



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

**CENTRO DE POSGRADOS**

**Tema:**

**RIESGO CRÉDITICIO Y NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO**

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

**Línea de Investigación:**

FINANZAS, AUDITORIA, Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

**Autor:**

Edisson Gabriel Rodríguez Sánchez

**Directora:**

Mg. Mónica Elizabeth Arcos Pérez

**Ambato - Ecuador**

**Abril 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **EDISSON GABRIEL RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**, con cédula de ciudadanía **1804477246**, autor del trabajo de graduación intitulado: "RIESGO CRÉDITICIO Y NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO" previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en el centro 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, abril 2024



Edisson Gabriel Rodríguez Sánchez

CC. 1804477246

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

**Tema:**

**RIESGO CRÉDITICIO Y NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Línea de investigación:**

**FINANZAS, AUDITORIA, Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL**

**Autor:**

Edisson Gabriel Rodríguez Sánchez

Mónica Elizabeth Arcos Pérez, Dra. Mg.

**CALIFICADOR**



Santiago Xavier Flores Brito, Dr. Mg

**CALIFICADOR**



Telmo Diego Proaño Córdova, Econ. Mg.

**CALIFICADOR**



Teresa Milena Freire Aillón, Ing. Mg.

**DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS**



Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**



**Ambato – Ecuador**

**Abril 2024**

## DEDICATORIA

Dedico mi trabajo principalmente a Dios por que mediante el suceden todas las cosas, todo es gracias a él, a mi hija por inspirarme y poder terminar mi postgrado y que este trabajo sea de inspiración para que ella llegue aún más lejos académicamente, a mi esposa por darme muchos momentos felices y una maravillosa familia, a mis padres por siempre ser una guía para caminar por el camino del bien y a mis hermanos quienes me enseñan el apoyo incondicional y la unión que debe existir siempre en una familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios que cada día nos permite existir, dándonos momentos inolvidables, por siempre darnos su luz cada amanecer y nos cobija con su misericordia, por darnos siempre la salud y la vida para poder alcanzar objetivos como el presente.

A mis padres que siempre me han guiado por el camino del bien, y con su ejemplo me han inspirado a siempre seguir adelante superando las adversidades y tropiezos siempre con la frente en alto, a ellos a quienes admiro mucho por su tenacidad, el cariño y la bondad que nos demuestran y brindan siempre a mí y a mi familia.

A mi esposa que con su paciencia acompaña a alcanzar este logro más en mi vida, quien me impulso a seguir estudiando y es testigo del esfuerzo realizado para alcanzar esta meta, quien me ha dado una hija maravillosa que llevo a iluminar nuestras vidas, quien ahora es la razón principal de siempre buscar crecer y alcanzar mis metas y objetivos, quien también me enseña y me recuerda el inicio de mi vida descubriendo todo lo que se va presentando y llenándose de conocimientos para afrontar su vida, a quien quiero dejar el ejemplo de siempre crecer en conocimiento y nuevas enseñanzas.

## RESUMEN

El riesgo de crédito dentro del marco normativo en el país, se ve regulado por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (JRMF), en este caso en particular para las cooperativas de ahorro y crédito se ve controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien vela por la adecuada administración de los diferentes tipos de riesgo, donde determina parámetros para su correcto manejo.

Dentro de su normativa para la administración integral del riesgo en su resolución 129-2015.F, establece los parámetros y lineamientos con los cuales los distintos grupos de cooperativas se enfocan dentro del sector financiero, para las entidades del segmento 1, 2 y 3 así, también, para cajas centrales. Esta normativa comienza por establecer los diferentes conceptos para la terminología dentro de sus artículos, define, la administración de los riesgos, evento de riesgos, exposición, impacto, límites de riesgo, probabilidad y el riesgo mismo.

Es por eso que la investigación se enmarca en desarrollar y mantener un control de los niveles de riesgo de crédito a manejar, así como, la liquidez, que se requiere a partir del cumplimiento de las normativas existentes y de las actividades, que se desarrollan en las instituciones financieras. En este sentido, el objetivo general es determinar el impacto del riesgo de crédito en la liquidez para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de Ambato.

La metodología de investigación contempla el enfoque cuanti-cualitativo, lo cual, permite desarrollar un análisis del comportamiento de los indicadores económico financieros y de la calidad de la información para la toma de decisiones en la organización, buscando mejorar el nivel de competitividad y la sostenibilidad económica.

**Palabras claves:** niveles de riesgo de crédito, niveles de liquidez, administración de riesgo de crédito

## ABSTRACT

*The credit risk in the regulatory framework in our country, is regulated by the Junta de Regulación Monetaria y Financiera (JRMF), in this particular case for savings and credit cooperatives are supervised by the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); who oversees the adequate administration of the different types of risk, where it determines parameters for its correct management.*

*Inside its regulations for comprehensive risk management in its resolution 129-2015.F, it establishes the parameters and guidelines in which the different groups of cooperatives must focus in the financial sector, for the entities of segment 1, 2 and 3 as well as for central boxes. This regulation begins by establishing the different concepts for the terminology in its articles, it defines: risk management, risk event, exposure, impact, risk limits, probability and the risk itself.*

*That is why this study is framed in developing and maintaining control of the credit risk levels to be managed, as well as in the liquidity that is required from the fulfillment of the existing regulations and the activities that are developed in the financial institutions. Therefore, the general objective is to determine the impact of credit risk on liquidity for decision making in the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., of Ambato.*

*The research methodology contemplates the quantitative-qualitative approach, which allows developing an analysis of the behavior of the financial economic indicators and the quality of the information for decision making in the organization, seeking to improve the level of competitiveness and economic sustainability.*

**Keywords:** *credit risk levels, liquidity levels, credit risk management.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. Riesgo crediticio .....	9
1.2 Gestión de riesgos.....	12
1.3. Crédito.....	13
1.4 Morosidad.....	17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	24
2.1 Tipo de investigación.....	24
2.2. Enfoque.....	24
2.3. Población y muestra .....	25
2.4 Modalidad de la Investigación .....	25
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	46
3.1. Manejo y gestión de riesgo de crédito .....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	64
ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tasa de interés.....	17
Tabla 2. Calificación de la cartera de crédito.....	18
Tabla 3. Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021 .....	20
Tabla 4. Tipo de morosidad.....	21
Tabla 5. Población.....	25
Tabla 6. Plan de recolección de Información.....	27
Tabla 7. Controles de riesgo crediticio .....	28
Tabla 8. Controles de la Administración de riesgos .....	29
Tabla 9. Personal destinado para recuperación de cartera.....	30
Tabla 10. Requisitos para otorgar créditos es suficiente .....	31
Tabla 11. Actualización de conocimientos del personal .....	32
Tabla 12. Garantía de los socios.....	33
Tabla 13. Liquidez .....	34
Tabla 14. Frecuencia de información de los niveles de morosidad .....	35
Tabla 15. Control de morosidad mediante el presupuesto .....	36
Tabla 16. Nivel de riesgo crediticio y nivel de liquidez.....	37
Tabla 17. Frecuencia de información financiera.....	38
Tabla 18. Se informa la liquidez .....	39
Tabla 19. Frecuencia Observada .....	40
Tabla 20. Frecuencia esperada.....	40
Tabla 21. Tabla de Contingencia.....	42
Tabla 22. Agencias de la cooperativa San Francisco Ltda.....	45
Tabla 23. Identificación de riesgos .....	46
Tabla 24. Calificación del riesgo.....	47
Tabla 25. Calificación del riesgo impacto .....	48
Tabla 26. Calificación del riesgo.....	48
Tabla 27. Valoración del riesgo de la cooperativa San Francisco Ltda. ....	50
Tabla 28. Actividades de monitoreo frecuencia relativa .....	52
Tabla 29. Actividad de monitoreo y seguimiento .....	53
Tabla 30. Control del riesgo .....	54
Tabla 31. Activo líquido .....	57

Tabla 32. Pasivo exigible.....	57
Tabla 33. Depósitos a corto plazo .....	58
Tabla 34. Activos líquidos.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Segmentación de la cartera de créditos de las entidades del Sistema Financiero Nacional Nota: Modificado a partir de la Resolución N° 603-2020-F..	15
Figura 2. Campana de Gauss .....	42
Figura 3. Riesgos crediticios .....	46
Figura 4. Mapa de riesgos.....	49
Figura 5. Mapa de riesgos de riesgo crediticio .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Controles de riesgo crediticio.....	28
Gráfico 2. Controles de administración de riesgos .....	29
Gráfico 3. Personal de recuperación de cartera .....	30
Gráfico 4. Suficiencia de requisitos para otorgar créditos .....	31
Gráfico 5. Actualización de conocimiento del personal. ....	32
Gráfico 6. Garantías del socio .....	33
Gráfico 7. Liquidez .....	34
Gráfico 8. Frecuencia de información de los niveles de morosidad .....	35
Gráfico 9. Control de morosidad mediante presupuesto .....	36
Gráfico 10. Nivel de riesgo crediticio y liquidez .....	37
Gráfico 11. Frecuencia de información financiera .....	38
Gráfico 12. Información de liquidez .....	39
Gráfico 13. Monitoreo de frecuencia relativa .....	53
Gráfico 14. Monitoreo y seguimiento .....	53

## INTRODUCCIÓN

El riesgo crediticio o riesgo de crédito, ha sido definido con varios enfoques a lo largo de la historia de las instituciones financieras, como lo recopila Villano (2013), en el país la normativa que regula el riesgo de crédito para las instituciones del sector popular y solidario lo definen como la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de obligaciones financieras mantenidas en el contrato de crédito aceptadas por el socio o cliente al momento del otorgamiento del crédito, sin duda alguna se establece al riesgo de crédito con una significativa repercusión sobre el comportamiento del retorno de los fondos colocados y las fluctuaciones de los indicadores de liquidez de las entidades.

Para evitar problemas de insolvencia mantiene una adecuada gestión de riesgos, si existe crisis económica los bancos y entidades financieras suelen mantener grandes pérdidas y problemas de liquidez, es por ello que poseerían fondos propios suficientes para que sirvan como reservas para solventar estas dificultades Córdor Pumisacho & Cajamarca Chauca. (2014) Con este precedente se establece la importancia de este trabajo de investigación, el cual, ayudara a contribuir con una fuente de información confiable para nuevas investigaciones.

El monitoreo del Riesgo de Crédito es importante para mantener una adecuada estabilidad en el sistema financiero, este representa el 52.6%, esto es referente al total de los activos de este sistema en la banca privada a diciembre del 2013, se mide el riesgo de crédito mediante dos indicadores, morosidad, que consiste en la relación entre la cartera improductiva y la cartera bruta, indicador que determina la calidad de la cartera, que es la relación entre la cartera en riesgo y la cartera bruta, se identifica las líneas de negocios, es por eso que en el presente trabajo de investigación se prevé contribuir al analizar el riesgo de crédito.

Así, también, el desarrollo del estudio es importante debido que desde el nivel jerárquico al nivel operativo se recaba información como primer análisis a la situación analizada, tales como el conocimiento legal del fenómeno, antecedentes de la organización, procesos y responsabilidades. Esta información ayuda a tomar decisiones anteriores para un adecuado análisis del riesgo de crédito de la Cooperativa.

Ante lo mencionado se indica que el trabajo está conformado de los siguientes capítulos:

El capítulo I muestra de forma detallada el estado de arte y la práctica donde se expone el sustento teórico, científico y técnico de las variables objeto de estudio.

En el capítulo II: el desarrollo de este capítulo permite conocer de forma más aproximada la realidad de la institución en estudio, debido, que se utiliza un orden establecido para recolectar y analizar los datos con mayor precisión, evitar dejar los hechos a la casualidad; es por eso que detalla el tipo de investigación, enfoque, población y además, de la muestra objeto de estudio, métodos los cuales permiten describir la indagación de la realidad, técnicas utilizadas y forma de recolección de la información necesaria.

En el capítulo III: se detallan los resultados, que se han obtenido en el transcurso del estudio. Así como, también, se describen las conclusiones, recomendaciones obtenidas al finalizar la investigación.

### **Hipótesis**

El riesgo de Crédito impacta significativamente en los niveles de liquidez de la oficina matriz de la COAC San Francisco Ltda., de Ambato, en el año 2020.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar el impacto del riesgo de crédito en la liquidez para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de Ambato.

#### **Objetivos Específicos**

1. Analizar el riesgo de crédito y los resultados económicos financieros mediante la sustentación teórica de diversos autores.
2. Diagnosticar el nivel de riesgo de crédito y el comportamiento de los indicadores financieros que presenta la organización para la toma de decisiones.

3. Verificar el manejo y la gestión de riesgo de crédito para el control de los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

## CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

El riesgo de crédito dentro del marco normativo en el país, se ve regulado por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (JRMF), en este caso en particular para las cooperativas de ahorro y crédito se ve controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien vela por la adecuada administración de los diferentes tipos de riesgo, donde determina parámetros para su correcto manejo.

Dentro de su normativa para la administración integral del riesgo en su resolución 129-2015.F, establece los parámetros y lineamientos con los cuales los distintos grupos de cooperativas se enfocan dentro del sector financiero, para las entidades del segmento 1, 2 y 3 así, también, para cajas centrales. Esta normativa establece los diferentes conceptos para la terminología dentro de sus artículos, define, la administración de los riesgos, evento de riesgos, exposición, impacto, límites de riesgo, probabilidad y el riesgo mismo.

En la administración del riesgo, la normativa establece que es un proceso mediante el cual, las entidades identifican, miden, priorizan, controlan mitigan, monitorean, y comunican los riesgos que permanentemente se encuentran expuestas estas instituciones. El riesgo se define como la posibilidad que ocurra un evento que provoque pérdidas económicas que causan cierto impacto en la entidad. Esta normativa trata de esclarecer todo lo relacionado al manejo de los tipos de riesgos, además, se establece principalmente la estructura, responsabilidades y procesos para la administración integral de riesgos. Los cuales se establece que la estructura organizacional es la siguiente:

- **Consejo de Administración:** este ente tiene varias funciones dentro de la administración integral de riesgos, y se encuentran definidas para las entidades del segmento 1, 2, 3 y cajas centrales.

- **Consejo de Vigilancia:** de la misma manera que el consejo de administración, el consejo de vigilancia velara por la adecuada administración de los riesgos en la organización, dentro del segmento 1, 2, 3 y cajas centrales.

- **Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR):** Está integrado por 3 personas las cuales contiene un delegado del consejo de administración, gerente y jefatura de la unidad de riesgos, de la misma manera este comité está dentro de las entidades del segmento 1, 2, 3 y cajas centrales.
- **Unidad de Riesgos:** La unidad de riesgos a excepción de las entidades del segmento 3 se encuentran establecidas para la administración de riesgos en el segmento 1, 2 y cajas centrales.
- **Administrador de Riesgos:** El administrador de riesgos solamente se encuentra en la estructura de las entidades del segmento 3, en remplazo a la unidad de riesgos que no se obligan en este segmento.

Las entidades del segmento 1, 2, 3, y cajas centrales se ven impuestas a constituir un comité de administración integral de riesgos los cuales cuentan con un vocal de consejo de administración, el gerente general, el responsable de la unidad de riesgos, y en lugar de este un administrador de riesgos para las entidades del segmento 3.

La periodicidad y la manera de establecer el comité ordinario de administración integral de riesgos para las entidades del segmento 1, 2 y cajas centrales es mensual, y trimestral para las entidades del segmento 3, sesionarán extraordinariamente si el presidente la convoque con al menos 48 horas de anticipación donde se incluirá el orden de día a tratar.

Este comité es presidido por el vocal del consejo de administración y el responsable de la unidad de riesgos actúa como secretario quien elabora y mantiene en custodia las actas. La sesión se instala con quorum de 2 personas con voz y voto, de la misma manera se decide con el mínimo de 2 votos cualquier moción presentada, además, se convoca a participar a responsables que laboran en áreas de negocios y otros, quienes se consideren funcionarios interesados o responsables de los temas a tratarse, pero sin derecho a voto.

También, dentro de esta resolución se establecen las responsabilidades en la administración del riesgo, donde involucra al consejo de administración, consejo de

vigilancia, comité de la administración integral de riesgos, representante legal o gerente, y unidad de riesgos o administrador de riesgos.

Dentro de las principales responsabilidades se encuentran las del comité de la administración integral de riesgos, y de la unidad de riesgos, las cuales se resumen en preparar los lineamientos tales como políticas, procesos, estrategias, metodologías, sistemas de información, límites de exposición, entre otros.

Las responsabilidades del Consejo de Administración dentro de la administración integral del riesgo son:

- Aprobar políticas, procesos, y estrategias en materia de riesgos.
- Designar al vocal quien es miembro permanente del Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Conocer y Aprobar informes y las respectivas recomendaciones que presente el CAIR, conforme lo señalado en esta misma normativa.
- Entre otras determinadas por la SEPS.

El Consejo de Vigilancia verifica lo siguiente:

- Que el CAIR lleve a cabo con sus funciones, responsabilidades y obligaciones.
- Que la unidad o el administrador de riesgos según sea este el caso, cumpla y hagan cumplir de una manera adecuada, correcta y oportuna, las políticas, los procesos, y todo lo relacionado a procedimientos, metodologías, estrategias para la administración integral de riesgos.
- El auditor interno evalúe la correcta aplicación de la normativa.

El Comité de Administración Integral de riesgos propone y recomienda al Consejo de Administración para, que se dé en aprobación:

- Las políticas, además de procesos y estrategias para la administración integral de riesgos.
- Las metodologías, así mismo, sistemas de información y procedimientos para una adecuada administración integral de riesgos.
- Los límites de exposición de los riesgos identificados.
- El informe sobre calificación de activos de riesgo.
- El informe donde se determine el manejo de los riesgos para los nuevos productos y servicios.
- La matriz de riesgos institucional para las cooperativas de los segmentos 1, 2 y cajas centrales.
- Los informes de cumplimiento de políticas, así también, límites de exposición, procesos, procedimientos, además, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos, así como las medidas tomadas en cada caso de incumplimiento. Los informes que presentaran las cooperativas del segmento 1, 2 y caja central referente al cumplimiento se realiza mensualmente, mientras que para el segmento 3 es trimestral.
- Para las cooperativas del segmento 1, 2 y cajas centrales se debe elaborar el Manual de administración integral de riesgos.
- En el caso de las cooperativas del segmento 1, 2 y cajas centrales, corresponde elaborar el plan de continuidad y contingencias del negocio.
- Para el segmento 3, se elabora el plan de contingencia de liquidez, y;
- Todas aquellas que determine la superintendencia o el Consejo de Administración de la institución.

El representante legal respecto a la administración integral de riesgos, debe:

- Establecer políticas, procesos, estrategias definidas en sesiones del Consejo de Administración.

- Brindar la información necesaria para que el Área de Auditoría Interna y el Consejo de Vigilancia evalúe y dé el adecuado seguimiento en la implementación.

La Unidad de Riesgos o Administrador de Riesgos realiza las siguientes funciones:

Elaborar y poner en consideración del CAIR:

- Propuestas de políticas, también, los procesos y las estrategias para la administración integral de riesgos.
- Las propuestas de metodologías, también, los procedimientos para la administración integral de riesgos.
- Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos.
- El informe sobre calificación de activos de riesgo, trimestralmente, con corte al 31 o 30 respectivamente.
- El informe de riesgos correspondiente para los nuevos productos o servicios.
- Matriz de los riesgos identificados en la institución.
- Informes del adecuado cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos.
- Manual para la administración integral de riesgos.
- El plan para la continuidad y contingencia del negocio.
- Plan de contingencias de liquidez.
- La Unidad de Riesgos o administrador de riesgos monitorea los niveles de exposición al riesgo clasificándolos por cada tipo y proponer una medida para mitigarlos en caso de incumplimiento.

- Verificar el adecuado cumplimiento de, políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias para la administración integral de riesgos.
- Levantar, así también, custodiar las actas de las sesiones del CAIR.
- Proponer sistemas de información que ayuden y permitan utilizar de una manera eficiente metodologías propias para la administración integral de riesgos.
- Implementar estrategias de comunicación para establecer un manejo integral de riesgos en toda la Entidad. y;
- Todas las demás que determine el CAIR.

### **1.1. Riesgo crediticio**

Es importante, también, establecer la definición de diferentes autores sobre que es riesgo crediticio, con el fin de conocer exactamente su significado es por eso, que se menciona, a continuación, las siguientes definiciones:

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2015), se establece al riesgo de crédito como la probabilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento de las obligaciones que comete el deudor, en intermediación financiera. Este incumplimiento es manifestado sí, no se realiza el pago, completo o parcial, o la falta de oportunidades en el pago de obligaciones acordadas entre prestamista y deudor. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

Por su parte la Junta de Regulación monetaria y Financiera (2015) en la resolución No 128-2015-F establece que el riesgo crediticio es “la probabilidad de que ocurra una pérdida que le corresponde asumir a la entidad como consecuencia al incumplimiento de obligaciones contractuales que son responsabilidad de la contraparte.

El riesgo de crédito en las instituciones de la economía popular y solidaria es responsabilidad en su totalidad de las instituciones que colocan dichos créditos, al momento de ser una institución legal y bajo control de la superintendencia acepta la responsabilidad de manejar fondos de los socios, es por esto que si se maneja de una manera inadecuada la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sanciona e incluso hasta liquida la institución que no pudiera contar con los fondos para devolver a sus socios de ellos requerirlos.

Así, también, se indica que el riesgo de crédito es la probabilidad del incumplimiento de una de las partes, por su indisposición, no se cumple lo estipulado en el contrato o sus obligaciones contractuales, así, mismo, el riesgo de crédito evalúa la pérdida financiera si el causante del incumplimiento es el cliente. En el otorgamiento del crédito el socio se compromete a pagar acorde a las condiciones del contrato suscrito, si éstas no son cumplidas o realizadas de manera incompleta acorde a los términos, se genera un aumento en el riesgo de crédito de la operación.

### **Instituciones financieras**

Son entidades autorizadas por la supervisión bancaria para brindar productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades específicas de los ciudadanos. En otras palabras, las instituciones financieras son organizaciones que brindan servicios financieros a clientes o socios. Cabe señalar que el mayor servicio financiero, que se brinda es el de actuar como intermediario entre los agentes con escasez de recursos y los agentes con excedentes a través de depósitos y préstamos (Villalva & Tomalá, 2016).

En este sentido, se establecen cuatro grupos principales de instituciones financieras, como lo señala la Enciclopedia Financiera (2017):

- Instituciones de depósito: Las entidades permiten y manejan depósitos, proporcionan préstamos, integrados los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, comunidades fiduciarias y compañías de préstamos hipotecarios.

- Financieras: Se limitan a otorgar préstamos, no ofrecen depósitos a consumidores, por lo cual, su financiación nace de entidades de crédito o mercados financieros.
- Instituciones contractuales: Las compañías de seguros y fondos de pensiones.
- Instituciones de Inversión: Bancos de inversión, aseguradores, organizaciones de corretaje.

### **Elementos básicos del sistema financiero**

Acorde a Silva (2018, p. 36) expone que existen seis elementos básicos en el sistema financiero los cuales son:

#### **Los recursos**

Una compañía para hacer sus fines dispondría de recursos o recursos que, conjugados contribuyan al manejo correcto, por esa razón es fundamental aprender los recursos de la compañía debido a que uno de los objetivos de la gestión es la productividad. Por otro lado, una organización financiera para cumplir las metas planteadas complementaría todos los recursos, para que contribuyan al común manejo de la compañía.

#### **Los clientes**

Una compañía solo tiene sentido al existir personas con real interés en entrar a los bienes o servicios que ella da, dichos son los consumidores que colocan peticiones, invierten, pagan en moneda, en especie o con las sinceras gracias. Para la organización y el empresario, los consumidores son quienes producen operación activa para la misma, se menciona que los consumidores son la parte primordial de la organización, debido a que son el recurso directo de consumo.

#### **Los recursos tecnológicos**

Son aquellos que sirven como instrumento o artefactos auxiliares en la coordinación de los demás recursos, entre estos se encuentra: Sistemas de ventas, sistemas de producción, formulas, sistemas de información, conocimiento, etc.

### **Recursos materiales**

Son los bienes palpables, propiedad de la organización, tales como: infraestructura, maquinaria, equipo, instrumentos, terrenos, vehículos, materia prima, productos, etc.

### **Capital humano**

El capital humano es fundamental para la realidad de cualquier conjunto social, de este es dependiente el desempeño y manejo de los otros recursos. El capital humano es el activo máspreciado de las empresas y tiene propiedades, como: probabilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, vivencia, capacidades, mismas que lo diferencian de los otros recursos.

### **Recursos financieros**

Varios puntos del manejo de la organización permanecen asociados a los recursos financieros, son importantes para la ejecución de sus actividades. Los recursos financieros, representados en capital o en mecanismos alternativos de financiación, son vitales para empezar la compañía y para hacerla crecer (Silva, 2018).

## **1.2 Gestión de riesgos**

La gestión del riesgo de crédito es ahora un lugar en cada una de las instituciones financieras donde se necesitan salvaguardas para reducir las pérdidas potenciales por incumplimiento de los préstamos; y, por lo tanto, en la mayoría de los países se requieren métodos cuantitativos para gestionar estos y otros problemas.

Según López (2018), establece que la gestión del riesgo de crédito es llevada a cabo de la siguiente manera: identificar, analizar y cuantificar la posibilidad de incurrir en pérdida y otros efectos, que se derivan de desastres, además, de acciones preventivas, correctivas y reductivas que realizan (p.8).

Mientras que, para Parra, Marambio, & Ibáñez (2012), la Gestión del Riesgo es realizar un proceso planificado, concertado, participativo e integral donde se reducen las condiciones que provocarían riesgo de desastres en una comunidad, región o un país. Implica, que se complementen recursos y habilidades locales, regionales y nacionales y se encuentra direccionada hacia el desarrollo sostenible.

Ante los criterios expresados se indica que la gestión de riesgos es un conjunto de decisiones enfocadas en lo administrativo, organizacional y operativo para definir políticas y estrategias para reducir el impacto de amenazas naturales, desastres ambientales y tecnológicos, en el contexto de la presente investigación implica todas las acciones realizadas para mermar, mitigar o desviar el posible impacto de pérdidas financieras.

### **1.3. Crédito**

Desde la perspectiva de Sathish (2016) el sistema de crédito constituye el factor más importante dentro del sector financiero. En este sentido, si el sistema crediticio no es fuerte, sus resultados serían graves para la sociedad y, en consecuencia, para la economía del país. Bajo este contexto, para que las instituciones financieras sean competentes y fuertes, es necesario que las mismas se acoplen a reglas, regulaciones y normas estrictas para su funcionamiento.

Según John Stuart Mill citado por (Del Valle, 2017), en su Economía Política estableció al crédito como el permiso para hacer uso del capital de otro. En los negocios, el crédito se basa en la confianza otorgada a otra persona a cambio de dinero, bienes o servicios.

Es por eso que ante los criterios presentados se aduce que una operación de crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de un valor esperado equivalente a futuro, con un interés adicional pactado. Así, también, se recalca que existe un crédito siempre que exista un contrato a cierto plazo ya sea este verbal o escrito, esto es, un contrato que establezca obligaciones diferidas para una de las partes en lugar de que sea cobrado inmediatamente. Por eso en términos jurídicos el crédito es una promesa de pago con vínculo jurídico entre dos personas, es este deudor y acreedor. Estos dos últimos, uno mantiene la obligación de pagar y el otro el derecho de exigir el pago.

#### **Microcrédito**

Este tipo de crédito es el que se otorgada a una persona natural o jurídica, el cual, posee un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD \$ 100.000,00, cuya fuente

principal de pago constituye el producto de las ventas de la actividad económica del socio, que estos correspondan a actividades que son verificadas adecuadamente por la entidad del sistema financiero.

Para el Microcrédito se encuentran establecidos los siguientes segmentos de crédito, como menciona la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, según Resolución N° 603-2020 F: Sub segmentos de microcrédito y remitido según Resolución 644-2021-F de 30 de enero de 2021 el mismo, que se detalla a continuación:

- **Microcrédito minorista:** Operaciones, que se otorgan a solicitantes que mantienen ventas anuales inferiores a USD 5.000,00.
- **Microcrédito de acumulación simple:** Se otorga a solicitantes quienes mantiene ingresos desde USD 5.000,01 hasta USD 20.000,00 al año.
- **Microcrédito de acumulación ampliada:** Créditos otorgados a quienes mantienen un ingreso superior a USD 20.000,00 y hasta los USD 100.000,00. Sistema Financiero Nacional (2021).

Toda institución financiera necesariamente establece políticas que mantengan lineamientos claros que direccionen en el otorgamiento de créditos a los socios, las cuales son aplicados de forma correcta con un continuo monitoreo de su cumplimiento con el fin de prescindir la presencia de posibles conflictos a futuro. Bajo este contexto una vez, que se han otorgado los créditos las instituciones financieras a los socios, estos automáticamente se denominan cartera de créditos de acuerdo con la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, segmentación de cartera, según resolución 603-2020-F y remitido según Resolución 644- 2021-F de 30 de enero de 2021 se estructuran de la siguiente manera:

**Figura 1.** Segmentación de la cartera de créditos de las entidades del Sistema Financiero Nacional Nota: Modificado a partir de la Resolución N° 603-2020-F

<b>PRODUCTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporativo</li> <li>• Empresarial</li> <li>• PYMES</li> </ul>
<b>CONSUMO</b>
<b>EDUCATIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educativo social</li> </ul>
<b>VIVIENDA INTERES SOCIAL Y PUBLICO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIP</li> <li>• VIS</li> </ul>
<b>INMOBILIARIO</b>
<b>MICROCREDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minorista</li> <li>• Acumulación simple</li> <li>• Acumulación ampliada</li> </ul>
<b>INVERSION PUBLICA</b>

**Fuente:** Junta de Política Monetaria y Financiera

### **Estructura de la cartera de créditos, activos de riesgo**

- Activos de riesgo

Son activos, que se exponen a una potencial pérdida, tales como cartera de crédito, inversiones, cuentas por cobrar, otros activos y bienes muebles e inmuebles, acciones y participaciones recibidos en dación de pago o por adjudicación judicial

- Cartera por vencer

Es la cartera, que se encuentra al día, sin embargo, esta próxima la fecha de vencimiento de la obligación según tabla de amortización, acordados en el otorgamiento del crédito.

- Cartera vencida

Es la parte del capital, que se sobrepasa la fecha de cancelación, el cual, recae en morosidad, mantiene retrasos en el cumplimiento de la obligación.

- Cartera que no devenga interés

Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida. Resolución N° 345-2017-F.

Por otro lado, desde el punto de vista de Cerón et al. (2017) se identifican tres tipos de cartera crediticia entre las cuales destacan, por ejemplo:

- a) cartera de crédito bruta, es el total de la cartera de una institución donde incluye al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables,
- b) cartera de crédito neta, se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) que deduce la provisión para créditos incobrables, y;
- c) cartera improductiva que son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, se encuentran conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

### **Tasa de interés**

La tasa interés es el porcentaje por el cual, el préstamo o crédito de dinero, bien o servicio a un tiempo determinado da un rédito por la intermediación financiera realizada. Para aplicar las fórmulas de equivalencia de cifras de dinero en el tiempo, es necesario que la base del tiempo para la tasa de interés aplicada coincida con el período o longitud del intervalo de la línea del tiempo entre momentos consecutivos. A esta presentación de la información del interés se le llama tasa periódica. Además, se cuenta con la información del interés en tasas periódicas se maneja otras formas, como la tasa nominal y la tasa efectiva.

La tasa de interés activa referencial y tasas máximas, según la Resolución No. 676-2021-F, se detallan a continuación:

**Tabla 1.** Tasa de interés

Segmento	% Anual	
	Dic-20	jun-21
<b>Productivo Corporativo</b>	8.06	9.33
<b>Productivo Empresarial</b>	9.78	10.21
<b>Productivo PYMES</b>	11.14	11.83
<b>Consumo</b>	16.56	17.30
<b>Educativo</b>	9.10	9.50
<b>Educativo Social</b>	5.91	7.50
<b>Vivienda de Interés Público</b>	4.97	4.99
<b>Vivienda de Interés Social</b>	4.98	4.99
<b>Inmobiliario</b>	10.07	11.33
<b>Microcrédito Minorista</b>	20.12	28.50
<b>Microcrédito de Acumulación Simple</b>	20.99	25.50
<b>Microcrédito de Acumulación Ampliada</b>	20.55	23.50
<b>Inversión Pública</b>	8.32	9.33

Nota: Banco Central del Ecuador (2021)

#### 1.4 Morosidad

Según Alcívar y Bravo (2020), es un riesgo inminente del sistema financiero, que se calcula por los días de morosidad sin considerar variables de comportamiento o características de los clientes, es de carácter cuantitativo, y para brindar un determinado enfoque cualitativo de cada cliente las entidades mantienen un control estadístico.

Ante el criterio del autor se indica que la morosidad se refiere a la dificultad del prestatario para cumplir con su obligación crediticia a su vencimiento. La existencia de altos niveles de problemas de morosidad en los préstamos en la industria de las micro finanzas en la mayoría de los países afecta negativamente el nivel de servicios financieros y no financieros.

Según, el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero crea la JPRMF, como parte de la Función Ejecutiva, quien sería responsable de emitir política pública y regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores, la JPRMF mediante Resolución No. 557-2019-F de 23 de diciembre de 2019, emite la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se califique de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Calificación de la cartera de crédito

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo corporativo y productivo empresarial	Productivo PYMES	Microcrédito	Consumo Ordinario, Prioritario y Educativo	Inmobiliario Vivienda de interés público
		Días de morosidad				
	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
Riesgo normal	A2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
Riesgo potencial	B1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 360	Mayor a 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Nota: Tomado a partir de resolución de JPRM No. 557-2019-F (2019)

Con la aparición de la pandemia se modificó la norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 163, se declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, según Resolución No. 568-2020-F como se menciona a continuación:

Se entiende por “Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias” al proceso mediante, el cual, las entidades del sector financiero popular y solidario refinancien, reestructuren o noven operaciones de crédito al amparo de lo dispuesto en la presente resolución

- De manera excepcional y temporal, las entidades modifican las condiciones originalmente pactadas para los créditos, mantiene la calificación que el crédito tenía al momento de la entrada en vigencia de la presente resolución y, por lo tanto, sin, que se modifique el requerimiento de provisión correspondiente.
- La modificación referida se genera por iniciativa de la entidad o por solicitud del deudor y consiste en diferir el pago de por lo menos dos cuotas de capital e intereses que hayan vencido a partir del 16 de marzo de 2020; además, se otorga periodos de gracia.
- La fecha de modificación de la operación es aquella en, la cual, se formalizó el acuerdo respecto de las nuevas condiciones de crédito; ni el refinanciamiento ni la reestructura implican que exista una nueva operación crediticia y, por lo tanto, no se afectan con tributos, contribuciones ni otros gravámenes.
- Las entidades establecen políticas y procedimientos concretos para la gestión y seguimiento de estas operaciones, mismas que son identificadas y monitoreadas de manera específica.
- Las cuotas y obligaciones financieras diferidas, aludidas en la Disposición Transitoria precedente, no se reportan como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades.
- El diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias de los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras no causa intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor.

Según Resolución No. 627-2020-F de la JPRM con fecha 23 de diciembre de 2020 y Resolución No. 657-2021–F emite el 14 de mayo de 2021, la Disposición

Transitoria Séptima hasta el 31 de diciembre 2021, las entidades financieras presentan la calificación de la cartera de crédito de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 3.** Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo	Consumo	Inmobiliario
			Microcrédito Educativo	Vivienda de interés social y público
			Días de morosidad	
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

Nota: Resoluciones Nro. 627-2020-F y 657-2021-F

**Tabla 4.** Tipo de morosidad

Tipos	Descripción
Riesgo normal	Hace referencia a las operaciones que obtenga como reglamento cierta certeza objetiva y verificable para, que se otorgue una posible captación de todos sus recursos crediticios.
Riesgo normal en vigilancia especial	Es el resultado de un simple movimiento crediticio en donde se calcula una estimación de que sus pérdidas sean mayores a su riesgo normal.
Riesgo dudoso por razón de la morosidad del titular	Aquellas operaciones que superan los 90 días de retraso en el pago con respecto al vencimiento.
Riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad del titular	Son operaciones en las, que se trata de incertidumbre con respecto a la recuperación de los reembolsos de capital o interés.
Riesgo fallido	Son todas las operaciones que consiste en planear estrategias de captación de recursos y de baja de activos.

Nota: Tomado a partir de Ulloa (2020)

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), se mide el índice de morosidad mediante el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. En este sentido, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Bajo este contexto, la morosidad crediticia representa una de las señales más significativas, que se encargan de advertir las crisis financieras. En este mismo orden de ideas, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades.

$$Morosidad = \frac{Cartera\ Improductiva}{Cartera\ Bruta}$$

Ante lo indicado por la SEPS se menciona que un incremento relevante en los niveles de morosidad genera inevitablemente problemas en el ámbito de la rentabilidad y liquidez, incluso esto conlleva en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En virtud de lo señalado, una institución financiera llámense bancos o cooperativas de ahorro y crédito da señales de deterioro en relación a su portafolio de créditos se ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados.

## Niveles de Liquidez

### Indicadores financieros

Inicialmente a los Indicadores Financieros se los enseñaban como herramientas tradicionales que ayudan a determinar de mejor manera la relación existente entre las cuentas contables de los estados financieros, es la principal guía para determinar las capacidades financieras de la empresa en cuanto a generación de liquidez, medida de solvencia, potencial de endeudamiento, cuantificación de utilidades, magnitud de rentabilidad, entre otros; toda esta información es la savia vital de la organización, el reflejo del progreso, estancamiento o retroceso de la situación financiera la misma que está disponible a ser sujeta al análisis para la toma de decisiones de la empresa.

### Indicadores de liquidez

Tal como lo indica su nombre, los indicadores de liquidez nos dan una idea de cuánto activo se transforma al instante en dinero efectivo para cubrir las obligaciones con terceros que posee una empresa.

Así en un concepto explícito conjuntamente con su respectiva fórmula se tiene:

### Índice de liquidez

Mide cuán capaz es la entidad de responder a las obligaciones contraídas con terceros, mientras más alto sea el indicador, refleja que mayor capacidad de convertir los recursos en dinero efectivo.

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Pasivos exigibles}}$$

### Liquidez inmediata

Mide cuán capaz es la entidad de responder a las obligaciones inmediatas, es decir, a corto plazo, mientras más alto sea el indicador, refleja que tiene mayor capacidad de responder a los diversos requerimientos que tenga de efectivo inmediato por parte de los depositantes o a su vez por requerimientos de encaje. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018)

$$\text{Indice de liquidez inmediata} \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos Corto plazo}}$$

### **Liquidez ajustada**

Representa los fondos recibidos en depósitos con respecto a convertirse de manera inmediata en efectivo, mientras más alto sea el indicador, refleja que tiene mayor capacidad de responder

$$\text{Indice de liquidez ajustada} \frac{\text{Activos liquidos}}{\text{Obligaciones con el publico}}$$

### **ROA**

Mide el retorno generado por el activo, mientras mayor sea el indicador que obtenga en una institución financiera mejor estabilidad posee la empresa, mientras menor sea, indica que no genera los suficientes ingresos los cuales contribuyan a fortalecer el patrimonio, es una medida de eficacia en el manejo de los recursos.

$$\text{ROA} \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Activo}}$$

### **ROE**

Permite analizar el nivel de retorno que la entidad ha generado por el patrimonio que han invertido los accionistas, de tal forma que, a mayor valor obtenido mejor condición para la entidad, mientras que a menor valor no cubre la remuneración de los accionistas, no generaría los suficientes recursos

$$\text{ROE} \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

El desarrollo de este capítulo permite conocer de forma más aproximada la realidad de la institución en estudio debido, que se utiliza un orden establecido para recolectar y analizar los datos con mayor precisión, se evita dejar los hechos a la casualidad; es por eso, que se detalla el tipo de investigación, enfoque, población y muestra objeto de estudio, métodos los cuales permiten describir la indagación de la realidad, técnicas utilizadas y forma de recolección de información.

### **2.1 Tipo de investigación**

#### **Investigación descriptiva**

En el siguiente trabajo se utilizó una investigación de método de análisis descriptivo mediante tablas y gráficos de las variables riesgo crediticio y nivel de liquidez los cuales permitieron analizar e interpretar cada una de las variables de estudio.

#### **Investigación documental**

Esta investigación permitió, sustentar las variables de estudio mediante la recolección de información de libros, artículos, leyes, revistas, etc.

#### **Investigación explicativa**

Mediante la utilización de este tipo de investigación se realizó la debida explicación de cada variable de estudio, donde se pudo emitir el criterio exhaustivo de cada pregunta de encuesta e interpretación de indicadores. Como su nombre lo indica, se centra en explicar los fenómenos analizados objeto de estudio, relacionándole con dos o más variables.

### **2.2. Enfoque**

El trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo porque empieza por la aplicación de una encuesta a los empleados del área administrativa y de crédito de la cooperativa en estudio, y para el cálculo de indicadores financieros se recopiló información de los boletines informativos de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, concluye con un análisis.

## 2.3. Población y muestra

La población utilizada en la investigación está conformada por lo siguiente:

**Tabla 5.** Población

Área	Número
Administrativa	96
Crédito	11
Cobranza	4
Total	111

**Fuente:** Elaboración propia

## Muestra

Se considera que la población es finita si se trabaja con la totalidad de la población, es decir, la muestra del presente estudio es de 111 empleados, 96 del área administrativa y 11 del área de crédito y 4 de cobranzas.

## 2.4 Modalidad de la Investigación

### Investigación de campo

Este tipo de investigación, permitió recolectar información en el lugar en campo donde ocurren los hechos, es decir, se realizó la encuesta a los empleados del área administrativa, crédito y cobranzas en la cooperativa de Ahorro San Francisco Ltda., esto garantizó la veracidad de la información.

### Métodos

El modelo de investigación científica, que se aplicó en este proyecto es el analítico, transmitido por medio de la revisión documental se pudo realizar el análisis del riesgo crediticio y el nivel de liquidez. Según Paredes (2014) el método explicativo permite la combinación de los métodos analítico y sintético, además, del método deductivo e inductivo trata de esclarecer el por qué se investiga.

### Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos, que se utilizaron en el estudio propuesto se detallan a continuación:

### **Revisión documental**

La revisión documental es una técnica de observación complementaria, que permitió analizar el riesgo crediticio y el nivel de liquidez de la cooperativa en estudio.

### **Encuesta**

Este instrumento se aplicó al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., esta permitió conocer cuál es la incidencia de la adecuada aplicación del proceso de crédito y el riesgo al cual se expone la institución al momento de otorgar el mismo, verifica si este tiene alguna afectación en la liquidez de la institución.

### **Cuestionario**

Este tipo de instrumento se utilizó para la encuesta, de forma que está conformado por 12 preguntas con varias de ellas en escala de Likert para establecer niveles de significancia.

### **Plan de Recolección de Información**

Se recoge información por medio de instrumentos como el cuestionario, que se realiza a los empleados de la cooperativa.

**Tabla 6.** Plan de recolección de Información

<b>Nro.</b>	<b>Incógnitas</b>	<b>Detalle</b>
1	¿Para qué?	Analizar el riesgo crediticio y el nivel de liquidez.
2	¿A qué personas u objetos?	Empleados
3	¿Sobre qué aspectos?	Riesgo crediticio y liquidez.
4	¿Quién?	Edisson Rodríguez.
5	¿A quiénes?	Personal administrativo, crédito y cobranza.
6	¿Cómo?	Por medio de encuestas de forma directa.
7	¿Con que?	Financiamiento propio.

**Fuente:** Elaboración propia

### **Plan de Procesamiento de la Información**

Este plan permitió detallar el proceso del análisis de datos cuantitativos, que se sigue en una serie de pasos es por eso, que se detalla a continuación, para mayor entendimiento.

- Seleccionar el programa adecuado.
- Explorar datos.
- Análisis de pruebas estadísticas.
- Presentación de resultados.
- Análisis e interpretación de los mismos.

Para el procesamiento de datos se utilizó el Excel y el programa estadístico SPSS versión 23, el cual, ayudó a obtener los datos tabulados en tablas y gráficos.

## Procedimiento y análisis de la información

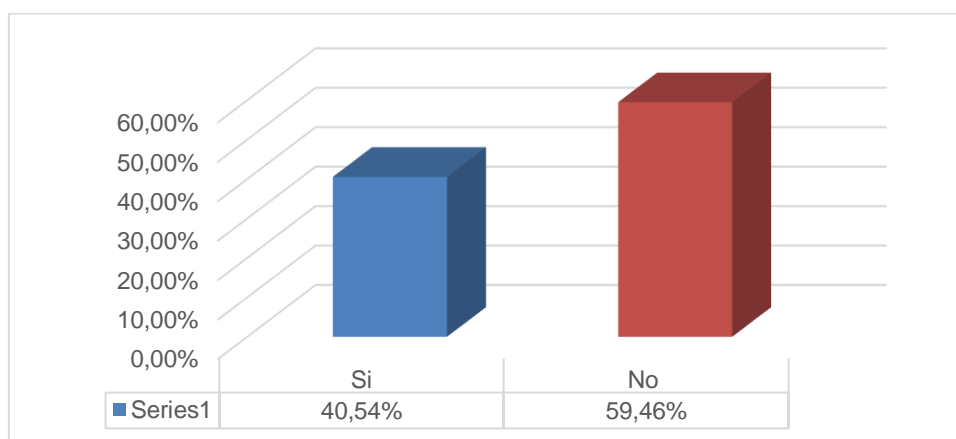
### 1. ¿Existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?

**Tabla 7.** Controles de riesgo crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	40,54%
No	66	59,46%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 1.** Controles de riesgo crediticio



Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

El 40.54% de los encuestados indicaron que, si existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., mientras que el 59.46% indico que no.

#### **Interpretación:**

Mediante los resultados se conoce que la institución tiene deficiencia en el control de riesgo de crédito, por lo mismo se recomienda a la cooperativa tomar medidas de control más seguras de manera que ayuden a mitigar el riesgo crediticio en la institución.

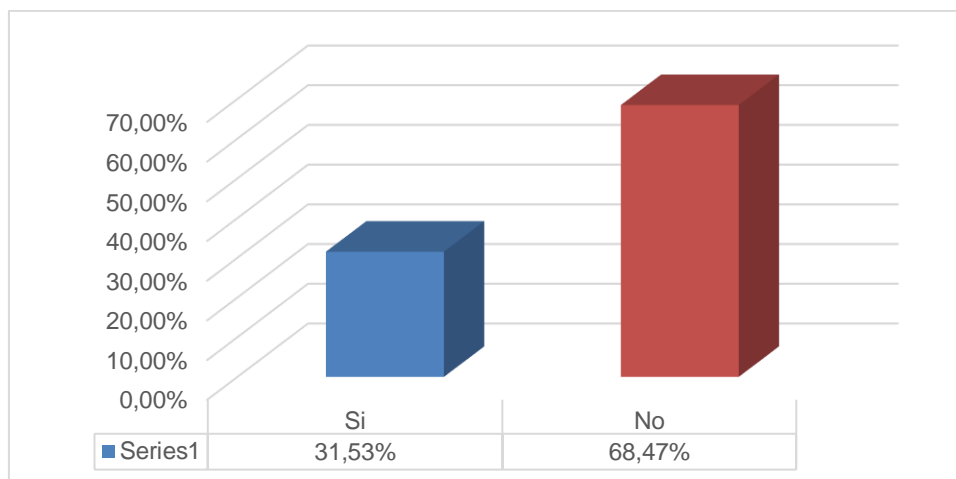
## 2. ¿Conoce usted si existen controles para la Administración de Riesgos al desembolsar créditos de cantidades muy altas?

**Tabla 8.** Controles de la Administración de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	31.53%
No	76	68.47%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 2.** Controles de administración de riesgos



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

El 31.53% indicó que, si existen controles por parte de la Administración de Riesgos al desembolsar créditos de cantidades muy altas, mientras que el 68.47% indicó que no.

### Interpretación:

Al no existir controles suficientes por parte de la administración de riesgos en una entidad se sugiere a la cooperativa formar un comité de control de créditos superiores a USD 10.000,00, dólares, con el fin de tener conocimiento adecuado de cada cliente que presente un riesgo potencial para la entidad.

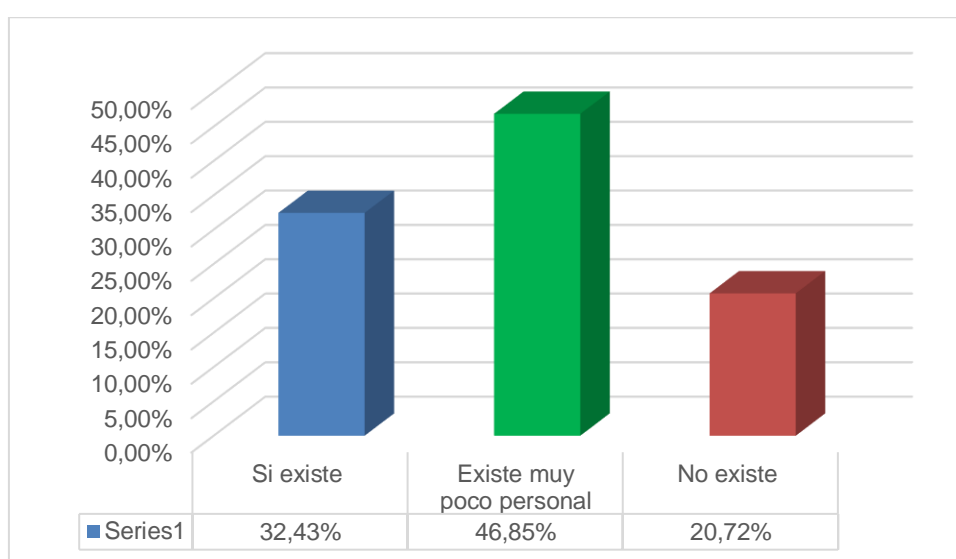
### 3. ¿Existe personal destinado a la recuperación de crédito?

**Tabla 9.** Personal destinado para recuperación de cartera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si existe	36	32,43%
Existe muy poco personal	52	46,85%
No existe	23	20,72%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 3.** Personal de recuperación de cartera



**Fuente:** Elaboración propia

#### **Análisis:**

El 32.43% menciona que, si existe personal destinado a la recuperación de crédito, el 46.85% menciona que existe muy poco personal, y el 20.72% indicó que no.

#### **Interpretación:**

La cooperativa cuenta con muy poco personal para la recuperación de cartera, situación alarmante para la entidad, debido que al encontrarse en el segmento uno es necesario que cuente con el número adecuado para ejercer dicha actividad, es una fuente importante de desarrollo económico para la entidad. Además, el personal de negocios quien es el principal actor en la colocación de créditos es responsable de la recuperación de los mismos, sin embargo, existe poco accionar para la recaudación de la cartera.

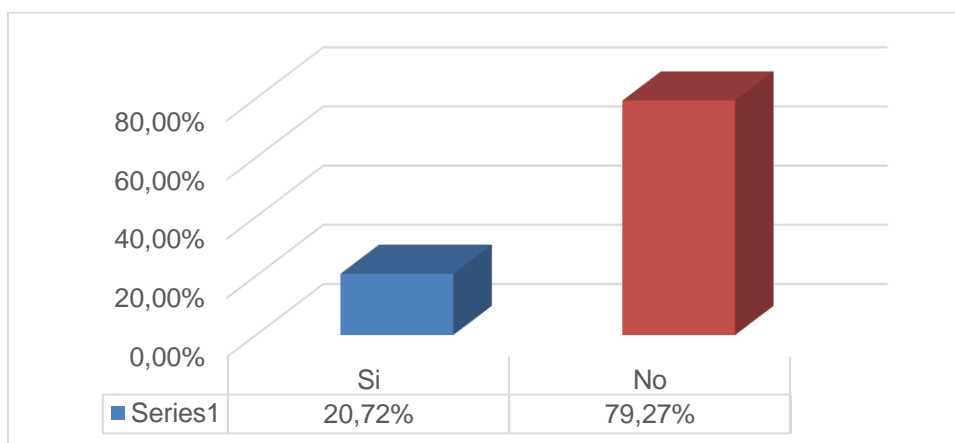
#### 4. ¿Considera usted que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes?

**Tabla 10.** Requisitos para otorgar créditos es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	20,72%
No	88	79,27%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 4.** Suficiencia de requisitos para otorgar créditos



**Fuente:** Elaboración propia

#### **Análisis:**

El 20.72% considera que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes, mientras que el 79.27% dijo que no.

#### **Interpretación:**

La documentación exigida para otorgar un crédito no es suficiente para garantizar el cobro o esta no posee la calidad adecuada o respectiva validación de manera, que se sugiere a la institución implementar nuevos requisitos que mejoren su respaldo de cobranza, y que estos contengan la calidad suficiente.

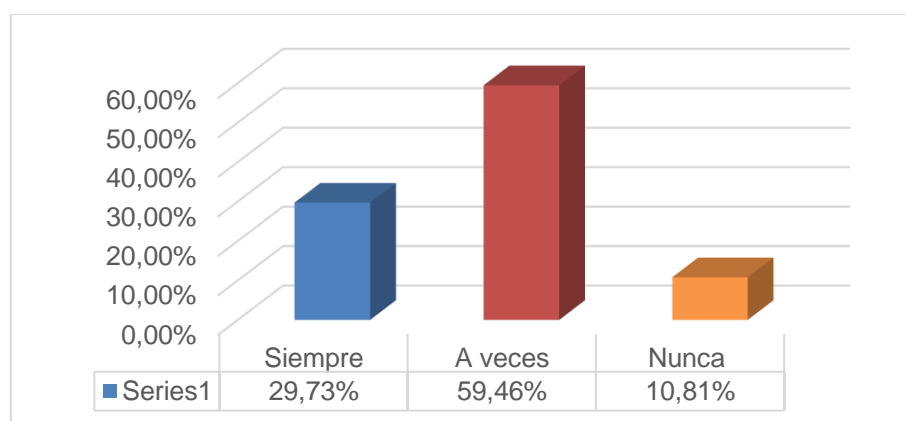
## 5. ¿La institución mantiene actualizado al personal con las nuevas regulaciones para manejo de cartera de crédito?

**Tabla 11.** Actualización de conocimientos del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	29,73%
A veces	66	59,46%
Nunca	12	10,81%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 5.** Actualización de conocimiento del personal.



**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis:

El 29.73% indicaron que la institución mantiene actualizado al personal con las nuevas regulaciones para manejo de cartera de crédito, mientras que el 59.46% dijo que a veces, y el 10.81% indicó que nunca.

### Interpretación:

La entidad tiene deficiencias en la actualización de normas y leyes en los empleados, esto se pudo conocer debido que el jefe de crédito informo, que se han postergado todo tipo de capacitación presencial por causa del COVID-19 y se han realizado por ZOOM, esto ha causado inconformidad y desinterés en el empleado, es por eso, que se necesita tomar acciones correctivas lo antes posible antes de, que se agrave la situación.

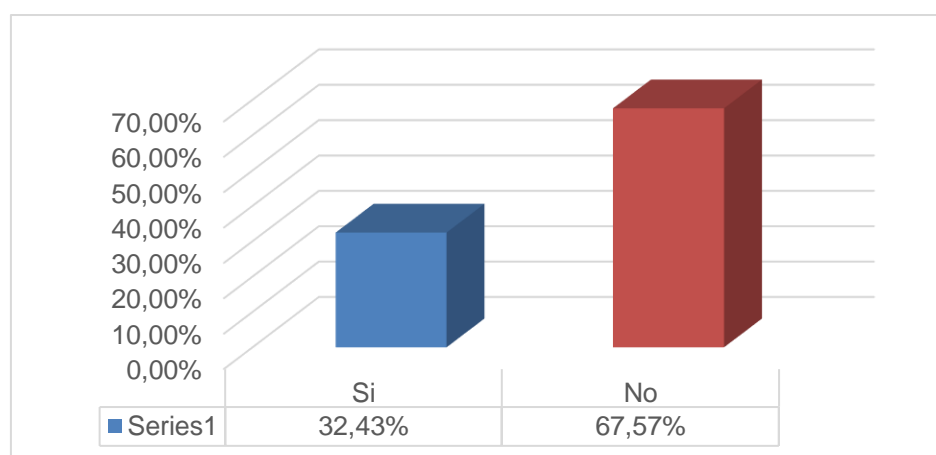
## 6. ¿Considera, que se supervisa adecuadamente las garantías de los socios?

**Tabla 12.** Garantía de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	32,43%
No	75	67,57%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 6.** Garantías del socio



Elaborado por: Elaboración propia

### Análisis:

El 32.43% menciona que, si considera, que se supervisa adecuadamente las garantías de los socios, mientras que el 67.57% dijo que no, enfatiza que los oficiales de crédito y sus superiores descuidan la supervisión de documentación y las inspecciones in situ de las garantías de los socios.

### Interpretación

Al no supervisar los documentos del levantamiento de información de campo realizada por los gestores de negocios en cuanto a las garantías, se descuida la supervisión del personal encargado de esta actividad, ocasiona que la información sea errada al ingresar a la base de datos de la entidad provoca un erróneo análisis de riesgo.

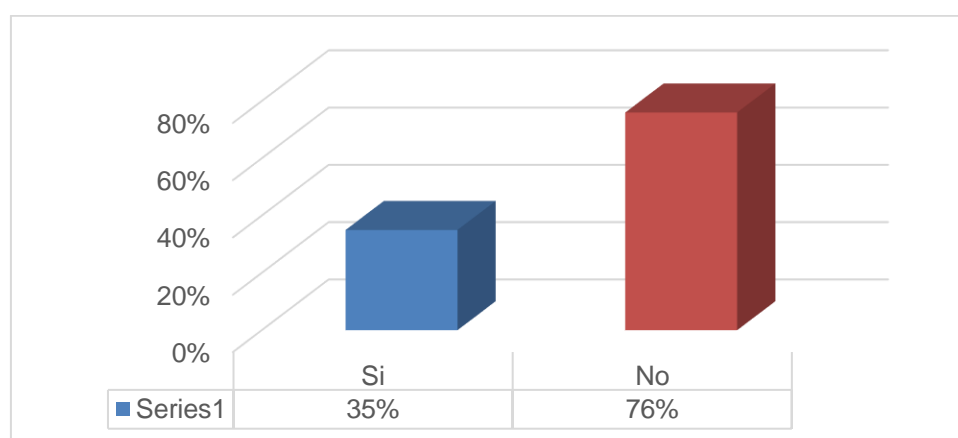
## 7. ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez?

Tabla 13. Liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	35%
No	71	76%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>111%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Liquidez



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

El 35% menciona que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez, mientras que el 76% indica que no.

### Interpretación:

La cooperativa tiene suficiente liquidez, si los accionistas aportan, pero, no se incrementa como es el caso, y a menudo presenta deficiente rentabilidad por el no cumplimiento de control financiero por parte del personal del área, y deficiencia en la colocación y recaudación de fondos.

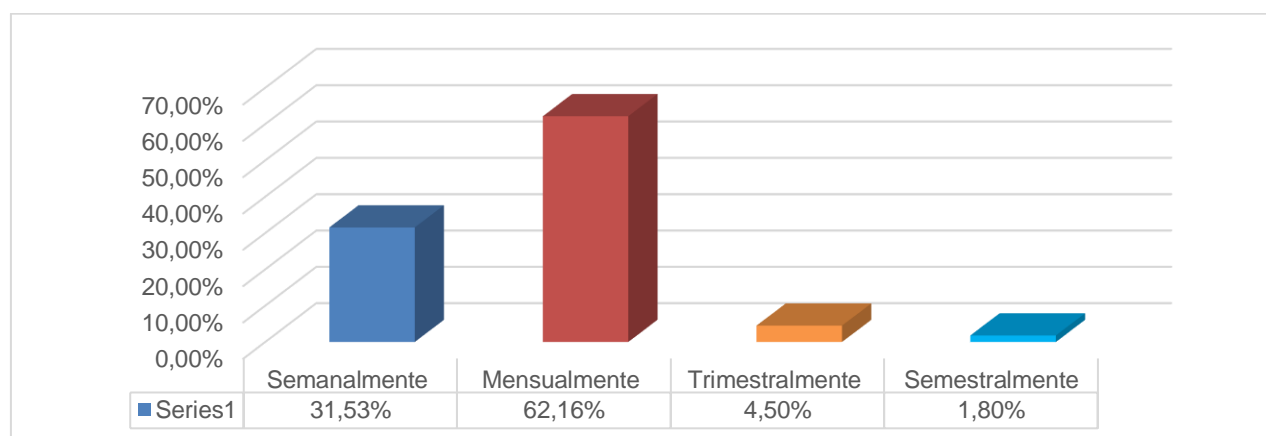
## 8. ¿Con qué frecuencia se informa al Departamento Financiero sobre los niveles de morosidad?

**Tabla 14.** Frecuencia de información de los niveles de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	35	31,53%
Mensualmente	69	62,16%
Trimestralmente	5	4,50%
Semestralmente	2	1,80%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 8.** Frecuencia de información de los niveles de morosidad



**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis:

El 31.53% dijo, que se informa al Departamento Financiero sobre los niveles de morosidad semanalmente, el 62.16% dijo que mensual, el 4.5% dijo trimestral y el 1.80% dijo semestral.

### Interpretación:

La cooperativa entrega únicamente de manera mensual los informes, razón que presta a, que se tome decisiones incorrectas o tardías al desconocer la situación actual, es por eso, que se sugiere presentar semanalmente para mayor conocimiento y mejorar la toma de decisiones.

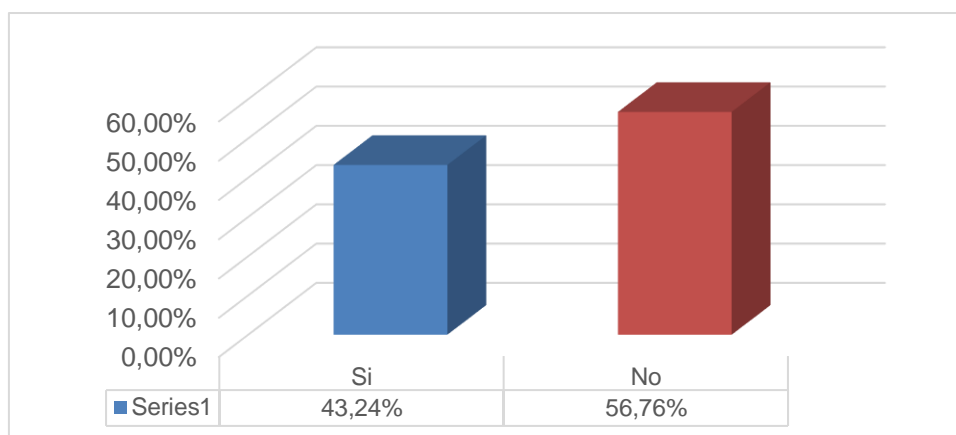
## 9. ¿Cree usted, que se controla la morosidad mediante un control presupuestario?

**Tabla 15.** Control de morosidad mediante el presupuesto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	43,24%
No	63	56,76%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 9.** Control de morosidad mediante presupuesto



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

El 43.24% de los encuestados indicaron que, si se controla la morosidad mediante un control presupuestario, mientras que el 56.76% dijo que no.

### Interpretación:

La mayor parte de empleados desconocen las formas de controlar la morosidad, es por eso, que se sugiere a la entidad realizar capacitación constante sobre diferentes temas, debido que el empleado tiene diversos vacíos de conocimiento. Además, que, si el presupuesto, no se elabora de manera técnica se toma en consideración factores macroeconómicos, además, de sociales y otros, estos no tienen efecto positivo por más, que se cumpla un presupuesto predeterminado

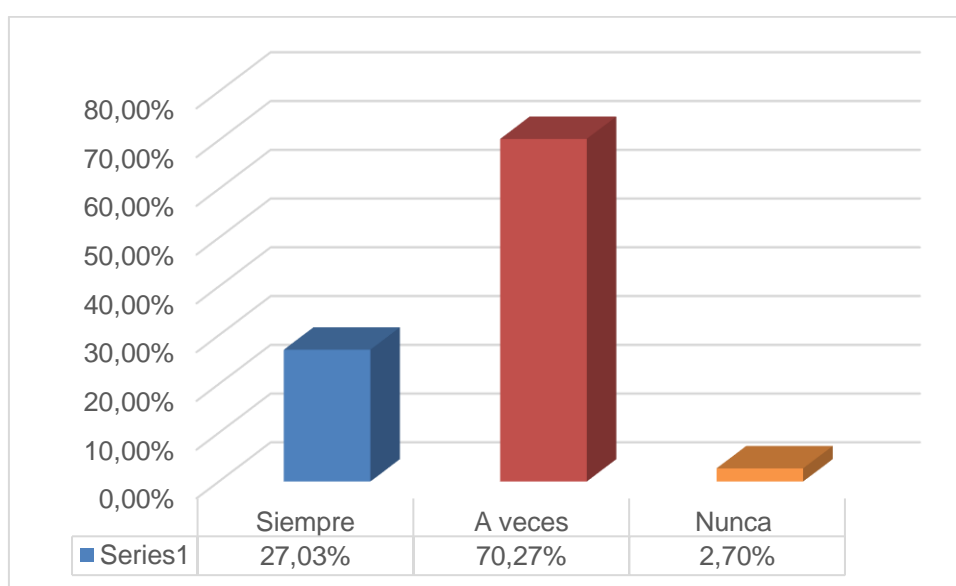
## 10. ¿Se mide el nivel de liquidez de la cooperativa a través de indicadores?

**Tabla 16.** Nivel de riesgo crediticio y nivel de liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	27,03%
A veces	78	70,27%
Nunca	3	2,70%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 10.** Nivel de riesgo crediticio y liquidez



**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis:

El 27.03% ha indicado que siempre se mide el riesgo crediticio y el nivel de liquidez de la cooperativa a través de indicadores, el 70.27% indica que a veces, y el 2.70% indica que nunca.

### Interpretación:

La cooperativa descuida la medición de riesgo crediticio, esto causa incremento significativo del riesgo, provoca pérdidas, en algunas ocasiones imposibles de controlar, provoca cierre de establecimientos o despido de personal al no soportar la carga operativa con los retornos financieros.

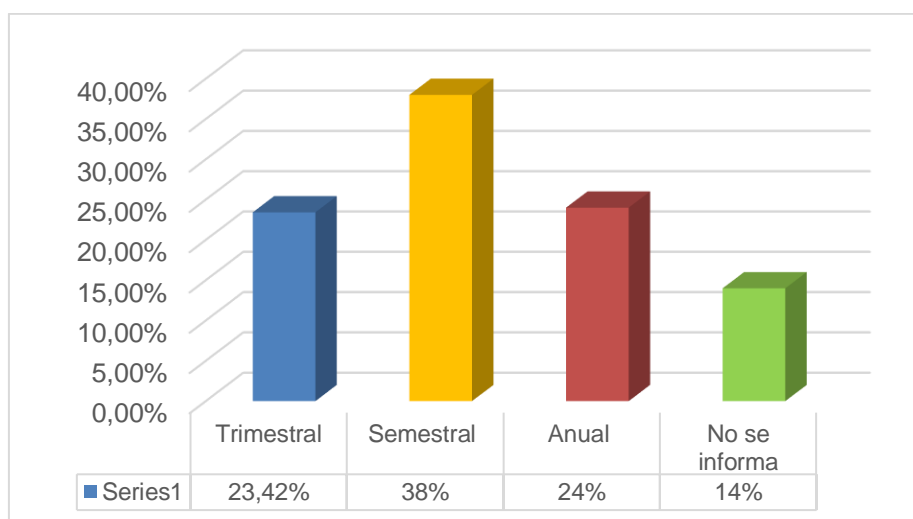
## 11. ¿Con que frecuencia se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?

**Tabla 17.** Frecuencia de información financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	26	23.42%
Semestral	42	38%
Anual	27	24%
No se informa	16	14%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 11.** Frecuencia de información financiera



**Fuente:** Elaboración propia

### **Análisis:**

El 23.42% menciona, que se informa trimestralmente al departamento financiero la liquidez de la cooperativa, el 38% menciona, que se informa semestralmente, el 24% dijo anual, y el 14% dijo, no se informa.

### **Interpretación:**

Los niveles de liquidez por parte del departamento financiero serían informados por lo menos cada tres meses para tener una visión mucho más clara y precisa de cómo avanza o disminuye la rentabilidad.

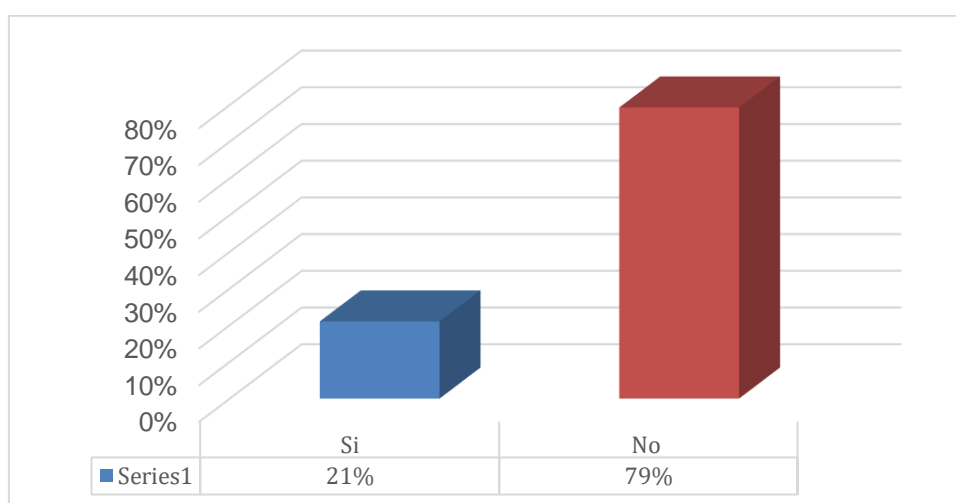
## 12. ¿Se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?

**Tabla 18.** Se informa la liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	21%
No	88	79%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12.** Información de liquidez



Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

El 21% de encuestados indicaron, que se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa, y el 79% indico que no.

### Interpretación:

Se indica que la cooperativa no informa al departamento financiero el nivel de liquidez, de forma, que se sugiere, que se implemente políticas de control de informes, esto ayuda a que el empleado presente la debida información oportunamente.

## VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

### Planteamiento de hipótesis

H1: El riesgo crediticio influye en los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

H0: El riesgo crediticio no influye en los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

### Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas.

**Tabla 19.** Frecuencia Observada

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		Subtotal
	Si	No	
1. ¿Existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?	45	66	111
12. ¿Se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?	23	88	111
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>154</b>	<b>222</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20.** Frecuencia esperada

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		Subtotal
	Si	No	
1. ¿Existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?	34	77	111
12. ¿Se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?	34	77	111
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>154</b>	<b>222</b>

Fuente: Elaboración propia

### Modelo Matemático

En el modelo matemático se recurrió a la herramienta estadística denominado Chi Cuadrado, considerándose la más apropiada y efectiva para tratar datos cualitativos, utilizándose en esta forma los siguientes elementos:

En donde:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

$X^2$ = Chi Cuadrado.

$\Sigma$  = Sumatoria de.

O= Frecuencia Observada (Encuestas)

E= Frecuencia Esperada (Observación)

### **Nivel de significancia**

Sobre el nivel de significancia a implementarse en la presente investigación, se tomó a consideración el valor de 0,05

### **Cálculo de grados de libertad**

Zona de aceptación y rechazo

Grados de libertad

$$(G1) = (F-1)(C-1)$$

Donde:

gl=Grados de Libertad

C=Columnas de la tabla

F=Filas de la tabla

Se reemplaza los datos se obtiene:

$$\text{Grados de Libertad (gl)} = (\text{Filas}-1) (\text{Columnas}-1)$$

$$(gl) = (F-1) (C-1)$$

$$(gl) = (2-1) (2-1)$$

$$(gl) = 1 * 1$$

$$(gl) = 1$$

En consecuencia, se obtiene que el valor tabulado de  $(X_t)$  con 1 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05, se encuentra en (3.84)

**Tabla 21.** Tabla de Contingencia

OBSERVADA	ESPERADA	(O - E)	$(O - E)^2$	$(O - E)^2$
45	34	11	121	3.6
66	77	-11	121	1.6
23	34	-11	121	3.6
88	77	11	121	1.6
<b>222</b>	<b>222</b>			<b>10.3</b>

Fuente: Elaboración propia

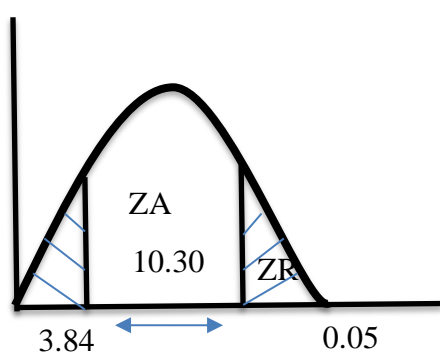
### Decisión Final

En cuanto a los resultados, que se obtuvo sobre el cálculo del Chi Cuadrado Calculado y el Chi Cuadrado Tabulado, se asevera que  $\chi^2_c = 10.3$  y es mayor que el  $\chi^2_t = 3.84$ ; en esta forma se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, por lo, que se dice que:

Hi: El riesgo crediticio influye en los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

### Campana de gauss

Figura 2. Campana de Gauss



### Caracterización de la empresa

En Tungurahua para el año 1962, la iglesia ecuatoriana asume una campaña de fomento para la creación de cooperativas, logra incentivar la idea de unir esfuerzos y trabajar en equipo para dar soluciones a problemas de acceso a crédito, esto se realizó a través de su centro de distribución de alimentos denominado CÁRITAS,

pensamiento católico que valoró el sentido solidario y de unión de las personas de bajos recursos económicos.

Cooperativa San Francisco nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos con un pequeño grupo de madres pobres del popular barrio de la Yahaira con grandes sueños e ideales de conformar una institución que les apoye a satisfacer sus necesidades básicas financieras.

El 28 de mayo de 1963, mediante acuerdo ministerial No. 6317 se emite la aprobación de los estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres”, bajo el control de la Dirección de Cooperativas, se registra un total de 286 socios y un capital de 38.490 sucres (balance al 30 de junio de 1963). En 1976, ya con más de 4.000 socios y un activo de 40.000 sucres, se resuelve el cambio de local ubicándose en la intersección de las calles Montalvo y 12 de noviembre, con esta decisión empieza la separación de la comunidad Franciscana. En octubre 24 de 1985, pasa a ser controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Actualmente, la Cooperativa San Francisco cuenta con más de 270.000 personas de distintos estratos económicos entre socios, inversionistas y niños que tienen firme la promesa de cambio. La responsabilidad empresarial y personal es honrar a través de una gestión excelente los sueños de las fundadoras, concebir el principio básico de solidaridad y responsabilidad que tengan un efecto directo de satisfacción y bienestar de los socios.

### **Misión**

Somos una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros, ejecutados con calidad para contribuir al bienestar de los socios, clientes y la sociedad.

### **Visión**

Ser el mejor aliado de los socios generando soluciones financieras integrales de calidad basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.

## Valores cooperativos

- **Responsabilidad social:** La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con los socios y clientes.
- **Ética:** Valores y principios que rigen cada uno de los procesos la cooperativa, refleja la cultura empresarial.
- **Confianza:** La confianza que dispone cada funcionario en relación a las responsabilidades que le fueron asignadas, permite que las tomas de decisiones sean eficaces y oportunas.
- **Transparencia:** Igualdad de acceso a la información, de acuerdo a las normas vigentes.
- **Amabilidad:** Para brindar un servicio de calidad hacia los socios y clientes.
- **Compromiso:** Actuar en consecuencia a los objetivos, a las metas y a los valores; planea el camino, que se sigue hasta lograr la satisfacción y bienestar de los socios y clientes.

La institución ha crecido de manera significativa en los últimos años llegando a tener presencia en la región Sierra y gran parte del Oriente ecuatoriano en total en 8 provincias como son Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Napo, Pastaza, Morona Santiago, Santo Domingo, teniendo actualmente 32 oficinas.

**Tabla 22.** Agencias de la cooperativa San Francisco Ltda.

<b>Agencias de la Cooperativa</b>
Alangasí
Carcelén
Cevallos
Conocoto
Colon
El Chaco
El Quinche
Huambaló
Izamba
Latacunga
Macas
Matriz
Mayorista
Oficina sur
Palora
Patate
Pelileo
Pillaro
Puyo
Puyo Terminal
Quero
Riobamba
Salcedo
Sangolquí
Santa Clara
Santo Domingo
Saquisilí
Machachi
Tisaleo
Tena
Mocha
Villaflores

**Fuente:** Elaboración propia

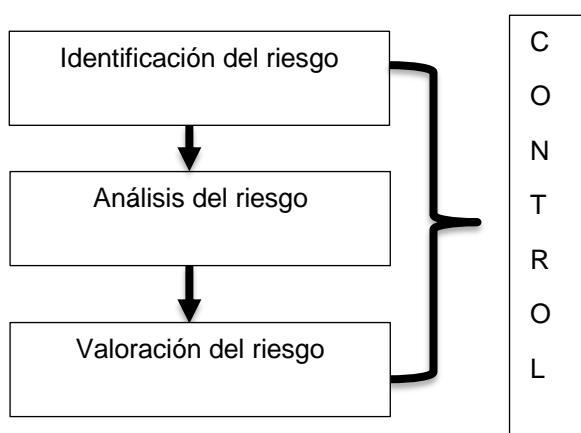
### CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo detalla cómo se maneja el riesgo, de manera que se detalla la identificación del riesgo, el análisis, la valoración y el control.

#### 3.1. Manejo y gestión de riesgo de crédito

Mediante la aplicación de encuestas se pudo conocer que la cooperativa presenta los diferentes riesgos crediticios.

**Figura 3.** Riesgos crediticios



**Fuente:** Elaboración propia

#### Identificación del riesgo

En esta fase se procede a identificar los riesgos que presenta la cooperativa San Francisco, estos se detallan de la encuesta realizada al área administrativa, crédito y cobranza.

**Tabla 23.** Identificación de riesgos

R1	Deficiencia en el control de riesgo
R2	Inexistencia de controles por parte de la Administración de Riesgo al desembolsar créditos de cantidades muy altas.
R3	Insuficiencia de personal de recuperación de crédito.
R4	Requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son insuficientes.
R5	Desactualización del personal de crédito, administrativo y cobranza en las nuevas regulaciones para manejo de cartera de crédito
R6	Falta de supervisión de garantías de los socios.

**Fuente:** Elaboración propia

## Fase 2: Análisis del riesgo

En la Gestión de riesgo al realizar el análisis del mismo se tiene como propósito determinar los componentes de un sistema que necesita protección, identificar sus vulnerabilidades que la debilitan y amenazas que ponen en peligro para valorarlos y priorizar los que requieren mayor atención. Es por eso que en esta fase se clasifica los datos, para garantizar la protección de los mismos, y para eso se calificara de la siguiente forma:

**Tabla 24.** Calificación del riesgo

TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento ocurre solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en el último año
2	Improbable	El evento ocurre en algún momento	Al menos una vez en el último año
3	Posible	El evento ocurre en algún momento	Al menos 10 vez en el último año
4	Probable	El evento probablemente ocurra en la mayoría de las circunstancias	De 11 a 30 veces en el último año
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 30 veces en el último año

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 25.** Calificación del riesgo impacto

<b>TABLA DE IMPACTO</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

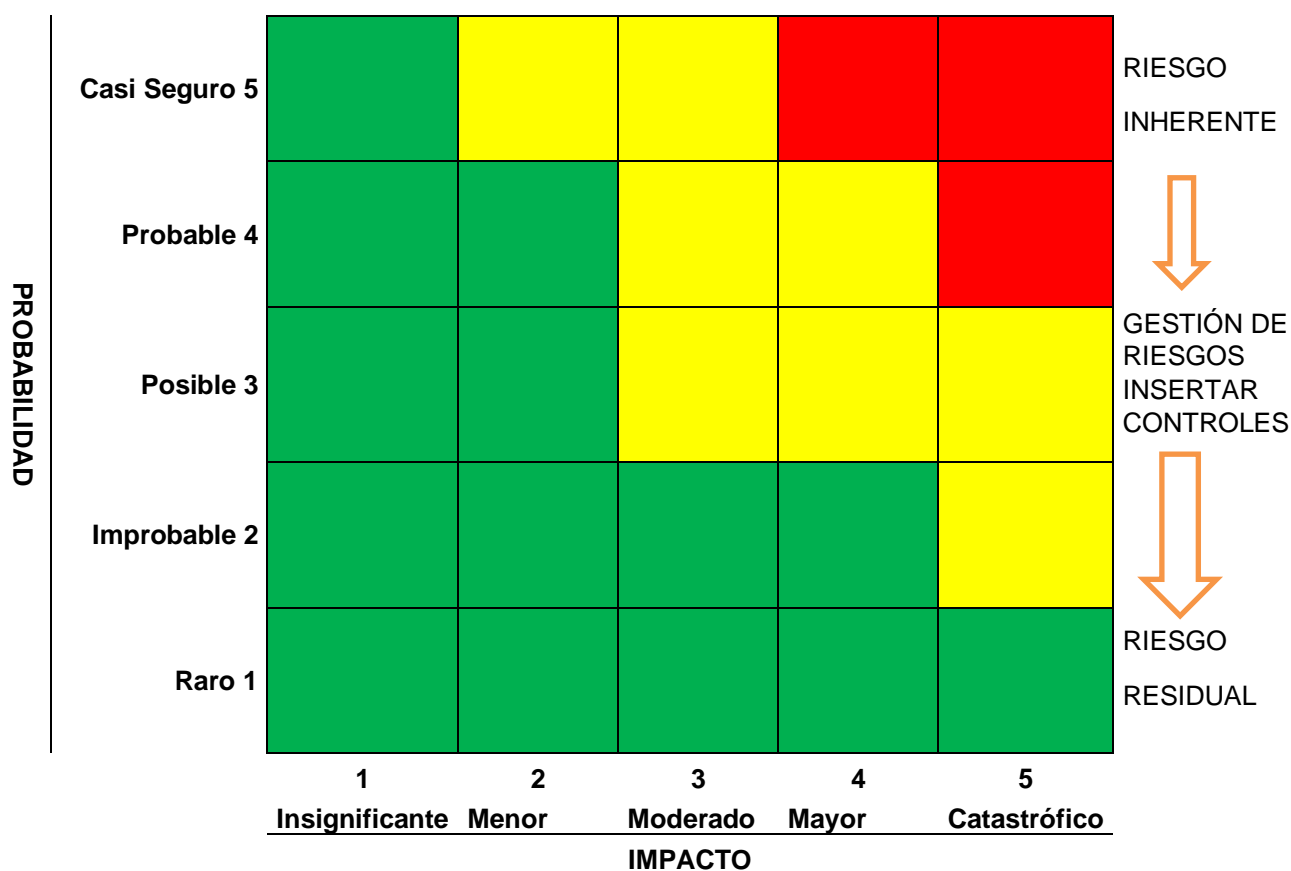
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 26.** Calificación del riesgo

<b>TABLA DE RIESGOS</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Bajo	1 – 8
2	Medio	9 – 18
3	Alto	19 – 25

**Fuente:** Elaboración propia

Figura 4. Mapa de riesgos



Fuente: Elaboración Propia

### Fase 3: Valoración del riesgo

Para la presentación del resultado (riesgo) se usa una gráfica de dos dimensiones, en la cual, el eje-x (horizontal, abscisa) representa la Probabilidad de Amenaza y el eje-y (vertical, ordenada) la Magnitud de Daño. La Probabilidad de Amenaza y Magnitud de Daño toma condiciones entre Raro (1) y Casi seguro (5). En la práctica no es necesario asociar valores aritméticos a las condiciones de las variables, sin embargo, facilita el uso de herramientas técnicas como hojas de cálculo.

La valoración del riesgo está basada en la fórmula matemática

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad de Amenaza} \times \text{Magnitud de Daño}$$

**Tabla 27.** Valoración del riesgo de la cooperativa San Francisco Ltda.

C	PRINCIPIOS	PREGUNTAS	Medio de Verificación	Respuestas		Calificación			Observaciones
				SI	NO	P	C	%	
<b>ACTIVIDADES</b>	Identificación y análisis de riesgos	1. ¿Existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?	Informe de Riesgo de Crédito		X	10	10	100%	
		2. ¿Conoce usted si existen controles por parte de la Administración de Riesgos al desembolsar créditos de cantidades muy altas?			X	10	5	50%	
		3. ¿Existe personal destinado a la recuperación de crédito?			X	10	10	100%	
	Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información	4. ¿Considera usted que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes?	Lista de verificación de documentos		X	10	5	50%	

	5. ¿La institución mantiene actualizados con las nuevas disposiciones a los empleados?	Lista de entrega de documentación	X		10	4	40%	
	6. ¿Considera, que se supervisa adecuadamente las garantías de los socios?			X	10	4	40%	
	7. ¿Con qué frecuencia se informa al Departamento Financiero sobre los niveles de morosidad?	Informe Financiero	X		10	0	0%	Se realiza semestralmente
Información relevante	8. ¿Cree usted, que se controla la morosidad mediante un control presupuestario?		X		10	4	40%	
	9. ¿Se mide el riesgo crediticio y el nivel de liquidez de la cooperativa a través de indicadores?			X	10	5	50%	

	10. ¿Se mide el nivel de liquidez de la cooperativa a través de indicadores?		X	10	4	40%
	11. ¿Con que frecuencia se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?		X	10	6	60%
	12. ¿Se informa al departamento financiero la liquidez de la cooperativa?	Informe Financiero	X	10	10	100%
<b>∑ Sumado</b>				<b>120</b>	<b>67</b>	

Fuente: Elaboración propia

$$NC=CT/P \quad NC = \frac{67}{120} \quad 56\% \quad \text{MODERADO}$$

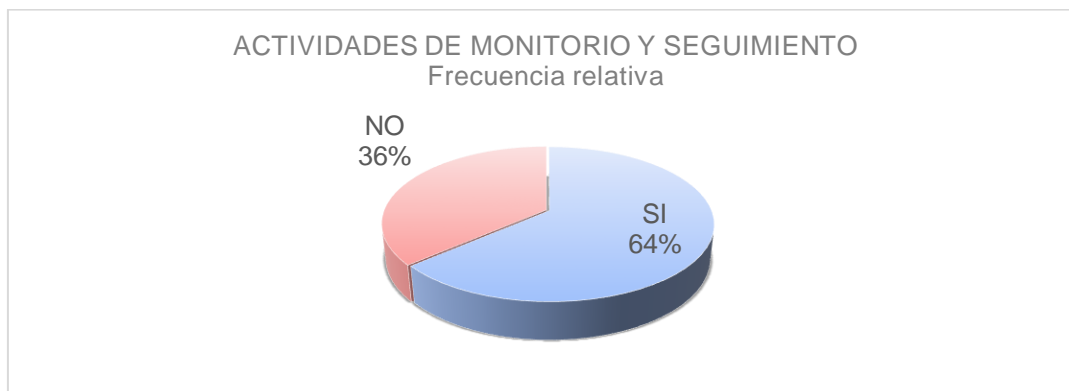
<b>GRADO DE CONFIANZA ( NC )</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	<b>ALTO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	<b>MODERADO</b>	
	<b>ALTO</b>	76%-95%	<b>BAJO</b>	

**Tabla 28.** Actividades de monitoreo frecuencia relativa

**ACTIVIDADES DE MONITORIO Y SEGUIMIENTO  
FRECUENCIA RELATIVA**

<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
3	9	12
25%	75%	100%

Fuente: Elaboración propia

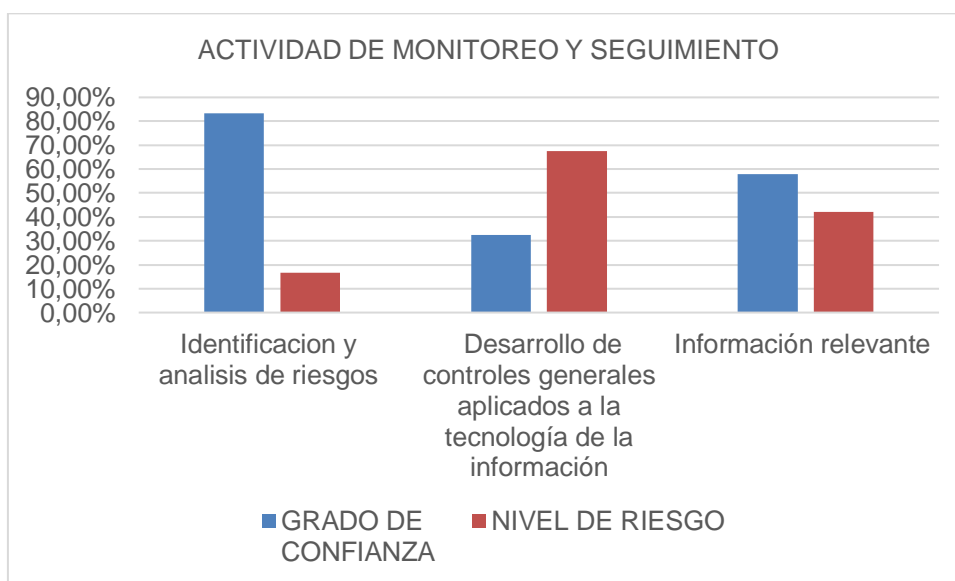
**Gráfico 13.** Monitoreo de frecuencia relativa

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 29.** Actividad de monitoreo y seguimiento

PRINCIPIO	GRADO DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Identificación y análisis de riesgos	83,33%	16,67%
Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información	33%	68%
Información relevante	58%	42%

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 14.** Monitoreo y seguimiento

**Fuente:** Elaboración propia

### Fase 3: Control de riesgo

Después de realizar la evaluación de riesgo se procede a identificar las actividades de control que ayudaran a mitigar el riesgo crediticio como se detalla a continuación:

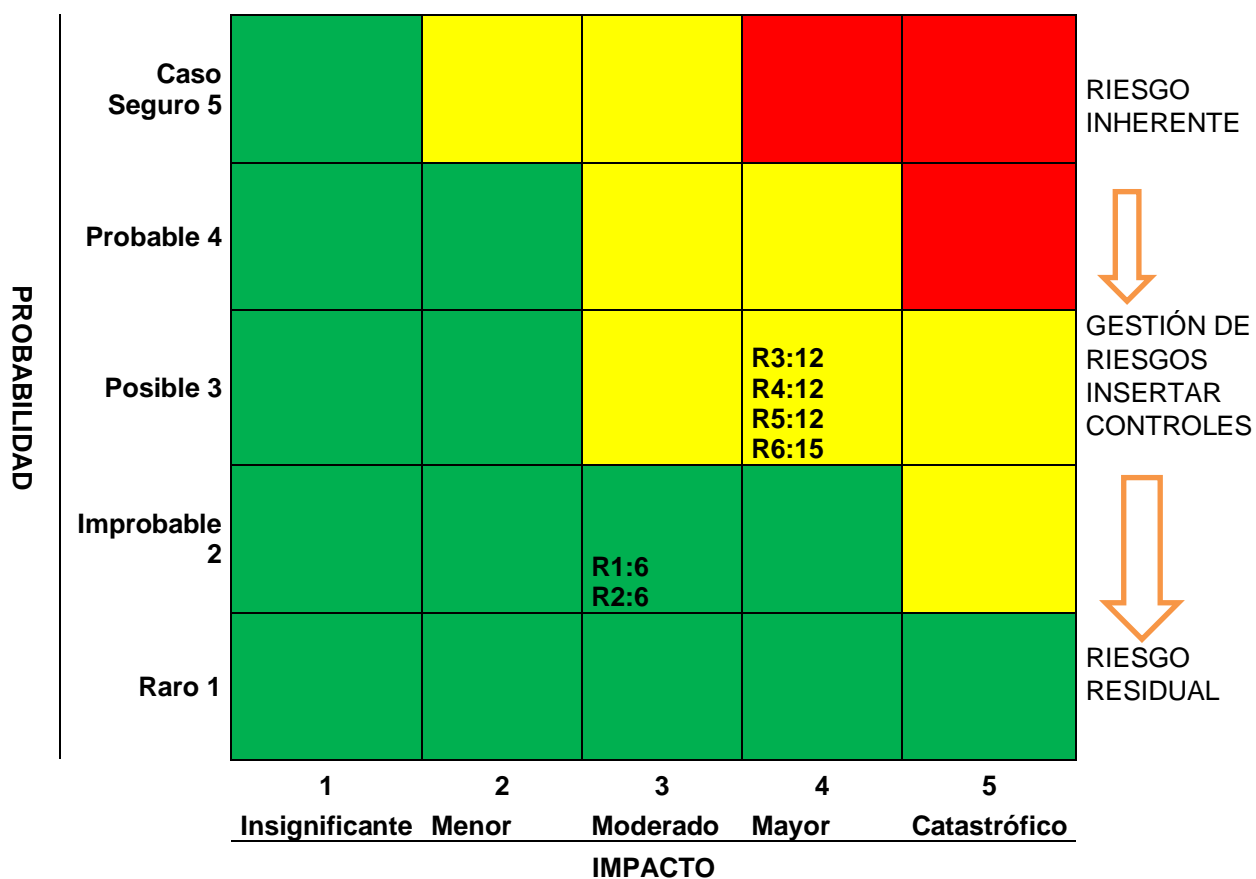
**Tabla 30.** Control del riesgo

COMPONENTE	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS				ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
	No. Riesgo	RIESGO	DESCRIPCIÓN O DETALLE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN			
				IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO		
Identificación y análisis de riesgos	R1	Deficiencia en el control de riesgo	No se realiza control de riesgo permanente	3	2	6	BAJO	Modificar el proceso de control de riesgo, el cual, ayuden a controlar el riesgo de una forma segura y confiable.	CAIR - Consejo de vigilancia
	R2	Inexistencia de controles por parte de la Unidad de Riesgo al desembolsar créditos de cantidades muy altas	Deficiente manejo de control de riesgos	3	2	6	BAJO	Implementar políticas que ayuden a controlar los desembolsos de créditos de cantidades altas.	CAIR
	R3	Insuficiencia de personal de recuperación de crédito	Inexistencia del número adecuado de personal para recuperación de cartera	4	3	12	MEDIO	Contratar el personal acorde a la necesidad de recuperación de cartera.	Talento humano

Desarrollo de controles generales aplicados a la	R4	Requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son insuficientes	No existe la suficiente garantía de cobro de cartera	4	3	12	MEDIO	Comprobar que los datos presentados por el socio sean reales. Implementar nuevas políticas con nuevos requisitos de crédito, los cuales ayuden a garantizar el cobro del mismo.	Fábrica de Crédito – Unidad de Riesgos
	R5	Desactualización del personal de crédito, administrativo y cobranza en las nuevas regulaciones para manejo de cartera de crédito	No se realiza las evaluaciones de desempeño de forma individual	3	4	12	MEDIO	Capacitar al personal de toda la empresa de manera constante.	Talento humano
	R6	Falta de supervisión de garantías de los socios	No existe revisión a profundidad de documentación	3	5	15	MEDIO	Exigir un reporte diario de la documentación presentada por el socio.	Gerentes y Coordinadores de Negocios

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Mapa de riesgos de riesgo crediticio



Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** Mediante la matriz de control interno de evaluación de riesgo crediticio se pudo observar que el nivel de riesgo crediticio es medio con el 56%.

### Evaluación a los índices de Liquidez de la institución

Mediante la valoración de riesgos crediticios se conoce que afectan a la liquidez de la entidad es por eso, que se detallan a continuación, los siguientes indicadores.

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Pasivos exigibles}}$$

**Tabla 31.** Activo líquido

<b>Activos líquidos</b>		
<b>Cuenta</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 112.051.260,58
1201	Fondos interfinancieros vendidos	-
130105	De 1 a 30 días sector privado	-
130150	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	-
130205	De 1 a 30 días	-
130305	De 1 a 30 días sector privado	13.205.120,21
130310	De 31 a 90 días sector privado	8.315.950,71
130350	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	23.329.415,40
130355	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	15.503.935,07
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	-
130605	De 1 a 30 días	-
130610	De 31 a 90 días	-
130615	De 91 a 180 días	-
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 172.405.681,97</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Tabla 32.** Pasivo exigible

<b>Pasivos exigibles</b>		
<b>Cuenta</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
2101	Depósitos a la vista	\$ 127.784.994,77
2201	Fondos interbancarios comprados	6,63
23	Obligaciones inmediatas	-
2102	Operaciones de reporto	-
2103	Depósitos a plazo	239.129.847,43
2105	Depósitos restringidos	736.400,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	18.204.881,70
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2903	Fondos en administración	-
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 385.856.130,53</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\$112.051.260,58}{\$239.129.847,43} = 0.469$$

## Análisis

La liquidez de la cooperativa es de 0.469 para responder las obligaciones, se observa que refleja que posee capacidad de convertir los recursos en dinero efectivo.

### Liquidez inmediata

$$\text{Indice de liquidez inmediata} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos Corto plazo}}$$

**Tabla 33.** Depósitos a corto plazo

Depósitos a corto plazo		
Cuenta	Detalle	Valor
2101	Depósitos a la vista	\$ 127.784.994,77
2102	Operaciones de reporte	-
210305	De 1 a 30 días	39.173.102,48
210310	De 31 a 90 días	67.578.863,40
TOTAL		\$ 234.536.960,65

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

$$\text{Indice de liquidez inmediata} = \frac{\$ 112.051.260,58}{\$ 234.536.960,65} = 0.478$$

### Análisis:

La entidad financiera es capaz de responder a las obligaciones inmediatas, es decir, a corto plazo, con 0.478, refleja que tiene capacidad de responder a los diversos requerimientos que tenga de efectivo inmediato por parte de los depositantes o a su vez por requerimientos de encaje.

## Liquidez ajustada

$$\text{Indice de liquidez ajustada} = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Obligaciones con el público}}$$

**Tabla 34.** Activos líquidos

		<b>Activos líquidos</b>	
<b>Cuenta</b>	<b>Detalle</b>		<b>Valor</b>
11	FONDOS DISPONIBLES		\$ 112.051.260,58
1201	Fondos interfinancieros vendidos		-
130105	De 1 a 30 días sector privado		-
130150	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario		-
130205	De 1 a 30 días		-
130305	De 1 a 30 días sector privado		13.205.120,21
130310	De 31 a 90 días sector privado		8.315.950,71
130350	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario		23.329.415,40
130355	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario		15.503.935,07
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público		-
130605	De 1 a 30 días		-
130610	De 31 a 90 días		-
130615	De 91 a 180 días		-
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 172.405.681,97</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

$$\text{Indice de liquidez ajustada} = \frac{\$172.405.681,97}{\$ 367.651.242,20} = 0.469$$

### Análisis:

La cooperativa San Francisco Ltda., cuenta con 0.469 de fondos recibidos en depósitos se conviertan de manera inmediata en efectivo, es decir, tienen posibilidad de responder de forma rápida.

**ROA**

$$ROA \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Activo}}$$

$$ROA \frac{\$ 2.657.238,45}{\$ 478.239.010,72} = 0.006$$

**Análisis:**

La entidad financiera posee 0.006 de retorno generado por el activo, es decir, la cooperativa tiene baja rentabilidad económica, debido que no genera los suficientes ingresos para sostener los gastos operativos reducidos sin que la rentabilidad baje significativamente, los cuales contribuyan a fortalecer el patrimonio, es una medida de eficacia en el manejo de los recursos.

**ROE**

$$ROE \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

$$ROE \frac{\$ 2.657.238,45}{\$ 77.053.747,59} = 0.034$$

**Análisis:**

La cooperativa ha generado 0.034 de retorno de patrimonio invertido por los accionistas, es decir, la entidad posee un bajo nivel de retorno sobre el patrimonio, lo cual, demuestra que tiene dificultad de cubrir la remuneración de los accionistas, no genera los suficientes recursos.

## CONCLUSIONES

- El análisis del riesgo de crédito y los resultados económicos financieros, se pudo lograr mediante la sustentación teórica de diversos autores, de revistas, libros, leyes, y demás. Además se conoce más a profundidad como este se ve reflejado en los factores y como se administra se pudo conocer el comportamiento de este por la materia prima que alimenta a la institución, como es el levantamiento de la información de los gestores de negocios, pasa por el comportamiento de pagos tales como la capacidad de pago de los socios y clientes, así también, como la voluntad de pago que influye mucho en cómo se logra recuperar la inversión que conforma la cartera de crédito, y como este sustenta los niveles de liquidez en las instituciones financieras.
- Se pudo determinar que el nivel de riesgo de crédito es alarmante debido que existen varias falencias en el departamento administrativo, cobranza y crédito, lo que causarían malestar en el manejo de la institución debido a varios vacíos de procesos como: deficiencia en la gestión de cobranzas, insuficiente control de riesgo así, también, la inexistencia de controles por parte de la Administración de Riesgos al desembolsar créditos de cantidades muy altas sin realizar un adecuado estudio de las capacidades y garantías de los socios, también, debido a que el personal de recuperación de cartera es insuficiente para el tamaño de la cartera a manejar, y, finalmente, a la deficiencia de requisitos y control de los mismo, que se exigen a los clientes para el otorgamiento de los créditos.
- También en el estudio se pudo evidenciar que existen muchas deficiencias en el manejo de la cartera en cuanto a la supervisión del personal que otorga los créditos en la etapa del levantamiento de la información, así, también, al momento de establecer metas sin considerar factores técnicos, las mismas que son sobre dimensionadas provoca una carrera para otorgar crédito sin que estos mantengan la calidad necesaria para su posterior recuperación, y

junto a la deficiente comunicación de índices de liquidez necesarios provocan un desorden en el alcance de metas y objetivos institucionales.

## RECOMENDACIONES

- Mejorar los procedimientos y políticas, para el otorgamiento de crédito, así mismo la metodología de evaluar las condiciones socioeconómicas del socio de una manera adecuada, si se considera factores macro y microeconómicos ayudara a mantener una calidad de cartera superior y a su vez que los esfuerzos para la recuperación de la misma no incurran en grandes costos operativos. El análisis profundo de las condiciones y el cumplimiento de las exigencias para la concesión de un crédito, se evita que la institución se exponga al riesgo y se logra que los clientes cumplan disciplinadamente con la obligación contraída.
- Contratar y capacitar constantemente al personal necesario, que se dedique únicamente a la recuperación de la cartera con morosidad de la cooperativa, se ejecuta procesos organizados y sistemáticos ayudaría a reducir el índice de la misma. Además, se mantiene un adecuado nivel de recuperación de los fondos ayuda a mantener los niveles de liquidez adecuado para el manejo de recursos, como costos operativos, administrativos y otros relacionados a la actividad de la cooperativa. Realizar un adecuado diagnóstico de una entidad financiera nos manifiesta las pistas o señales para determinar lo inadecuado o poco eficiente de la misma, en este caso un deficiente sistema de recaudación, así como el erróneo análisis de socios y clientes provocan indicadores de liquidez y rentabilidad insuficientes para la inversión que posee la entidad.
- El personal involucrado en la gestión crediticia pone mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la deficiente información, como nivel de ingresos de los socios, cultura económica del mercado, garantías adecuadas, entre otros, todo esto llevara a mejorar los indicadores de liquidez que la entidad necesita para ejecutar sus actividades con eficiencia y calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008 (Vol. 1). Montecristi, Manabí, Ecuador: Registro Oficial. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Bernal, T. C. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Prentice Hall. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Condor Pumisacho, J., & Cajamarca Chauca, R. (01 de 01 de 2014). Superintendencia de Bancos y Seguros. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de Sub dirección de Estudios: [http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Estudios\\_Especializados/EE1\\_2014.pdf](http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios_Especializados/EE1_2014.pdf)

Del Valle, C. E. (2017). Crédito y Cobranza. Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, México. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

El Telégrafo. (09 de 03 de 2017). La quiebra de la banca y congelación de cuantas costaron \$ 8.600,00 millones. (E. Telégrafo, Ed.) El Telégrafo, pág. 1. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-quiebra-de-la-banca-y-congelamiento-de-cuentas-costaron-usd-8-600-millones>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (01 de 04 de 2015). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de Resolución No 043-2015-F: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (23 de 09 de 2015). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Resolución No 128-2015-F: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (22 de 03 de 2017). Resolución No 345-2017-F. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e>

López, A. A. (2018). Gestión de riesgo. Redalyc, 28. Obtenido de [https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccion-infraestructura/gestion\\_de\\_riesgo\\_de\\_amenaza/8\\_gestion\\_de\\_riesgo.pdf](https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccion-infraestructura/gestion_de_riesgo_de_amenaza/8_gestion_de_riesgo.pdf)

Muñoz, R. C. (2015). Metodología de la investigación. México: Oxford. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Paredes, M. L. (2014). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda. En la ciudad de Riobamba. Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Riobamba. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Parra, A., Marambio, P., & Ibáñez, G. (2012). Conceptos generales sobre gestión de riesgos de desastres y contexto del país. Redalyc, 28. Obtenido de [https://www.preventionweb.net/files/38050\\_38050conceptosbsicos.pdf](https://www.preventionweb.net/files/38050_38050conceptosbsicos.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (01 de 04 de 2020). Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de Superintendencia de Bancos y Seguros: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2015). Riesgo crediticio. Quito.

Superintendencia de Economía Popular y Solidario. (02 de 28 de 2020). Boletín Financiero Segmento 1. Febrero 2020. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 01 de 04 de 2020, de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/919525/Boleti%CC%81n+Financiero+Segmento+1\\_febrero\\_2020.xlsm/5bdad067-8e88-4818-b503-57d0e50110fd](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/919525/Boleti%CC%81n+Financiero+Segmento+1_febrero_2020.xlsm/5bdad067-8e88-4818-b503-57d0e50110fd)

Uriarte, J. (2020). Investigación documental. Obtenido de Caracteristicas.co website: <https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>

## ANEXOS

### 1. CUESTIONARIO



#### ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Indicaciones:** marque con una x la respuesta que considere necesaria.

**1. ¿Existen controles de riesgo crediticio suficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**2. ¿Conoce usted si existen controles por parte de la Administración de Riesgos al desembolsar créditos de cantidades muy altas?**

Si ( )

No ( )

**3. ¿Existe personal destinado a la recuperación de crédito?**

Si ( )

No ( )

**4. ¿Considera usted que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿La institución mantiene actualizados con las nuevas disposiciones a los empleados?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**6. ¿Considera, que se supervisa adecuadamente las garantías de los socios?**

Si ( )

No ( )

**7. ¿Con qué frecuencia se informa al Departamento Financiero sobre los niveles de morosidad?**

Siempre | ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**8. ¿Cree usted, que se controla la morosidad mediante un control presupuestario?**

Si ( )

No ( )

**9. ¿Se mide el riesgo crediticio y el nivel de liquidez de la cooperativa a través de indicadores?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**