito para su análisis y aprobación	Analista de Crédito	de
14	Revisa el informe y la documentación presentado por el analista de crédito con lo cual analiza y resuelve la concesión o rechazo del crédito solicitado.	Comité de Crédito	de
15	Revisar si la solicitud de crédito es aprobado o rechazado por el Comité de Crédito	Analista de Crédito	de
16	En el caso de ser rechazado por el Comité de Crédito para actualización revisar cual es la información que hay que corregir	Analista de Crédito	de

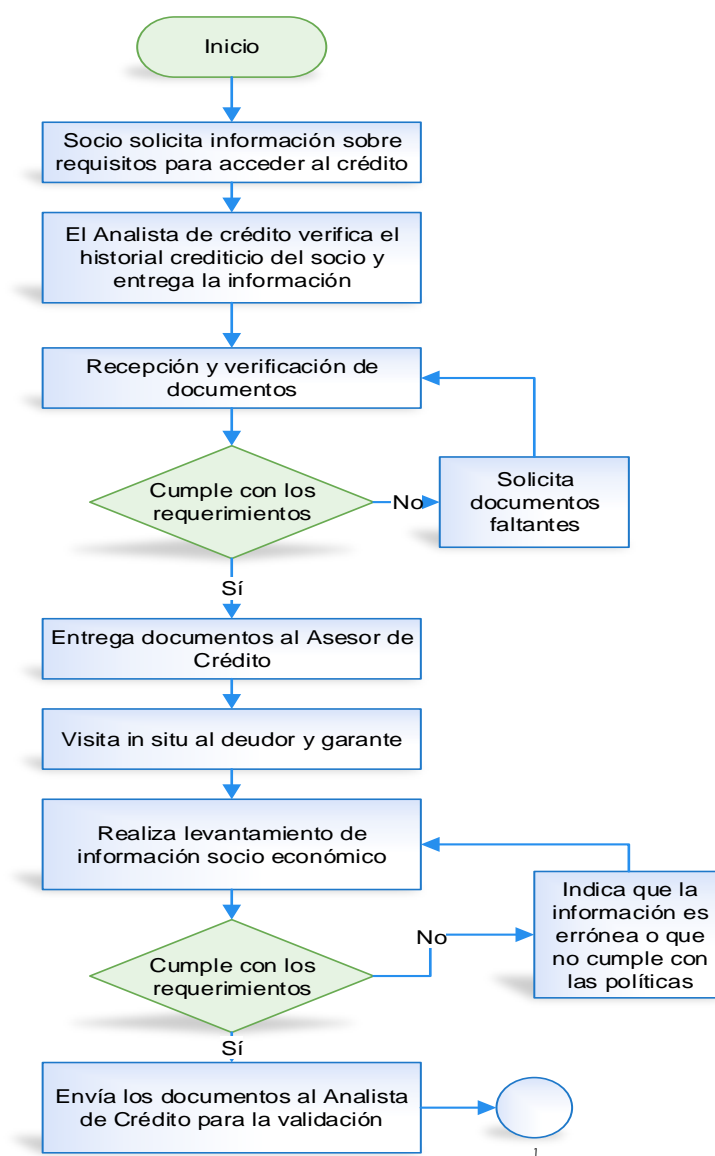
N° de actividad	Actividades	Responsable	
17	Solicitará al asesor crédito para que se realice las actualizaciones correspondientes con las correcciones sugeridas por el Comité de Crédito	Analista de Crédito	de
18	Realizara la actualización de la información con los nuevos documentos presentados por los socios y elaborar el nuevo informe y presentara al analista de crédito	Asesor de Crédito	de
19	En el caso de que la solicitud de crédito sea aprobada por el Comité, se solicitara al Analista de Crédito ingresar la documentación al sistema.	Comité de Crédito	de
20	Para finalizar con el proceso de la concesión de del crédito el analista de crédito se contactará con el socio para Informar que su solicitud de crédito ha sido aprobada y que se acerque a la cooperativa junto con su conyugue (de ser el caso) y garante para la firma de documentos.	Analista de crédito	de
21	El socio junto con su conyugue (de ser el caso) y garante se acercan a la entidad para la firma de documentos, para lo cual el Analista de Crédito imprime y verifica la documentación e identidades del socio (conyugue), garante.	Analista de crédito	de
22	Se entrega al socio la tabla de amortización y formularios del seguro de vida.	Analista de crédito	de
23	El Asesor de Crédito envía a Archivo de crédito y a custodio de documentos las copias y originales de los documentos.	Analista de crédito	de

Elaborado por: el autor

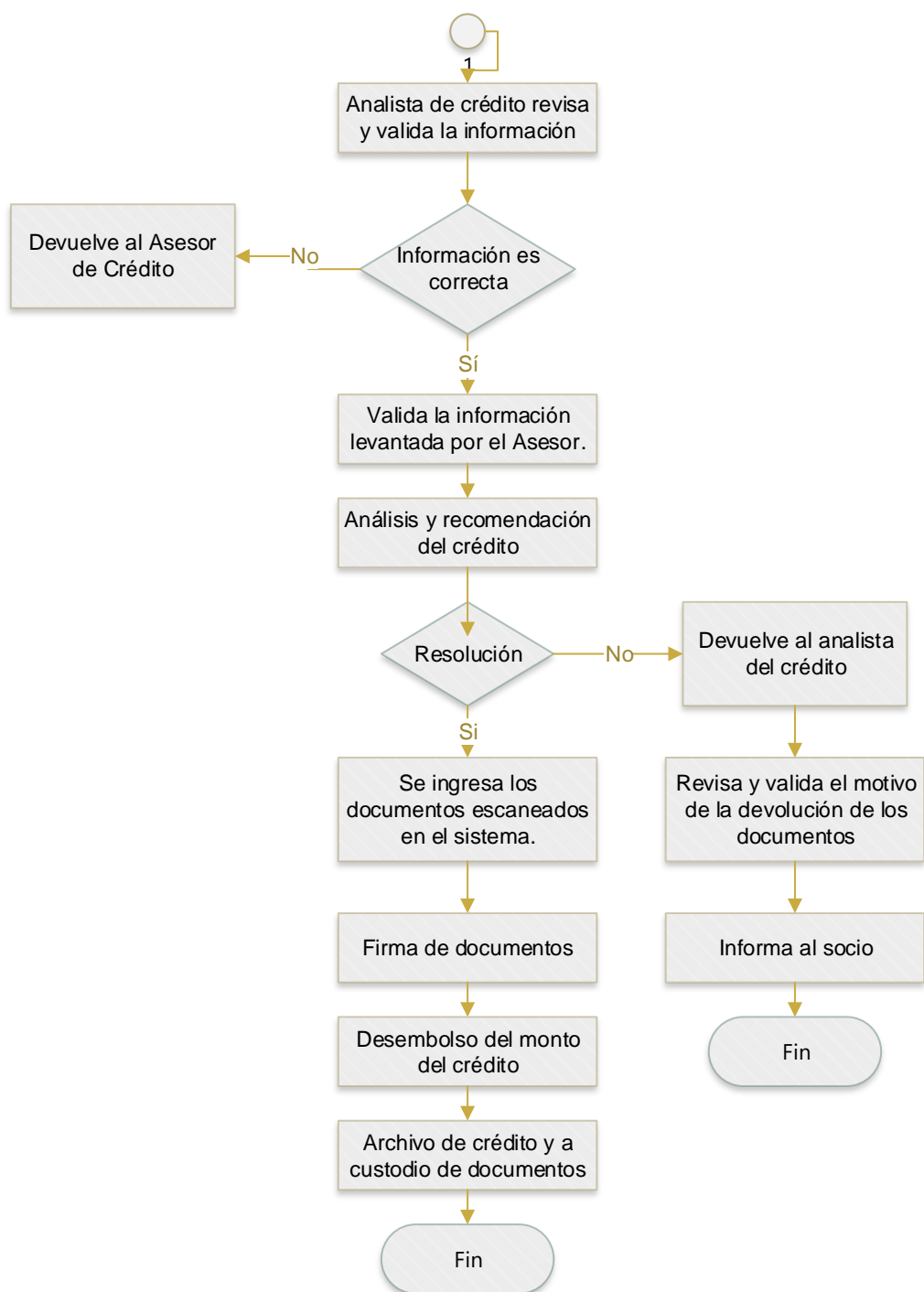
En el siguiente flujograma se ilustra el proceso de concesión de crédito:

Figura 27.

Flujograma del proceso de concesión de crédito



Elaborado por: el autor

Figura 28.*Estrategias para disminuir el riesgo de morosidad*

Elaborado por: el autor

Además de la reestructuración propuesta para la concesión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se proponen las siguientes estrategias para disminuir el riesgo de morosidad en la misma:

Tabla 25.*Plan de acción*

Estrategias	Acciones	Responsable	Tiempo Estimado	Resultados esperados	Presupuesto
Implementación de una política de crédito restrictiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los factores para implementar una política de crédito restrictiva 2. Elaborar una política de crédito restrictiva que se ajuste a las características y segmento de la cooperativa. 	Jefe de fábrica crédito Gerente general	3 meses	Disminuir el riesgo de morosidad en los diferentes segmentos de crédito.	0,00
Implementación de parámetros para verificar y validar la liquidez y capacidad de pago del socio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer por segmento la evaluación y análisis que efectuó el analista de crédito y el asesor de crédito, consideré hipotéticamente posibles escenarios. 	Jefe de fábrica crédito Gerente general	1 mes	Análisis del socio a profundidad.	0,00
Determinación de zonas georreferenciales de riesgo en el Score de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer o calificar las zonas georreferenciales de riesgo: Alto, medio, bajo. 	Jefe de fábrica crédito Gerente general Analista de crédito	3 meses	Disminuir el riesgo de morosidad con base las zonas georreferenciales de riesgo: Alto, medio, bajo.	2.000,00
Capacitación constante a los colaboradores del área de crédito y cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un programa de capacitaciones para los colaboradores de crédito y cobranzas, en temas referentes a: <ol style="list-style-type: none"> a. Prevención y Gestión de la Morosidad. b. El escenario del riesgo. c. Seguimiento del riesgo con particulares y autónomos. d. Recuperaciones y Gestión de la morosidad. 2. Evaluar de forma periódica a los colaboradores de crédito y cobranzas. 3. Impulsar la actualización de conocimientos internos y externos de los colaboradores. 	Gerente general Jefe de recursos humanos	Durante el año	Mejora del análisis durante el proceso de concesión del crédito.	5.000,00

Estrategias	Acciones	Responsable	Tiempo Estimado	Resultados esperados	Presupuesto
Diseño e implementación de herramientas para el seguimiento del riesgo de la cartera de crédito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las debilidades en el proceso de concesión de créditos que incrementan el riesgo de morosidad. 2. Diseñar una matriz de calificación crediticia. 3. Implementar la matriz de calificación crediticia. 4. Revisar y actualizar de forma continua la matriz. 	Jefe de fábrica crédito Gerente general Analista de crédito	3 meses	Disminución del riesgo de morosidad.	0,00
Verificación del destino de los créditos desembolsados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar seguimiento a los créditos desembolsados y comprobar que haya sido utilizado para el destino solicitado por el socio. 	Analista de crédito Asesor de crédito	Continuo	Pagos puntuales de las cuotas del crédito.	5.000,00
Establecimiento de ventajas para lograr conciliar la cartera en mora.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer acuerdos de pago en función de la situación económica actual del socio. 	Jefe de fábrica crédito Gerente general Analista de crédito	1 mes	Recuperación de cartera improductiva.	0,00
Total					12.000,00

Elaborado por: el autor

CONCLUSIONES

- En función de la revisión bibliográfica realizada se determina que el procedimiento de concesión de créditos enmarca una serie de pasos, actividades y tareas que efectúan de forma ordenada y sistemática, al no ejecutarse uno de ellos puede producir un análisis poco confiable de socio que solicita el crédito.
- Con base en la encuesta realizada se pudo conocer que existen variables internas y externas que influyen en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., entre las cuales resalta la flexibilización de las políticas de otorgamiento del crédito, el crecimiento del crédito, la falta de seguimiento al destino del crédito, la entrega de crédito a socios de baja calidad (baja calificación), entrega de créditos a mayor velocidad, entre otros. En cuanto a las variables externas que influyen en la morosidad se encuentran la inflación, las altas tasas de interés, el desempleo, entre otras.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. no se efectúa una evaluación profunda de los socio solicitantes de crédito, lo cual ha limitado la determinación de su capacidad de pago y solvencia, lo que provoca un alto grado de que en algún momento el socio deje de cumplir oportunamente con el pago de las cuotas del crédito otorgado.
- Actualmente, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. no se ha establecido un proceso de cobranza sólido y eficiente, lo que dificulta la recuperación de los pagos atrasados. Además, no se mantiene una comunicación activa con los clientes en mora.
- Se diseñó un procedimiento estratégico de concesión de créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. con base en cada una de las actividades que realice para el análisis y concesión del préstamo, las cuales se detallan en una matriz, donde se establece también los responsables;

además se ilustra dicho proceso en un flujograma. Por otra parte, se plantean 7 estrategias para disminuir la morosidad.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. no brinda un seguimiento regular de los créditos otorgados lo cual ha dificultado la identificación de señales de advertencia de problemas con el pago de las cuotas por parte de algunos socios.

RECOMENDACIONES

- Las cooperativas de ahorro y crédito implementaron políticas y procedimientos para analizar a profundidad la capacidad económica que posea el socio que solicita el crédito con el propósito de recuperar la cartera de crédito en las fechas establecidas.
- En función de las políticas y procedimientos que establezcan internamente las cooperativas de ahorro y crédito, realizan una evaluación rigurosa de los solicitantes de crédito para determinar su capacidad de pago y solvencia. Analiza su historial crediticio, ingresos, estabilidad laboral y cualquier otro factor relevante para evaluar su riesgo crediticio.
- Las cooperativas de ahorro y crédito, analizan tanto las variables internas y externas antes de implementar políticas para la concesión de crédito; además, serían evaluadas y actualizadas constantemente, en función de la situación política y económica del país.
- Las cooperativas de ahorro y crédito incorporan estrategias para evitar la concentración excesiva de préstamos en un sólo sector, para ello distribuyen el riesgo crediticio de manera equilibrada entre diferentes tipos de clientes y sectores económicos, esto ayudará a mitigar el impacto de problemas específicos en una industria determinada.
- Socializar con los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. el procedimiento propuesto en este proyecto con el propósito de que sea implementado y disminuir el riesgo de morosidad en la misma.
- Las cooperativas de ahorro y crédito realizan un seguimiento regular de los préstamos otorgados y mantener una comunicación cercana con los socios. Esto permitirá identificar rápidamente cualquier señal de advertencia de problemas de pago y toma medidas proactivas para abordarlos.

BIBLIOGRAFÍA

- Asobanca. (2023). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. Asobanca.
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534.
- Cedillo, J. (2021). *Propuesta del proceso de otorgamiento de crédito a las Mipymes para emprendimiento e inversión a través del Banco del Pacífico*. Universidad Politecnica Salesiana.
- Cerezo, V., & Utreras, M. (2022). *Análisis de la morosidad, desembolso y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Desarrollo y Futuro "INDES FUT" Ltda., periodo 2015-2021*. Universidad Central de Ecuador.
- Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891.
- Hernández, H., & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 158-163 .
<https://doi.org/https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Herrera, M. (2018). *La economía popular y solidaria: el caso ecuatoriano enfocado en el sector financiero cooperativista*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5209/reve.73870>.
- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

- Mayorga, M., Masabanda, Á., Garcés, A., & Toaza, S. (2019). Análisis del enfoque social en el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano. *Cofin Habana*, 13(2), En línea. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200016.
- Mosso, M., & López, F. (2020). Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. *Análisis económico*, 35(89), En línea.
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. México: Klik.
- Pereyra, L. (2022). *Probabilidad y estadística*. México: Klik.
- Razo, C., Armas, I., & Basurto, J. (2023). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la Cooperativa de Ahorros y Crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020. *Revista SIGMA*, 10(1), 75-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Estados Unidos de América: Page Publishing, Incorporated.
- Rocca , E., Pérez, D., & Gómez, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las mipymes. *Tec Empresarial*, 12(1), 19-30. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Rodas, F., & Sanillán, J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 170-184. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.974>
- Romero, B. (15 de Noviembre de 2018). *La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano*.
- SEPS. (Enero de 2023). *Portal setadistico SEPS*. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-nov2022_.pdf

Tisalema, X. (2022). *Los procesos de concesión y recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la COAC "CRECER WIÑARI" año 2019*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta

Marque con una x donde corresponda.

1. ¿Qué tipo de herramienta utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para el seguimiento del riesgo en la cartera de crédito?
 - a. Matrices de transición ()
 - b. Cosechas ()
 - c. Manual de procesos de gestión de cobranza ()
 - d. Todas las anteriores ()

2. ¿Cuáles de los siguientes temas en referencia a la gestión de riesgos de la morosidad conoce usted?
 - a. Prevención y Gestión de la Morosidad ()
 - b. El escenario del riesgo ()
 - c. Seguimiento del riesgo con particulares y autónomos ()
 - d. Recuperaciones y Gestión de la morosidad ()

3. ¿Qué aspectos considera más importantes para obtener conocimiento sobre el socio?
 - a. Documentación Presentada ()
 - b. Referencias Personales ()
 - c. Evaluación Previa ()

4. ¿Cuáles son los aspectos que influyen en el riesgo de morosidad?
 - a. Deficiente análisis de la liquidez y capacidad de pago del socio ()
 - b. Falta de seguimiento del destino del crédito ()
 - c. Flexibilización de la política de otorgamiento de crédito ()

5. De los siguientes procedimientos ¿Cuáles considera usted que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad?
- a. Análisis de la carpeta presentada por el socio ()
 - b. Análisis de los ingresos mensuales percibidos por el socio ()
 - c. Verificación documental y física de los bienes en garantía ()
 - d. Todas las anteriores ()
6. ¿Cuáles de las siguientes debilidades en el proceso de concesión de crédito considera usted que influyen en el riesgo de morosidad?
- a. Incumplimiento de las políticas ()
 - b. Incumplimiento procedimientos ()
 - c. No disponer de instructivos para evaluar al socio ()
 - d. Deficiente seguimiento al proceso de concesión de crédito ()
7. ¿Qué requisitos se evalúa del personal a vincular para las áreas de créditos y cobranza?
- a. Experiencia en colocación y recuperación de crédito ()
 - b. Conocimiento del políticas, procesos y procedimientos para la concesión de crédito y cobranza ()
 - c. Conocimientos sobre análisis de la capacidad crediticia de los socios ()
 - d. Conocimiento sobre la información a brindar al socio ()
8. ¿Cuál es el impacto que produce la morosidad de la entidad?
- a) Generar provisiones ()
 - b) Altos Indicadores de riesgo de morosidad ()
 - c) Disminución de rentabilidad ()
 - d) Todas las anteriores ()

9. ¿Qué estrategias considera usted que contribuyen a disminuir el riesgo de morosidad en la entidad?
- a. Implementación de parámetros para verificar la capacidad de pago del socio.
 - b. Implementación de políticas y procedimientos para restructuración de cartera vencida
 - c. Determinación de zonas georreferenciales de riesgo en el Score de crédito
 - d. Establecimiento de matriz de riesgo en el proceso de concesión de crédito
10. ¿Cuáles son principales causas por las cuales se da un alto índice de morosidad?
- a. Falta de seguimiento continuo a los deudores
 - b. Escaso personal de cobranza
 - c. Reducción de ingresos de socio
11. ¿Cuál ha sido el destino del dinero una vez aprobado el crédito?
- a. Se ha cumplido con lo solicitado
 - b. Se ha utilizado para otros fines
 - c. Otra (especifique).....
12. ¿ De los siguientes aspectos legales que intervienen en la recuperación de un crédito cual considera que es la más importante?
- a. Cobranza preventiva
 - b. Cobranza operativa
 - c. Cobranza extrajudicial
 - d. Cobranza judicial

13. ¿Cuáles de los siguientes alivios financieros brindaría al socio para disminución de cartera vencida?

- a. Condonación de interés ()
- b. Refinanciamiento de la deuda ()
- c. Otra (especifique)..... ()

14. ¿ Cómo se podría mejorar la morosidad de entidad?

- a. Adoptar dentro de la entidad la cultura de pago a tiempo ()
- b. Evaluar su capacidad de pagar a tiempo ()
- c. Seleccionar a los socios y descartar a los morosos ()