



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA. AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en
Contabilidad y Auditoría**

Línea de Investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autora:

ANDREA BELÉN PARRA PÉREZ

Director:

DR. JOSE LUIS VITERI MEDINA

Ambato-Ecuador

Noviembre 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA. AMBATO

Línea de Investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autora:

ANDREA BELÉN PARRA PÉREZ


José Luis Viteri Medina, Dr.

CALIFICADOR

f. 

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Nelson Danilo Bombón Orellana, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Christian Andrés Barragán Ramírez, Mg

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato – Ecuador

NOVIEMBRE 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **ANDREA BELÉN PARRA PÉREZ**, con **CC. 180517815-7**, autora del trabajo de graduación intitulado: “ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.- AMBATO”, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**.

- 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, noviembre 2021

A square image showing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to be 'A. Parra Pérez'.

ANDREA BELÉN PARRA PÉREZ

CC. 180517815-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres gestores de mi existencia que guiaron mis pasos cada día en el desarrollo de este proyecto investigativo, a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato por abrirme las puertas del saber y a mis docentes quienes con sus conocimientos impartidos supieron hacer de mi un ser humano con valores y comprometida con la sociedad en cualquier ámbito en que me encuentre.

Al Ing. José Viteri Medina, mi tutor un agradecimiento especial por su apoyo en la culminación de este trabajo investigativo.

Andrea Parra

DEDICATORIA

A mi hermana Monserrath Parra quien con sus consejos supo incentivar en mi persona que nada es difícil si todo se hace con amor, respeto y honestidad, que los tropiezos que hay en la vida se supera con nuestra fuerza de voluntad y perseverancia.

A mis abuelitos que me vieron crecer y ahora desde el cielo con sus bendiciones me ayudaron a cumplir mis objetivos propuestos.

Andrea Parra

RESUMEN

El proyecto de investigación consiste en un análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato, para poder identificar los posibles eventos que ocurren en la institución financiera, con la finalidad de reducir las consecuencias y efectos del mismo.

Es importante decidir si el riesgo a identificar, se tiene que, asumir, compartir, mitigar o transferir; en tal sentido, el objetivo general de la investigación es, desarrollar un análisis de gestión de riesgo de crédito para la verificación de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato, con el propósito de que el crédito sea operado de la mejor manera y reducir el riesgo existente.

Por otra parte, se emplea una metodología descriptiva-explicativa con un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, en la cual, se aplica una investigación de campo con entrevistas al personal, para recabar información relacionada con las políticas y procedimientos, que se utilizan en la institución.

Al concluir la investigación, se procede a identificar las líneas del negocio, seguidamente, se realiza un levantamiento de los procesos institucionales y, se determina la necesidad de un análisis de gestión de riesgo crediticio.

Del mismo modo, se realiza una matriz de riesgo de crédito en la que, se identifican los factores de riesgo, su probabilidad y su impacto, con el propósito de establecer los respectivos controles y así lograr un adecuado tratamiento.

Palabras claves: riesgo, crédito, análisis, eficaz

ABSTRACT

The study is an analysis of credit risk management of the Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. of Ambato. Its purpose is to identify the events and consequences that incur risk and its possible reduction.

The decision concerning identifiable risk is whether it should be assumed, shared, mitigated or transferred; In this sense, the general objective of the research is to develop a credit risk management analysis in order to verify the current situation of the Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato, with the express purpose of determining whether the credit is operated in the best manner and strategies of reducing the existing risk.

In addition, a descriptive-explanatory methodology is also used with a mixed approach, both qualitative and quantitative, where a field investigation is applied with personnel interviews to collect information related to the policies and procedures used in the institution. At the conclusion of the investigation, the business lines are identified, followed by a survey of the institutional processes and the need for a credit risk management analysis will be determined.

Accordingly, a credit risk matrix will be made in which the risk factors, their probability and their impact can be identified, in order to establish the respective controls and thus achieve an adequate treatment.

Keywords: risk, credit, analysis, effective

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD iii

AGRADECIMIENTO iv

DEDICATORIA v

RESUMEN..... vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA..... 3

1.1. Antecedentes investigativos 3

1.2. Origen y evolución del crédito en las entidades financieras 9

1.3. Factores que inciden en el riesgo crediticio en las cooperativas..... 20

1.4. Características del riesgo crediticio 23

CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO 30

2.1. Sistematización de la metodología..... 30

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. 35

2.3. Matriz de Análisis de riesgo crediticio 40

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Análisis de Resultados de las entrevistas al departamento financiero	43
3.2. Análisis de las carpetas crediticias.....	46
3.3. Matriz de acciones a tomar para la toma de decisiones	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de riesgo	39
Tabla 2. Matriz de Análisis de riesgo crediticio	40
Tabla 3. Dimensión- Carácter	46
Tabla 4. Dimensión- Capacidad	48
Tabla 5. Dimensión - Condiciones	50
Tabla 6. Dimensión - Colateral	51
Tabla 7. Dimensión - Capital	53
Tabla 8. Matriz de Acciones a tomar	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Segmentos del crédito comercial prioritario.....	11
Figura 3. Proceso de Crédito P's.....	15
Figura 4. Clasificación del flujo de caja.....	18
Figura 5: Las 5 Cs del crédito	24
Figura 5.Políticas de crédito.....	38
Figura 7: Dimensión- Carácter.....	47
Figura 8: Dimensión- Capacidad	48
Figura 9: Dimensión - Condiciones	50
Figura 10: Dimensión - Colateral.....	51
Figura 11: Dimensión - Capital.....	53

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los negocios financieros en general están expuestos a riesgos, el Ecuador no es la excepción, es uno de los países que permanentemente tuvo que lidiar en años anteriores contra este mal, y una de ellas fue la crisis presentada en el sistema financiero ecuatoriano, en donde los bancos no pudieron anticiparse a los movimientos adversos producidos por los malos manejos y escaso control por parte de los organismos reguladores.

Es necesario que, se localice por parte de los socios de las cooperativas de ahorro, determinados riesgos, para lo cual, se efectúa una gestión eficiente, eficaz y efectiva para el control de los mismos, esto ayudaría a prever y corregir a tiempo uno de los detonantes de la crisis. Así mismo al anticiparse a estos movimientos, se requiere que el organismo de control y la entidad cooperativista controlada, tomen medidas de inspección no solo sobre el riesgo crediticio, sino que ampliarían esa visión, por lo que los problemas provienen de distintas fuentes como los del riesgo de mercado y de liquidez.

Todas las actividades de una institución financiera implican un riesgo. Las mismas gestionan o más bien dicho, gestionarían el riesgo a través de un proceso de identificación, análisis, evaluación e identificar si el riesgo será tratado con la finalidad de satisfacer los criterios del riesgo. Este proceso nos ayudará a que las instituciones generen una mejor comunicación con las partes involucradas para poder monitorear y revisar el riesgo y los controles necesarios con el fin de verificar que, se haya realizado un tratamiento adecuado al riesgo. Para esto existe un proceso sistemático y lógico en detalle.

No todas las entidades financieras fomentan una cultura de riesgo en sus procesos, tal vez por desconocimiento, falta de presupuesto o simplemente porque no lo consideran necesario en su institución y, no se imaginan la necesidad de tener este tipo de análisis que no solo ayudará a identificar eventos de riesgo y tratarlos, también, será un factor clave para tomar mejores estrategias y fomentar la consecución de los objetivos y metas de la institución, la razón de ser de la misma.

Hay que aclarar que con este análisis de gestión no quiere decir que el riesgo desaparecerá, sino que, ayudará a garantizar que el riesgo, se gestione de manera eficaz, eficiente y coherentemente en toda la entidad financiera. En el mismo sentido se plantea el siguiente problema:

¿Qué factores inciden en el riesgo de crédito y la gestión de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato?

Por otro lado, se plantea un objetivo general que permite obtener información necesaria y, se orienta directamente al estudio financiero de la institución, este es **desarrollar un análisis de gestión de riesgo de crédito para la verificación de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato, con la finalidad de que, se logre mitigar el riesgo existente en la misma**, en igual forma, y a modo de sustento del objetivo general, se derivan los objetivos específicos, los cuales permiten cumplir con el correcto diagnóstico de la cooperativa, su metodología a utilizar y la propuesta, que se presenta al término del mismo. Estos son:

1. Describir el marco teórico sobre la gestión de riesgo de crédito para la realización de una investigación adecuada.
2. Diagnosticar la situación del riesgo crediticio para la identificación de puntos críticos en dicho proceso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato.
3. Proponer una matriz de riesgo de crédito que permita una mejora en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se pretende investigar dentro de los estudios realizados por distintos autores acerca del riesgo de crédito en instituciones bancarias y cooperativas nacionales e internacionales, con el objetivo de analizar las ideas fundamentales de cada autor, información obtenida y cuáles fueron las barreras durante su indagación.

1.1. Antecedentes investigativos

Con el propósito de establecer las consideraciones de autores en relación al tema de estudio “Análisis de gestión de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito La Merced Ltda.- Ambato”, se presenta los siguientes:

Para (Pally, 2016) en su investigación de tema “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”, realizada en Perú, con el propósito principal de establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014, basados en una metodología de tipo analítica deductiva y descriptivo.

Cuyo aporte principal fue determinar que es importante que la institución financiera posea políticas, reglamentos y los procedimientos crediticios para evaluar, tramitar, otorgar y recuperar crédito, en este caso el oficial de crédito del departamento de crédito, es el experto y responsable de todo el proceso crediticio realizado, y está directamente relacionado con el nivel de incumplimiento mediante buenas prácticas y buena gestión del riesgo crediticio (Pally, 2016).

Asimismo, Ponce (2018) en su investigación de tema “Análisis y evaluación del riesgo crediticio: una revisión de la literatura”, realizada en Perú en el cual el principal objetivo fue identificar las principales líneas de investigación relacionadas al análisis y la evaluación del riesgo crediticio, para lo cual, se aplicó una metodología de tipo cualitativa mediante una revisión bibliográfica.

Cuyo aporte principal para la presente investigación es que, se presentan varias consideraciones sobre el riesgo crediticio, los mismos que señalan la importancia de este y que esté correctamente analizado, evaluado y medido, también, se evidencia que existen varios métodos o criterios que buscan identificar los factores vinculantes al riesgo crediticio y estos inclusive varían acorde al país donde se los desarrollan, puesto que cada institución busca prevenir pérdidas futuras. Así, también, el autor señala que es importante no únicamente el análisis económico del cliente, sino que esté complementado con análisis subjetivos y cualitativos del cliente su familia e inclusive la situación laboral y sus conocidos (Ponce, 2018).

Por otro lado, (Silva, 2018) en su investigación de tema: “Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda” realizada en Ecuador, con el objetivo principal de analizar la gestión del riesgo de crédito en la COAC San José Ltda., para mitigar el índice de morosidad en la institución, para lo cual, se aplicó una metodología de tipo cuantitativo y cualitativo.

Cuyo aporte para el presente estudio fue que al implementar estrategias acorde a las necesidades, se puede disminuir la morosidad en las oficinas de crédito de la institución y esto a su vez mejorara las políticas, procedimientos y el mercado financiero y evitar riesgos crediticios (Silva, 2018).

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).

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos (2020) establece que es una entidad que brinda servicios financieros a los clientes, es una empresa que brinda a los clientes (familia, empresa, estado) servicios relacionados con el dinero que poseen o necesitan.

Por lo tanto, las instituciones financieras son solo intermediarias porque están ubicadas entre diferentes partes intervinientes. Por ejemplo, yo necesito enviarle dinero a mi hermano en Estados Unidos, pero me sale caro ir para allá, o él viene aquí para dárselo, en este caso las instituciones financieras, bancos y cajas de ahorros brindan la posibilidad de transferir fondos a su cuenta bancaria en Estados Unidos a cambio de comisiones por los servicios de intermediación brindados.

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 poder 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 poder hacer 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 podría mencionar 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 elecciones. Los recursos financieros, representados en capital o en mecanismos alternativos de financiación, son vitales para empezar la compañía y para hacerla crecer (Silva, 2018).

En el momento de dialogar la situación económica de una compañía para presentarse al mercado y obtener liquidez, se frecuenta recurrir al término recursos financieros. Los recursos financieros sirven para conceptualizar los diferentes activos de una organización que cuentan con cualquier tipo de liquidez.

En conclusión, se utilizan para afirmar el soporte de una organización, evadir la financiación y conseguir las metas económicas. ¿Cómo? Por medio de una admirable administración del flujo de ingreso y salida de fondos y un control intensivo del presupuesto. Por cierto, un símbolo de buena salud financiera de una organización es la probabilidad de entrar a esta clase de recursos sin tener que recurrir a una financiación externa.

Sector financiero popular solidario

Dentro de la economía social y solidaria, las finanzas famosas y solidarias son de trascendental trascendencia, puesto que conforman un mecanismo de organización y colaboración de los actores y sujetos sociales de la economía famosa en el sistema financiero. El desarrollo de este sector es fruto de un proceso de creación impulsado por las empresas famosas en el planeta, que rompe antiguos paradigmas del quehacer financiero. En Ecuador, a partir de los años 1960-1970, se aprecia significativamente el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, así como de esfuerzos no gubernamentales de financiamiento a la producción poblacional de menores ingresos (Cardoso, 2015, p. 5).

De consenso a esto último, se expresa que son maneras de organización económica, donde sus actores organizan, aportan y financian procesos productivos de bienes y servicios, por medio del ahorro y crédito, lo cual genera ingresos para la organización, esto incluye la colaboración de todos sus miembros con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida fomentando el buen vivir.

Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son empresas formadas por personas naturales o jurídicas que, se incorporan voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, para hacer ocupaciones de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus aliados y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con consumidores o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita el comité de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Registro Oficial, 2014, pp. 71-72).

De consenso a esto último, las cooperativas de ahorro y crédito son empresas formadas con el aporte de capitales de sus asociados de manera independiente y voluntaria, para mejorar sus condiciones de vida y de sus asociados que actualmente están sujeta al control de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Cooperativas

Son empresas u organizaciones que pertenecen a sus miembros o son controladas por ellos. Los servicios, se distribuyen, y se comparten los excedentes. A efectos de este libro, casi constantemente se utiliza el concepto para referirnos a las cooperativas registradas, que en la mayoría de los casos permanecen afiliadas o son famosas por las federaciones o alianzas nacionales o mundiales (Noboa, 2015).

El concepto ‘cooperativa’ designa una “asociación autónoma de individuos unidos voluntariamente para saciar sus necesidades y pretensiones económicas, sociales y culturales en común por medio de una compañía de propiedad conjunta y de administración democrática” (Naciones Unidas, 2013).

Según lo anterior, se dice que las cooperativas son empresas conformadas por emprendimientos de individuos, que se integran de forma independiente y voluntaria con el aporte de sus capitales, con el objetivo de producir fuentes de trabajo y dar servicios de ahorro y crédito a la población para saciar necesidades económicas, sociales y culturales, con responsabilidad social, por medio de la colaboración democrático de todos sus miembros en la gestión.

1.2.Origen y evolución del crédito en las entidades financieras

El inicio del crédito ha aparecido alrededor de los años 8000 a.C, como uno de los primeros excedentes en la economía, aparece para satisfacer las necesidades de los habitantes de una población, en obtener dinero o ahorros en forma de bienes para mantenerlos guardados o depositados en grupos de confianza.

Es importante, además, mencionar que, años atrás, no se podía tener conocimiento de lo que es la deuda o crédito, se mantenía un proceso de intercambio el cual favorecía a ambas partes y, se lo denomina como trueque, por lo que en la economía, se lo detalla como un movimiento de solidaridad que favorece a quien lo requiera.

Es así como, el crédito adquiere su origen etimológicamente derivado del latín *creditus* que proviene del verbo *credere*, cuyo significado tiene relación con *creo* o *cosa confiable*, es así que su significado inicia como, acción de confiar o creer en algo o alguien que otorgue un bien o dinero, en especial este proceso, se lo da a agricultores, ganaderos quienes confían sus cosechas a cambio de monedas, los cuales al pasar el tiempo se transforman en un objeto de crédito.

De tal forma, alrededor del siglo XII, aparecen los bancos, así como los créditos con interés, en lo que ya se proporciona dinero como unidad de valor de intercambio; en el cristianismo europeo, los únicos quienes accedían a créditos, eran los judíos, gracias a su alta jerarquía y poder adquisitivo, poco a poco se fue generalizando de forma que los habitantes en general podían acceder de manera segura a gestionar prestamos de dinero a fin de solventar ciertas necesidades.

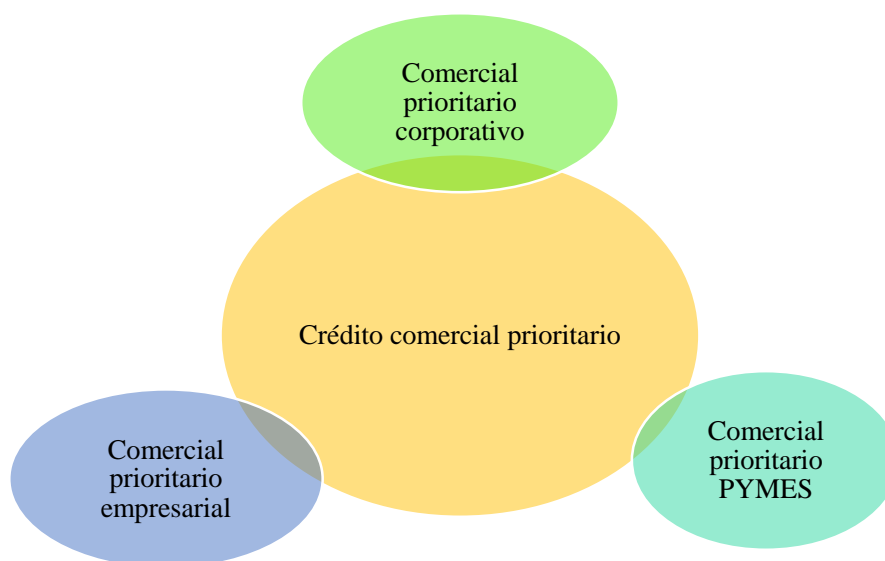
En la actualidad, se considera al crédito como un elemento que contribuye con el crecimiento económico de un sector, es un pilar fundamental para las personas y familias que permite tener acceso a un bienestar a través de emprendimientos, que se entiende dentro de un contexto de transformación, en la cual se pretenden irrumpir las nuevas tecnologías , y abrir oportunidades de agilizar los procesos de otorgamiento de créditos, por medio de un análisis de seguimiento exhaustivo de pago, así como, también, el incremento de la inestabilidad económica, por lo que, es esencial contar con un esquema de préstamos o créditos confiable dentro de una institución financiera con liquides y responsabilidad de servicio.

La evolución del crédito dentro de los sistemas financieros, en el estudio realizado por Días, Arias, & Dávila (2018), mantiene una estrecha relación con el desarrollo del sector económico de los países, debido al proceso, que se encuentra basado en la asignación de circulante, o conocido, también, como efectivo, la responsabilidad y ética de los diferentes recursos económico cuyo origen va desde las actividades desarrolladas por los individuos.

Asimismo, se da el análisis de los excedentes de recursos, por medio del otorgamiento de las actividades tanto productivas, educativas, sociales y financieras; por otro lado es importante, también, analizar la existencia de un fondo, el cual cuenta con una ventaja sobre los niveles micro y macro económico, dentro de los mismos integran actividades como emprendimientos, microempresas, o diversos canales de espacio que impulse a acreedor para adquisición de activos, mismo que en un lapso de tiempo, se transformaran en un patrimonio, que genere grandes beneficios al mismo.

En base a las investigaciones, desarrolladas por Gavilanes (2016), menciona que, en el Ecuador, existen varias instituciones financieras que realizan el otorgamiento de crédito por medio del estudio y análisis de las necesidades de los clientes, este proceso forma parte de una herramienta fundamental para cumplir con los objetivos y las metas de quien lo requiera, dentro de los principales créditos en el país, se menciona:

Figura 1. Segmentos del crédito comercial prioritario.



Fuente: elaboración propia a partir de Resolución N0. 043-2015-F (2015)

Existen diferentes entidades financieras que determinan diferentes clases de crédito dentro del mercado financiero, de acuerdo a las estrategias de las entidades, se determinan las siguientes desde los criterios de Resolución N0. 043-2015-F.

Crédito Comercial

Se considera como un crédito comercial aquello que la entidad financiera, proporciona al cliente con el fin de contribuir a la financiación de las necesidades adquiridas dentro del proceso de actividades productivas, en las que integra la compra de materias primas, mercaderías para incrementar ventas, adquisición de maquinarias o saldar cuentas por pagar, por lo que es necesario que la entidad financiera analice que los fines de este dinero sea utilizado netamente para dicha actividad, así lo establece (Scotiabank, 2020).

Si bien es cierto el crédito comercial contribuye y apoya a emprendedores, pequeñas empresas, a incrementar su cartera de productos, o mejorar los procesos de producción,

según sea el caso a fin de mejorar, además, sus productos e incrementar sus ventas de manera, que se garantice el cumplimiento de la deuda en el tiempo planteado por ambas partes.

Crédito de consumo

Para Gavilanes (2016), este crédito hace referencia a la solicitud por parte del deudor a adquirir un crédito que permite cubrir la compra de bienes de uso frecuente y de servicio para el hogar y su familia, tal es el caso de cocinas, lavadoras, bienes que acumulan valor en el tiempo.

Es importante resaltar que para la designación de un crédito de consumo, el interés de este en base a lo establecido por el Banco Central, no sobrepasará del 17.3% anual, que se considera un monto accesible para el rápido acceso de los usuarios, la idea de prestar este tipo de créditos es contribuir y apoyar a las personas a obtener bienes materiales que sean de uso personal, siempre y cuando se analice también la capacidad de pago en base a los ingresos, menos gastos y ahorros a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones con la Entidad Financiera.

Crédito Vehicular

Se considera que es un tipo de crédito como su nombre lo indica cuya función es netamente la adquisición de un auto ya sea nuevo o usado, cuyo proceso se cancela al menos el 25% de entrada y de forma obligatoria el usuario accede a asegurar el vehículo, así como contratar servicio de rastreo a fin de garantizar el cumplimiento de la obligación pacta, sus beneficios son:

1. Adquirir un vehículo de forma inmediata.
2. Financiar el valor del Vehículo para cubrir desde el 60, hasta el 100% del valor que se requiere.
3. Obtener una vida crediticia
4. El crédito vehicular beneficia en la adquisición de un vehículo nuevo o usado.

Crédito Hipotecario

Este tipo de crédito se lo designa específicamente para la compra, remodelación, reparación o mejoramiento de una vivienda propia, por lo general es un tipo de crédito otorgado a largo plazo, es decir, en un periodo de alrededor de 10 a 25 años con una tasa fijada por el Banco Central del Ecuador de 10.88% de interés anual (Gavilanes, 2016).

Como apoyo a lo antes mencionado, cabe recalcar que un crédito hipotecario tiene dos alternativas de elección, entidades del sector público, o entidades del sector privado, mismas que ofertaran diferentes opciones de crédito para la adquisición de la vivienda, así como criterios del monto de entrada, tasa de interés y plazo de cobro en base a un dialogo entre ambas partes.

Crédito para PYMES

El crédito de PYMES, es utilizado netamente para el apoyo y contribución con emprendedores de la zona, así como pequeñas empresas, con el objetivo principal de fomentar e impulsar dicho negocio, su monto no será superior de 15000 dólares porque la tasa de interés también aumentaría.

De esta forma, además, el Banco Central del Ecuador establece un proceso en el cual las instituciones financieras evaluarán y otorgarán créditos a quien lo requiera, de esta forma se los considera de estricto cumplimiento, estos son:

1. La Institución financiera, es la encargada de mantener y asignar un proceso formal, solido, definido por medio de una evaluación, aprobación, renovación y refinanciación de créditos que permita la identificación de responsables para su aprobación.
2. Evaluar y aprobar todos los requisitos de información.
3. Socializar las políticas de la institución financiera con relación a la información y documentación pertinente necesaria para la aceptación del crédito, también, las actualizaciones constantes que permita modificar

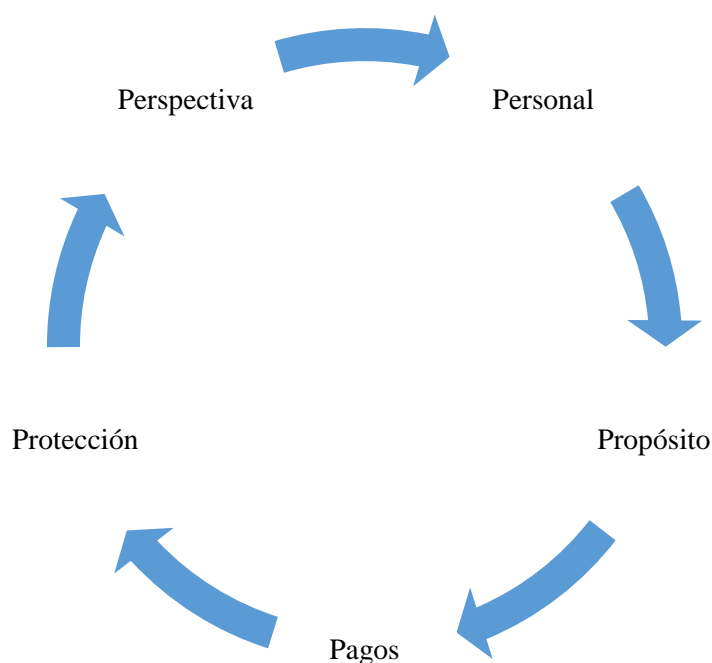
términos, en caso que así lo requiera y las condiciones de los documentos aprobados.

4. La información que llega a la entidad sirve como base para la división de los deudores en base a las normativas vigentes del Banco Central del Ecuador.
5. Las solicitudes de crédito son analizadas, de forma rigurosa y segura, por parte del departamento designado para dicho proceso, a fin de calificarlo y determinar si la tarea ejecutada es o no la correcta.
6. Para la aprobación del proceso crediticio se lo pauta en base a las leyes aprobadas por el nivel gerencial.
7. Contar con un registro de documentación cumplida durante el proceso de aprobación.
8. Una vez cumplido todos los parámetros antes mencionados, la documentación entra al sistema y se la registra como un cliente apto para el crédito (García, Gestión del Riesgo Crediticio en Entidades Financieras. PICP, 2015).

Las cinco P's

Así mismo, se presencia un proceso de crédito basado en las cinco P's, el cual permite resolver aquellos hechos negativos, así como, dar opiniones de carácter responsable respetuoso, a fin de lograr, una correcta evaluación de riesgos financieros, dentro de la cual, se analizan:

Figura 2. Proceso de Crédito P's



Fuente: elaboración propia a partir de Paredes (2014)

Se detalla, a continuación, cada uno de ellos:

✓ Personal

Dentro del análisis personal se analiza dos puntos de vista; en primer lugar, quien solicita el crédito si son responsables y exitosos y si el trato al referirse a quienes los atienden frente al personal de la institución financiera es equitativa, así mismo su información sería totalmente completa, veraz, misma que se lo certifica mediante una investigación previa y actualizada en cuanto a ingresos y egresos mensuales.

✓ Propósito

Dentro de este proceso es importante tener de forma clara para que se utilizara el crédito, cuál es su fin, en base a eso se permite que el prestamista analice su plan de pago, dentro del cual se mencione el tiempo de cancelación, tabla de amortización, así como la tasa de interés que se pretende establecer.

✓ Protección

En caso de que la fuente primaria falle, las instituciones financieras, siempre cuentan con una alternativa que garantice el pago de un préstamo debidamente, estas son:

Protección interna: la mira exclusiva desde el prestamista al tomador.

Protección Externa: cuando una tercera persona o bien asume la deuda por el tomador.

Colateral: se pretende realizar un análisis a fondo del punto de vista de la liquidez del deudor, a fin de decidir si se concede o no el crédito.

✓ Perspectiva

Se hace referencia a la perspectiva como un análisis netamente intrínseco sobre la perspectiva del uso de dicho crédito, por su parte, además, son las características que permite definir a una empresa y el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

Dentro de las principales alternativas para no aceptar el riesgo son; la evasión, o cubrir con los riesgos que existen dentro de los instrumentos de operación y para reducir los riesgos o prevenir pérdidas es indispensable tomar acciones preventivas.

✓ Pagos

El pago se lo considera como una derivación del elemento antes mencionado, el propósito respalda al deudor sobre las obligaciones a pagar, establece fechas fijas de los abonos para el reembolso del crédito, dentro de un plazo normal de tiempo, la idea principal es garantizar que la probabilidad del proceso de repago sea alta, por lo que se busca analizar en *Cash Flow* y el tiempo de expansión de un negocio.

Cash Flow

Es importante, además, definir y mantener en claro el significado de *Cash Flow*, traducido al español como flujo de caja, el cual, hace referencia a las entradas y salidas de caja u efectivo que permiten hacer frente a deudas contraídas en un período determinado de tiempo. Este elemento, permite medir la liquidez de un deudor en específico (García, 2017).

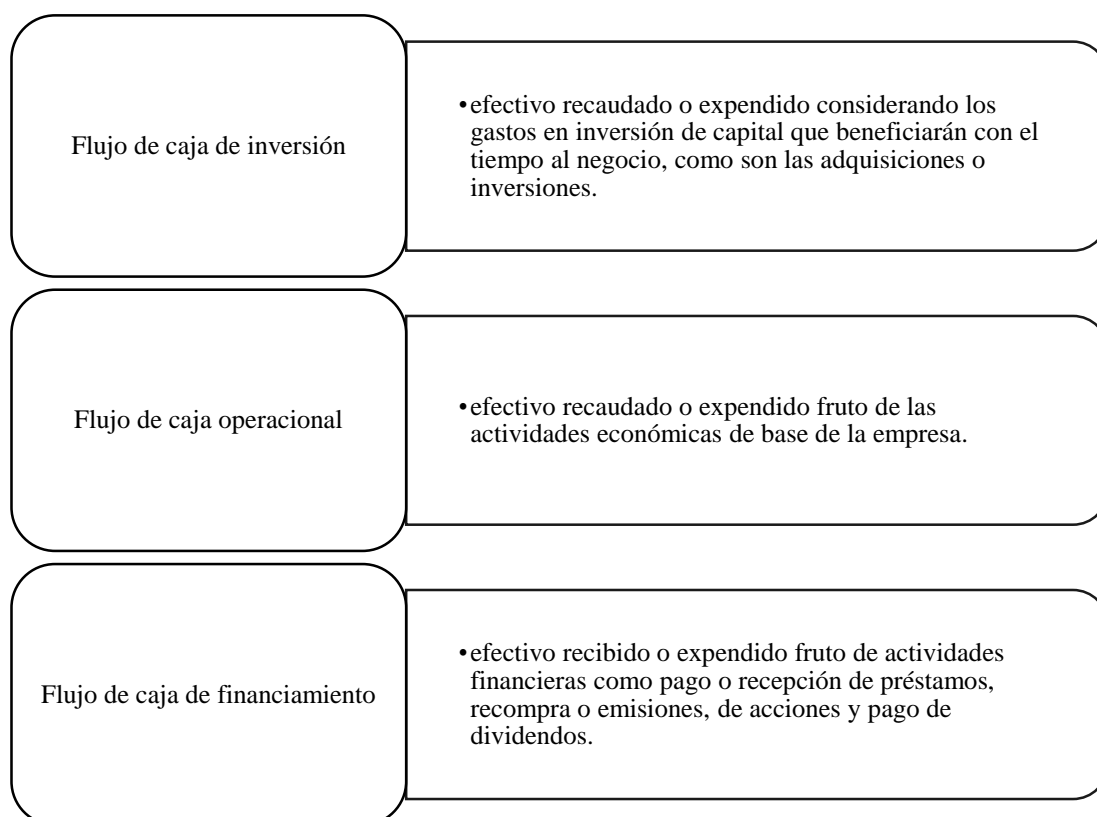
Es conocido, también, como un estado contable el cual permite recabar información acerca de los diferentes movimientos, como ingresos y egresos dentro de los movimientos de una empresa, es decir, es un estudio de caja que permite medir el grado de liquidez para afrontar deudas vigentes en el período de tiempo de estudio.

Para obtener el *Cash Flow*, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Cash Flow} = \text{Beneficio neto} + \text{amortizaciones} + \text{provisiones}$$

Dentro de la clasificación del flujo de caja se menciona:

Figura 3. Clasificación del flujo de caja



Fuente: elaboración propia a partir de García (2015)

Riesgos

El término riesgo nace del latín “risicare” que significa “atreverse”. En finanzas, el término de riesgos está referente con la probabilidad de que ocurra un acontecimiento que se traduzca en pérdidas para los competidores en los mercados financieros, como podría ser inversionistas, deudores o entidades financieras. El riesgo es producto de la incertidumbre existente sobre el costo de los activos financieros, frente a movimientos adversos de los componentes que se determinan su costo; a más grande incertidumbre más grande peligro.

Riesgo, es la vulnerabilidad frente a un potencial perjuicio o mal para las unidades, personas, empresas o entidades. Una vez que más grande es la vulnerabilidad, más grande es el riesgo, sin embargo, una vez que más probable es el perjuicio o mal, más grande es el riesgo. Por consiguiente, el riesgo hace referencia solo a la teoría

“posibilidad de daño” bajo estas situaciones. Ejemplificando, a partir de la perspectiva del riesgo de afectaciones a la integridad física de los individuos, una vez que más grande es la rapidez de circulación de un transporte en la carretera más grande es el “riesgo daño” para sus ocupantes, mientras tanto que una vez que más grande es la imprudencia al conducir más grande es el “riesgo de accidente” (Baltazar, 2016).

Con base a las definiciones anteriores, se expresa que el riesgo es la posibilidad de suceder un acontecimiento que afecte a la compañía o cooperativa, por la carencia de control interno en los procesos.

Administración de Riesgos Financieros

Es un proceso con el que se evalúa y se maneja el riesgo financiero, de una compañía, con el propósito de minimizar la exposición a él. Los gerentes han de identificarlo, aprender las medidas probables e incorporar las medidas elementales que atenúen. Esta clase de riesgos frecuenta analizarse mediante diversos artefactos: indicadores, pérdidas, estudio de escenarios, pruebas de esfuerzos y la simulación de matemática, cuyo fin es contrarrestar cualquier ramificación. La gestión del riesgo financiero tiende a concentrarse en el riesgo de crédito y en el de mercado (Blandón, Rodríguez, & Aguilera, 2017).

La gestión de riesgos financieros es una especialidad en el campo de las finanzas corporativas, dedicada al desempeño o cobertura de los riesgos financieros. La gestión de riesgos financieros aconseja y maneja la exposición al peligro de las organizaciones, por medio de la utilización de los instrumentos de mitigación (Rey, 2017).

Con base a lo que se menciona anteriormente se conceptualiza que los peligros financieros se originan por deficiencias o ausencias de políticas, procesos o metodologías de estudio de indicadores por cada tipo de peligros, precautelando los intereses de los accionistas aplicando los instrumentos idóneos para el mejoramiento constante y producir más grande productividad.

1.3. Factores que inciden en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio abarca aquella probabilidad en la que el deudor, sea este una persona jurídica o natural no cumpla a cabalidad con las obligaciones relacionadas a términos acordados, de esta forma el riesgo es que el deudor no acceda a cancelar a la Institución Financiera, un préstamo concedido en una fecha establecida entre ambas partes (Emery, Finnert, & Stowe, 2008).

Así mismo, en la investigación desarrollada por Elizondo (2012), establece que el riesgo financiero se lo puede determinar desde dos puntos de vista, la primera hace referencia de los activos financieros, con la tendencia de un instrumento de deuda, exponiéndolo al riesgo de contraparte o riesgo emisor, mientras que del lado del activo crediticio, se presenta una exposición a lo referente de riesgos de incumplimiento.

En uno de los análisis realizados en cuanto a la gestión de riesgos de créditos y relación de liquidez en cooperativas por Pedroza, Quintero, & Arévalo (2019), mencionan que uno de los elementos que conllevan a riesgos crediticios es la cartera vencida, lo que ocasiona que, no se cuente con los recursos necesarios para atender a nuevas solicitudes de crédito, al igual que requerimientos de efectivos de los depositantes al momento preciso.

Al analizar los criterios de los autores antes mencionados, se determina que los riesgos de crédito son aquellos elementos o factores que afectan a la capacidad de pago de un cliente financiero, tiene relación con la calidad de las garantías en los préstamos, la solidez financiera, tanto para el cliente como para su entorno económico, de esta forma, también, es importante mencionar los diferentes tipos de riesgo.

En base a los estudios realizados se mencionan los siguientes riesgos:

- **Riesgo de Crédito.**

Se considera al riesgo de crédito como una pérdida potencial que se ocasiona por la deuda incumplida por el deudor con sus obligaciones según los términos establecidos con la Institución Financiera (Lara, 2004).

Así mismo, La Superintendencia de Bancos (2020), menciona que, se la considera como la probabilidad de pérdida en tiempo futuro a causa del incumplimiento ya sea en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de un cliente, a causa de las crisis financieras o particulares se bloquean su contacto en el desarrollo de actividades.

Al considerar el riesgo de crédito cuando el deudor incumple con la obligación de cancelación del crédito, se da mediante varios factores, por lo que el cliente ingresa a la central de riesgos, la entidad financiera se encarga de establecer de forma inmediata la actualización de información dentro del sistema de instituciones financieras que resalte el incumplimiento, lo que lo remarca como una exención para la dotación de futuros créditos.

- **Riesgo de Liquidez**

Para La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), lo define como:

“La pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación” (p. 04).

Es decir, que se considera como riesgo de liquidez a la falta de activos que permitan cubrir una obligación con los pasivos por diferentes factores que afectan directamente a la solvencia de la institución.

Así mismo, se complementa, que el riesgo de liquidez es una dificultad o imposibilidad que una institución adquiere para cubrir con los activos oportunamente, por lo que su impacto, presenta los precios para salir a liquidar las posiciones de forma inmediata, así mismo se refiere a la dificultades para la obtención de recursos para cubrir las

obligaciones por medio de los ingresos otorgados por activos o renovación o contratación de nuevos pasivos (Prada, 2015).

- **Riesgo Operativo**

Dentro del estudio establecido por Muñoz (2014), menciona que, el riesgo operacional es la pérdida inadecuada dentro de los procesos, en la cual el personal y los sistemas internos, causas de los eventos externos genera pérdidas millonarias y en alguno de los casos puede llevar a la quiebra de una entidad.

Así mismo, cabe mencionar que, los riesgos operativos hace referencia a las posibilidad de que ocurra un suceso inesperado como causa de una alteración en el funcionamiento de las cosas que pueden pasar en las actividades diarias, es decir, ocurre como enlaces de introducción, o fallas en la relación con la gente, con los procesos internos y externos del mercado (Osorio, Manotas, & Rivera, 2017).

Es decir, que el riesgo operacional tiene una relación con los procesos que forman parte de la institución, al igual que la gente, sistemas internos y externos que causan pérdidas, presente en cualquier tipo de actividad.

- **Riesgo de Mercado**

Se lo considera como un riesgo económico en el que la institución a causa de los cambios dentro de los factores de mercado, predicen pérdidas, se asocia directamente con el factor económico regional y nacional que se relaciona como el desempeño de una institución, integran factores como la tasa de interés, tipos de cambio, precio de acciones y materias primas (Elizondo, 2012).

Por su parte (Morgan J., s/f), menciona que, se lo define como un riesgo que produce probablemente pérdidas dentro de un plazo particular del valor de un instrumento o portafolio financiero, como producto de diferentes cambios en las variables del mercado, en las que integran las tasas de interés, tasas de cambio de moneda y los spreads de crédito.

Factores que determinan el riesgo financiero

Dentro de las investigaciones de Medina (2008), establece los siguientes factores:

Nivel de riesgo

Plazo de pago: Tiene una representación en cuanto a la medida de vencimiento del período de pago, es importante mencionar que mientras más alejado esté el tiempo de pago, el riesgo irá en aumento, así mismo si la capacidad de devolución del cliente, no se adecua al plazo necesario por ambas partes.

Importe: Se lo considera como un factor de riesgo, el cual no proporciona solvencia del cliente, al financiar el total de la inversión del cliente un porcentaje de este se lo considera cómo recursos propios.

Modalidad: Es importante solicitar la modalidad misma que coincidirá con la necesidad de inversión del cliente, la idea es la financiación de campañas o capital de trabajo que se adecuen para solicitar créditos a corto plazo.

Finalidad: El uso que se dé al crédito genera dinero que permita devolver el importe adquirido, con sus intereses así mismo se lo considera como un factor de riesgo en caso de que el beneficiario derribe las inversiones realizadas por el cliente para la devolución de su dinero.

1.4. Características del riesgo crediticio a partir de su otorgamiento a sus usuarios

Dentro de las principales características de los riesgos del crédito son los siguientes:

Las cinco C del crédito

Hace referencia a conceptos que la mayoría de prestamistas utilizan como parte de la evaluación en el momento de contraer un préstamo, es decir, forman parte de la caracterización de la solvencia de préstamos, estas son: capacidad, carácter, condición,

colateral y capital, es importante mencionar que cada prestamista cuenta con su propio parámetro y se ajusta a 5 de las áreas que facilitan mejorar el posicionamiento financiero para su negocio.

Figura 4: Las 5 Cs del crédito



Fuente: elaboración propia a partir de Ronaldson (2020)

Carácter

Se defiende el carácter como un compromiso con relación directa al cumplimiento de las obligaciones crediticias, su medición se la ejecuta por medio del historial de cancelaciones de las obligaciones del solicitante (Prada, 2015).

Como apoyo a lo antes mencionado, en la investigación realizada por Rosa (2019), menciona que el carácter es una de las “C” más difíciles de evaluar, analiza la probabilidad del cumplimiento de los compromisos de pago aun cuando se termine la liquidez mensual, o así la situación financiera empeora después de desembolsar el préstamo.

Es decir, que el carácter, es considerado como el análisis de evaluación más complicado del proceso de acreditación, permite determinar el grado de

responsabilidad o cumplimiento del prestamista, para con sus obligaciones, de esta forma estudia el grado de liquidez que permitirá conocer a la persona y determinar si es conveniente o no firmar la constancia del crédito.

Así mismo, dentro del carácter, las investigaciones publicadas por Gómez (2012), menciona los siguientes elementos para verificar la solvencia de un cliente:

- ✓ Solicitar referencias comerciales de proveedores que otorguen crédito
- ✓ Analizar un reporte del Buró de crédito del posible cliente
- ✓ Verificar demandas comerciales
- ✓ Solicitar referencias comerciales

Capacidad

Hace referencia a las habilidades de pago por parte del deudor sobre el préstamo contraído, esto es de suma importancia dentro de las instituciones financieras que se encuentran realizando prestamos de dinero (Ronaldson, 2020).

Así mismo los prestamistas determina si el deudor contará con la capacidad para realizar sus pagos con comodidad, analizarán su historial laboral, considerado como un indicador de capacidad para el pago de deudas, es posible, también, realizar un análisis mediante la relación que exista entre las deudas actuales en comparación con los ingresos que obtenga, a fin de determinar el grado de aceptación al crédito (Wells Fargo., 2020).

Es decir, que la capacidad, es el elemento encargado de medir las habilidades en las que el deudor tiene para cancelar la deuda contraída, por tal razón la institución financiera determina y analiza su volumen de ingresos por medio de un estudio detallado del cliente, dentro de los cuales se espera detallar su historial de trabajo, así como los activos que dispone y la aceptación financiera a fin de mantener un respaldo en el cumplimiento de la deuda.

Colateral

Conocido, también, como la garantía, la cual puede hacerse uso en caso de falta de cancelación de la deuda, el valor se establece en base al costo de la deuda, así como un precio aproximado para el ingreso en proceso de reventa (Prada, 2015).

Para apoyar a lo antes mencionado, en base a la investigación de Pichardo (2020), argumenta que, se hace referencia a un aval que garantice el pago de las obligaciones, dicha garantía puede ser bienes, o una persona representante o conocido como fiadores solidarios, el cual en caso de no cumplir el deudor con la obligación lo hará este garante.

Es decir, que el colateral de crédito, o conocido comúnmente como garantía o garante, son los bienes, como terrenos, casas, vehículos, acciones; o personas conocidas como garantes, que solventan la deuda en caso de que el deudor no la cumpla, para las instituciones financieras es un elemento muy importante porque garantiza que el dinero, no se pierda durante el proceso de asignación de crédito, además, cabe mencionar que en este caso se lo podrá poner en la central de riesgo por incumplimiento de obligación financiera.

Capital

En base a la investigación realizada Pichardo (2020), la define como, “nominal de las participaciones emitidas por una empresa y suscritas por los socios. De acuerdo con el porcentaje de participación en la empresa, cada socio tiene un peso específico político y económico en la empresa” (p. 42).

Así mismo, se lo conoce como patrimonio, mismo que, se obtiene por la resta del valor de los activos, menos los pasivos o deudas pendientes, las cuales garantizarán el pago de obligaciones financieras (Rosa, 2019).

Es así que, el capital, es el elemento más importante del análisis por parte de las instituciones financieras, hace referencia a los activos, ahorros, dinero que el cliente obtiene, el cual permite hacer frente a la obligación en caso que lo requiera, para las

instituciones financieras, que el cliente cuente con un capital propio les agrada, dicho valor permitirá invertir para el ingreso de dinero extra.

Condiciones

Se considera como condiciones aquellos factores externos que podrían perjudicar a la marcha de los negocios en general, dentro de estos, se encuentra la ubicación geográfica, situación política y económica de la región y el sector en el que se desenvuelve, elementos que evalúan los efectos sobre el análisis de los riesgos de contingente (Lideres 4.0., 2016).

De tal forma, también, Pichardo (2020), la considera como, la condición menos importante, misma que establecerá las condiciones generales que afectan directamente al crédito, es decir, la institución financiera, se encarga de analizar el destino de los fondos, el plazo de pago y las observaciones del crédito a fin de determinar si se lo acredita o no.

Según lo mencionado anteriormente, se considera poco relevante el estudio de las condiciones pero, se lo realiza, las cooperativas, instituciones financieras, estudian el destino del dinero acreditado y en base al grado de importancia, se lo concede al cliente, así mismo, analiza datos como la ubicación de la posible inversión, y los establecimientos aledaños, de esta forma, se garantiza el cumplimiento de la deuda contraída.

Técnicas de Evaluación de la Capacidad crediticia.

Dentro de las formas que permite evaluar la capacidad crediticia de un usuario, (Wenner, Navajas, Trivelli, & Tarazona, s/f), se encuentra la de evaluación de la capacidad de pago, así como la colocación de respaldo de sus activos, los cuales, se encuentran dirigidos al análisis de la integridad, carácter moral, capacidad de pago y habilidad gerencial por parte del designado como prestatario potencial, así mismo la segunda evaluación analiza y estudia a fondo la calidad y cantidad que posee la persona de activos, mismo que podrán ser parte de la capacidad de realización del contrato en caso de incumplimiento del mismo.

La capacidad de pago

Dentro de esta categoría, se procede a emplear un análisis de los diferentes criterios del usuario, dentro de la cual es importante contar con un sistema de información personal del mismo, de esta forma, además, el experto encargado del análisis de liquidez y solvencia es el encargado de captar datos de morosidad, su capital de trabajo, enfoque de balance, activos, a fin de garantizar el cumplimiento de dicha operación por medio del análisis de los siguientes índices:

Eficiencia Operativa

- Ganancia antes del interés, impuestos
- Depreciación y amortización/Ventas
- Ingresos Netos/Ventas
- Ingresos Netos/Patrimonio Neto
- Ingresos Netos/Total Activos
- Ventas/Activo Fijo

Cobertura del servicio de deuda

- Pago de interés
- Flujo de caja libre-Gastos de capital/pago de interés
- Flujo de caja libre-gastos de dividendos/interés

Apalancamiento Financiero

- Deuda a largo plazo/capitalización
- Deuda a largo plazo/patrimonio neto tangible
- Pasivo corriente/patrimonio neto tangible

Liquidez

- Ratio entre activo y pasivo corriente
- Ratio entre activo disponible y el pasivo
- Inventario vs ventas netas
- Inventario vs capital de trabajo neto
- Deuda corriente vs inventario

Cuentas por cobrar

- Antigüedad de cuentas por cobrar

Evaluación de Respaldos

El respaldo de activos, permite que la Institución financiera cuente con un respaldo en caso en el que el prestamista incumpla con la cancelación de las obligaciones, dentro de este proceso se define y detalla cada uno de los bienes legalmente notificados, códigos comerciales para todas las jurisdicciones y registros establecidos (Wenner, Navajas, Trivelli, & Tarazona, s/f)).

Esta evaluación se la considera de suma importancia para la Institución financiera, permite respaldar que el deudor cumpla con sus obligaciones, y en caso de no acceder al pago recurrente de las cuotas pactadas con la Institución Financiera, esta procede a hacer uso de sus garantías, reembolsando su efectivo, o en casos se ha visto la obligación de incautar bienes, como activos que cubran el valor de la deuda, detalle que se encuentra específicamente registrado dentro de las cláusulas establecidas en los ítems del pagare sumillado bajo aprobación de ambas partes.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se pretende describir las distintas herramientas a utilizar en base a lo que menciona el segundo objetivo específico, este es, el diagnóstico de la situación actual del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato.

2.1. Sistematización de la metodología

- **Enfoque**

Esta investigación se desarrolla mediante un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, para tener una visión competente del trabajo; en el enfoque cuantitativo se realiza una verificación de la información financiera, que permite la recolección de datos sobre indicadores para evaluar lo que ocurre en el proceso de otorgamiento del crédito; mientras que en el enfoque cualitativo se valora la información bibliográfica, políticas, manuales, resoluciones y actas del manejo del consejo de administración de la institución.

- **Modalidad de investigación**

Para el trabajo investigativo se realiza las siguientes modalidades:

Investigación de campo

La investigación de campo permite identificar conocimientos verídicos sobre el problema a investigar, se obtuvo la información necesaria en las instalaciones de la institución financiera para la recopilación de datos.

Para verificar esta información es necesario la obtención de resultados mediante los instrumentos de investigación como son: la entrevista, cuestionarios, encuesta y otros; pues la investigación de campo a más de ser confiable permite emitir opiniones reales de todo lo que se observa en la investigación.

Bibliografía- documental

Es muy pertinente para afianzar los conocimientos que son muy necesarios en una investigación, con fuentes bibliográficas sobre las teorías del riesgo crediticio en las instituciones financieras, a más de registros contables que favorecen a la investigación.

- **Métodos, técnicas e instrumentos**

Método descriptivo-explicativo: Este método consiste en la obtención de resultados convincentes acorde a las expectativas del riesgo crediticio estudiado mediante la relación del método descriptivo-explicativo. El método descriptivo responde al análisis inmediato de todas las características descritas en el objeto de estudio; en cuanto, al método explicativo intenta exponer las causas que llevaron al problema de estudio.

En resumen, los métodos aplicados en la cooperativa describen problemas internos ligados al departamento de crédito, técnicas de captaciones y colocaciones, adecuaciones del servicio al cliente y mitigación del riesgo crediticio; en referencia, al método explicativo se expondrán varias razones en cuanto al otorgamiento de créditos y solucionar los riesgos existentes que se encuentran en la institución

- **Técnicas**

El trabajo de investigación se basa en la técnica de la observación, la cual me permite recabar información a los procesos de crédito y así obtener datos verídicos para analizar aspectos determinantes del problema en estudio.

- **Instrumentos**

El instrumento utilizado en esta investigación es una guía de entrevista y un check list.

En la entrevista se realizarán preguntas abiertas al Jefe de crédito, y a los asesores de crédito, quienes otorgan constantemente los créditos.

El check list estará conformado por ítems, que nos van a permitir recolectar la información suficiente para analizar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato.

No obstante, es necesario mencionar que, el cuestionario de preguntas que sirve como instrumento de la técnica de la entrevista, se compone de las siguientes preguntas:

- 1) ¿Cuál es el promedio de cartera vencida que maneja la Cooperativa?, ¿usted lo considera alto o bajo?**

- 2) ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para recuperar cartera vencida?**

- 3) ¿Cómo controla y da seguimiento el departamento de gerencia respecto a la cartera de crédito y riesgo crediticio de la Cooperativa?**

- 4) ¿Cómo el Consejo de Vigilancia ejecuta su rol para mitigar el riesgo crediticio en la Cooperativa?**

5) ¿Cuáles son los procesos que ejecuta la Cooperativa para otorgarle un crédito a uno de sus clientes?

6) ¿Considera usted que la tasa de interés que maneja la Cooperativa es la correcta y adecuada para competir en el mercado?

7) ¿Considera que el incumplimiento de los pagos de los créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa, por qué?

8) ¿Cuáles son los créditos que se otorgan con mayor frecuencia en la Cooperativa (microcréditos, educación u otros)?

9) ¿Cuál es el monto de crédito máximo y mínimo más solicitados por los clientes de la Cooperativa?

10) ¿Cuáles considera usted que son los factores o causas para que se generen altos índices de morosidad?

11) ¿Cuáles son las políticas y procedimientos internos que regulan la emisión de créditos en la Cooperativa?

- **Población y muestra**

Población

Para el desarrollo del proyecto de investigación se considera como población una base de 111 créditos otorgados durante el año 2019 en la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.-Ambato.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

z = Nivel de confianza 95% = 1,96

e = 0,1 error máximo admisible

$p = 0,50$ probabilidad a favor

$$n = \frac{(1,96)(0,50)(1 - 0,5)(111)}{(0,5)^2(111) + (1,96)^2(0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = 87$$

Al realizar el cálculo de la muestra, se procede a analizar 87 carpetas de crédito.

- **Procesamiento y análisis de la información**

Para el análisis y procesamiento de la información obtenida, se utilizó técnicas estadísticas y lógicas, mediante el software Excel, a través de cuadros y gráficos. Además, se diseña una matriz de riesgo para realizar el análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa.

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato

La **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.** Nace bajo los auspicios del Convento La Merced en el tradicional barrio del mismo nombre habiéndose reunido un 16 de Julio de 1963, 28 moradores del barrio La Merced bajo la dirección del padre Rubén Robayo, quien asumió ser el primer socio fundador y a su vez su primer presidente con un capital de ciento ochenta sucres en certificados de aportación, es aprobada su constitución legal el 13 de octubre de 1963 por parte del ministro de Bienestar Social. En sus inicios La Cooperativa funcionó en un local prestado en el convenio de la Merced, a través del tiempo la Institución fue incrementado a sus asociados por las bondades del sistema Cooperativista, dado su crecimiento, la Institución vio la necesidad de adquirir un edificio propio para dar un mejor servicio y adecuada atención a sus socios, seguidamente a adquirir el edificio

actual en el año de 1989, brindando un eficiente servicio en la actualidad a alrededor de diez mil asociados que han confiado sus ahorros en la Cooperativa.

REPRESENTANTES

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

Howard Fabián Chávez Yépez

PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

Segundo Augusto Chávez Ramírez

GERENTE GENERAL

José Sevilla Lara

Misión

“Brindamos servicios financieros oportunos y solidarios para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes, con personal capacitado para incentivar la producción y el desarrollo económico”.

Visión

“Al 2022 seremos segmento 3 dentro del Sistema Financiero Nacional, manteniendo nuestros valores y principios corporativos.”

Valores corporativos

Los valores detallados, a continuación, se han seleccionado de acuerdo a su historia, su presente y su proyección futura:

- Confianza
- Seguridad

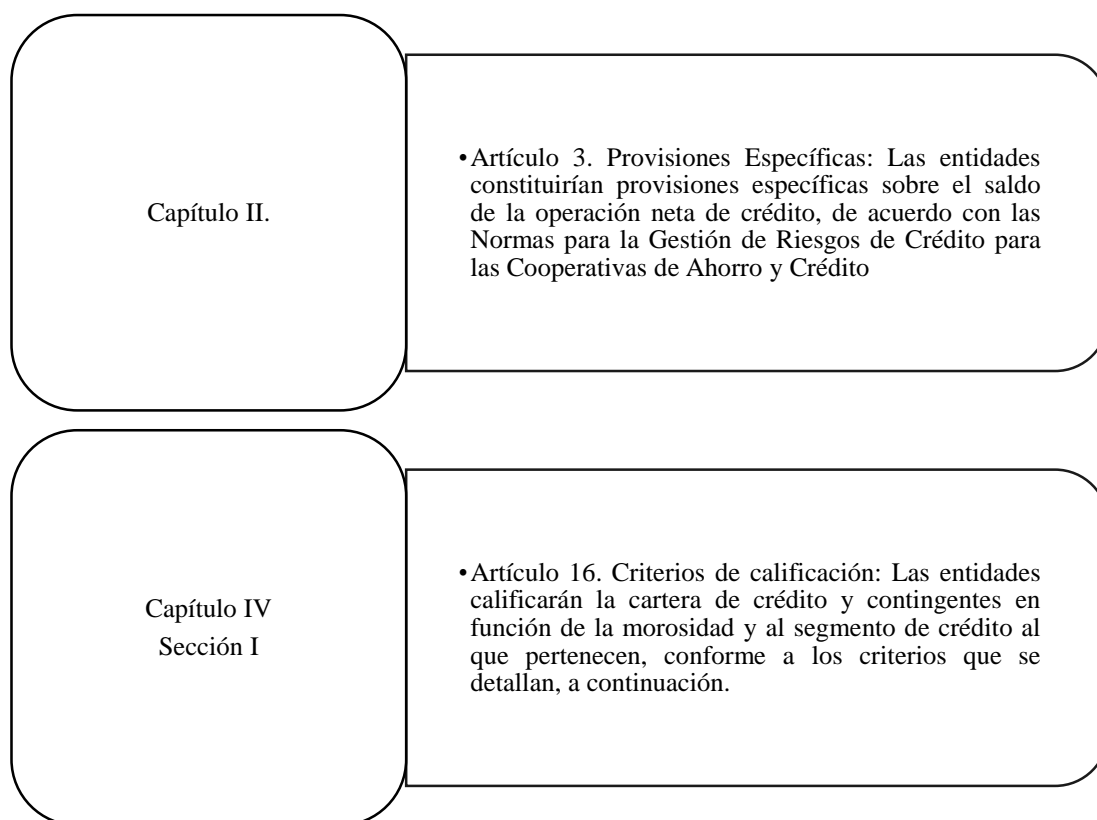
- Solidaridad
- Compromiso
- Equidad
- Transparencia
- Responsabilidad social

Políticas de crédito según resolución 129-2015-F

El código orgánico y monetario y financiero regula los sistemas financieros y monetarios, así como el régimen de seguros y valores del Ecuador, además, establece los límites aplicables para los segmentos del sector financiero popular.

En dichas resoluciones se tratan temas muy relevantes como son: la administración y gestión de riesgo en las cooperativas, el manejo de provisiones, normas para la administración de la solvencia, patrimonio técnico, activos y contingentes.

Las políticas de las cooperativas han elaborado manuales y reglamentos sobre sus políticas de crédito y cobranza, lo cual permite un mayor control interno y un respaldo para la toma de decisiones. Estos manuales son revisados y actualizados por el Gerente y el Oficial de Crédito al menos anualmente, las modificaciones que se realicen se basarán en el comportamiento de la cartera de crédito y de la planificación de la cooperativa, los cambios que se realicen permitirán realizar acciones correctivas con el propósito de alcanzar los objetivos previamente planteados (Resolución N0. 129-2015-F, 2015).

Figura 5. Políticas de crédito

Fuente: elaboración propia a partir de Resolución No. 129-2015-F (2015)

Los riesgos según las políticas se muestran por distintos niveles según la Resolución No. 129-2015-F estos son:

Tabla 1. Nivel de riesgo

Nivel de Riesgo		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	MICROCRÉDITO CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO INMOBILIARIO
	DÍAS DE MOROSIDAD			
Riesgo Normal	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo Potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso Recaudo	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: elaboración propia a partir de Resolución No. 129-2015-F (2015)

2.3. Matriz de Análisis de riesgo crediticio

La matriz de riesgo crediticio establecida, a continuación, se realiza con el propósito de identificar el nivel de riesgo que mantiene la Cooperativa en relación a las diferentes variables como vivienda, experiencia de negocio, experiencia crediticia, endeudamiento, entre otros, los mismos que fueron analizados mediante atributos y en relación al tiempo, para lograr obtener el nivel de riesgo de cada uno de estos, como se observa en la tabla 2, con el objetivo de identificarlos y establecer estrategias de mitigación.

Tabla 2. Matriz de Análisis de riesgo crediticio

Tipo de crédito	Matriz de Análisis de riesgo crediticio						
C de Crédito	Variable	Atributo	Tiempo	Riesgo			Observación
				Alto	Medio	Bajo	
CARÁCTER	Vivienda	Propia	>1 año			B	
		Arrendada	<1 año	A			
		Familiar	< 1 año		M		
	Experiencia de negocio	Estabilidad del negocio	< a 6 meses	A			
			1>=3 años		M		
			>a 3 años			B	
	Experiencia crediticia	Último crédito sistema financiero	>800			B	Excelente
			501 a 719		M		Bueno

			<500	A			Necesita mayor análisis de crédito
		Último crédito Cooperativa	Crédito sin mora			B	
			> a 2 meses de atraso	A			
CAPITAL	Endeudamiento	Bancos	> 30% patrimonio	A			
		Cooperativas	> 30% patrimonio	A			
		Empresas comerciales	> 30% patrimonio		M		
	Endeudamiento de créditos	Créditos vigentes Cooperativas	Ninguno			B	No tienen que ser más de 3 créditos
		Créditos vigentes Bancos	Uno		M		
			Dos o más	A			
	Patrimonio	Activos	< = obligaciones	A			
		Pasivos	< que el capital			B	
		Patrimonio	Superior al crédito solicitado			B	
CAPACIDAD DE PAGO	Ingresos	Registro de Ingresos	Libros de ingresos		M		
		Rol de pagos	Planillas de cobros sueldos		M		
		Declaración SRI	Declaración IVA, Renta			B	
		Otros	Ingresos sin registros	A			
	Gastos	Gastos	Libros de Gastos			B	Se considera los egresos que se realizan por Gastos Generales
	Ingresos		Facturas de Compras		M		
			Tablas de pagos de obligaciones	A			

		Ingresos Brutos	> que gastos + obligaciones	A			
			> = 70% de cuota estimada			B	
COLATERALES	Garantías	Quirografario	Firmas (Deudor-Garante)		M		
		Prendario	(Prenda industrial vehículo o maquinaria)			B	
		Hipotecario	Hipoteca del bien inmueble + de 140% del Crédito		M		
		Certificado de depósitos	Hasta el 75% del valor del depósito			B	
		Otros	Confianza	A			
CONDICIONES	Condiciones	Situación económica del país	Riesgo país, circulante	A			
		Situación económica del negocio	Capacidad de retorno		M		
		Competencia	Competencia del negocio		M		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente apartado se determinan los resultados de la investigación desarrollada, misma que fue aplicada al departamento financiero y de crédito de la Cooperativa, con el fin de identificar las diferentes consideraciones de estas áreas con el riesgo crediticio y los factores relacionados.

3.1. Análisis de Resultados de las entrevistas al departamento financiero y de crédito

A continuación, se encuentran las preguntas de tipo abierto establecidas para la recopilación de la información necesaria del departamento financiero y del departamento de crédito, las cuales ayudaron a identificar y clarificar la realidad de estos con el riesgo crediticio de la Cooperativa.

¿Cuál es el promedio de cartera vencida que maneja la Cooperativa?, ¿usted lo considera alto o bajo?

A pesar que ciertos encuestados desconocían de esta respuesta, se pudo conocer que, el promedio de la cartera vencida es de 200000 dólares la cual menciona que se encuentra dentro de los parámetros normales

¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para recuperar cartera vencida?

Entre las estrategias más nombradas fueron las siguientes; notificaciones personales a socios, garantes, también, se realiza llamadas telefónicas y trámite legal, así como visitas al domicilio del socio. Sin embargo, una de las estrategias más accesibles son las de crear un acuerdo de pagos, conocer la situación del socio, convenios de pagos

el cual se hace seguimiento al socio verificando el tipo de préstamo se divide sus ingresos para que sean depósitos diarios.

¿Cómo controla y da seguimiento el departamento de gerencia respecto a la cartera de crédito y riesgo crediticio de la Cooperativa?

Se pudo determinar que, este seguimiento se lo realiza, a partir de un control individual, acerca del sistema de la cartera que está a nuestro cargo, diariamente se va verificando si han pagado o no han pagado los socios y hay que notificar todo; lo que permite llevar una base de indicadores de morosidad con informes mensuales. Información que es controlada por la gerencia.

¿Cómo el Consejo de Vigilancia ejecuta su rol para mitigar el riesgo crediticio en la Cooperativa?

A pesar de que cierto encuestado menciona desconocer este aspecto, según lo expuesto, se menciona que se podría conocer, mediante un seguimiento y realizando auditorías internas, el auditor interno cumple el rol de consejo de vigilancia; mientras que el jefe de crédito es el que emite estos informes.

¿Cuáles son los procesos que ejecuta la Cooperativa para otorgarle un crédito a uno de sus clientes?

Los entrevistados, mencionaron que, este es un proceso que se da inicio con la entrevista, y posteriormente se revisa la central de riesgo, se realiza un análisis después de llenar una solicitud, se verifica todos los datos de la solicitud para ver si aprueba o no aprueba, y si hay dos versiones la solicitud automáticamente queda anulada; por lo que se menciona que las etapas son:

- Información
- verificación de documentos
- análisis del oficial de crédito
- análisis por un comité de crédito.

¿Considera usted que la tasa de interés que maneja la Cooperativa es la correcta y adecuada para competir en el mercado?

Todos los encuestados mencionaron que sí, debido a que, la tasa de interés si es la correcta porque están regulados bajo la SEPS, la cooperativa tiene que estar bajo los parámetros establecidos en la norma y se considera que si es la adecuada para competir en el mercado.

¿Considera que el incumplimiento de los pagos de los créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa, por qué?

Se considera que si, porque se genera más gastos en provisiones y disminuye el ingreso; además, de que, ese dinero se les entrega a los socios cuando piden un crédito y por ende son los salarios que se percibe a los trabajadores.

¿Cuáles son los créditos que se otorgan con mayor frecuencia en la Cooperativa (microcréditos, educación u otros)?

Se determina que los más frecuentes son los créditos de consumo y microcréditos

¿Cuál es el monto de crédito máximo y mínimo más solicitados por los clientes de la Cooperativa?

Se pudo conocer que entre los niveles máximos están entre \$15.000 a \$20.000; mientras que en el rango mínimo están entre \$1.000 a \$2.000

¿Cuáles considera usted que son los factores o causas para que se generen altos índices de morosidad?

Podría estar determinado por la situación económica, un deficiente análisis crediticio, pérdidas de empleos, ventas bajas, falta de compromiso en los pagos; así como por la falta de seguimiento y control al socio.

¿Cuáles son las políticas y procedimientos internos que regulan la emisión de créditos en la Cooperativa?

Análisis del asesor de crédito, aprobación del jefe de crédito y aprobación del comité de crédito.

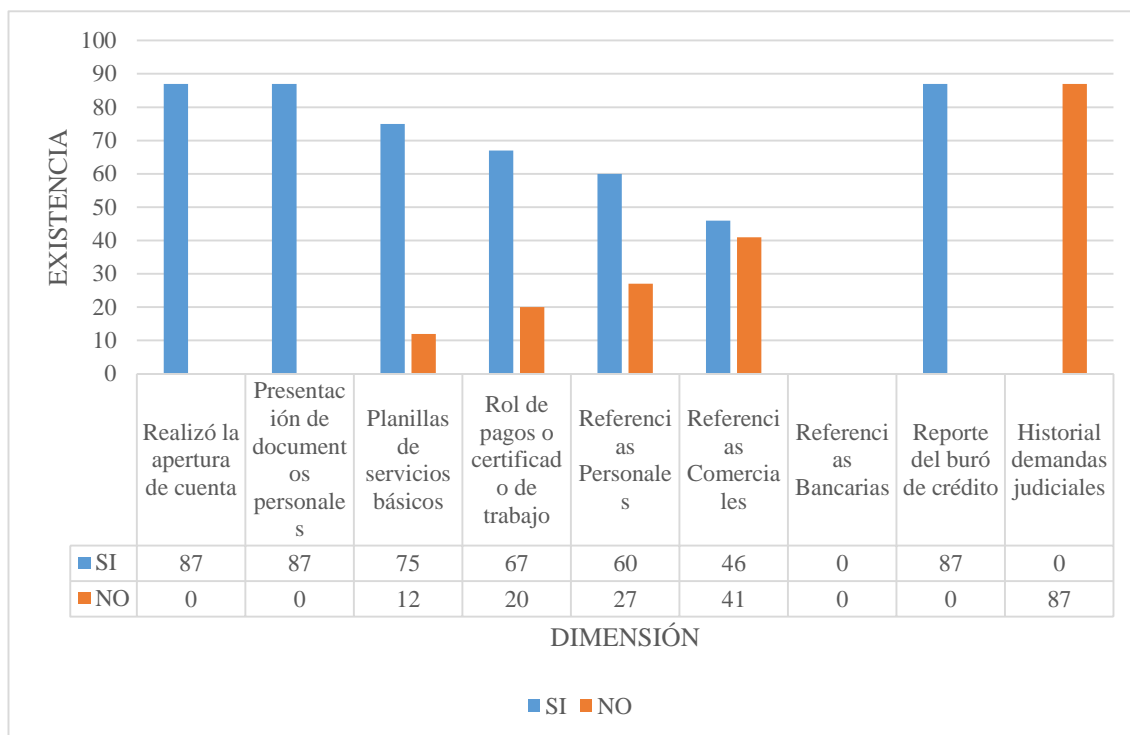
Por otro lado, se presenta, a continuación, el análisis de las carpetas crediticias, en relación a sus diferentes dimensiones con el propósito de clarificar el panorama de la Cooperativa.

3.2. Análisis de las carpetas crediticias

Tabla 3. Dimensión- Carácter

DIMENSIÓN	ELEMENTO	SI	NO
CARÁCTER	Realizó la apertura de cuenta	87	0
	Presentación de documentos personales	87	0
	Planillas de servicios básicos	75	12
	Rol de pagos o certificado de trabajo	67	20
	Referencias Personales	60	27
	Referencias Comerciales	46	41
	Referencias Bancaria	0	0
	Reporte del buró de crédito	87	0
	Historial demandas judiciales	0	87

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Dimensión- Carácter

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En fundamento a la matriz de análisis de riesgo crediticio, se toma como referencia la dimensión del carácter en la cual se procedió a analizar varios elementos de los cuales se obtuvo que; de las 87 carpetas que conforman la muestra de este estudio, tres elementos obtuvieron el 100% ,es decir, 87 carpetas obtuvieron lo que es la apertura de cuenta, presentación de documentos personales y ;reporte del buró de crédito seguidas de inmediatamente por 75 carpetas que si presentaron las planillas de servicios básicos y 67 carpetas que presentaron el rol de pagos o certificados de trabajo, seguido inmediatamente por las referencias personales que fueron representadas por 60 clientes y 46 carpetas que presentaron referencias comerciales,

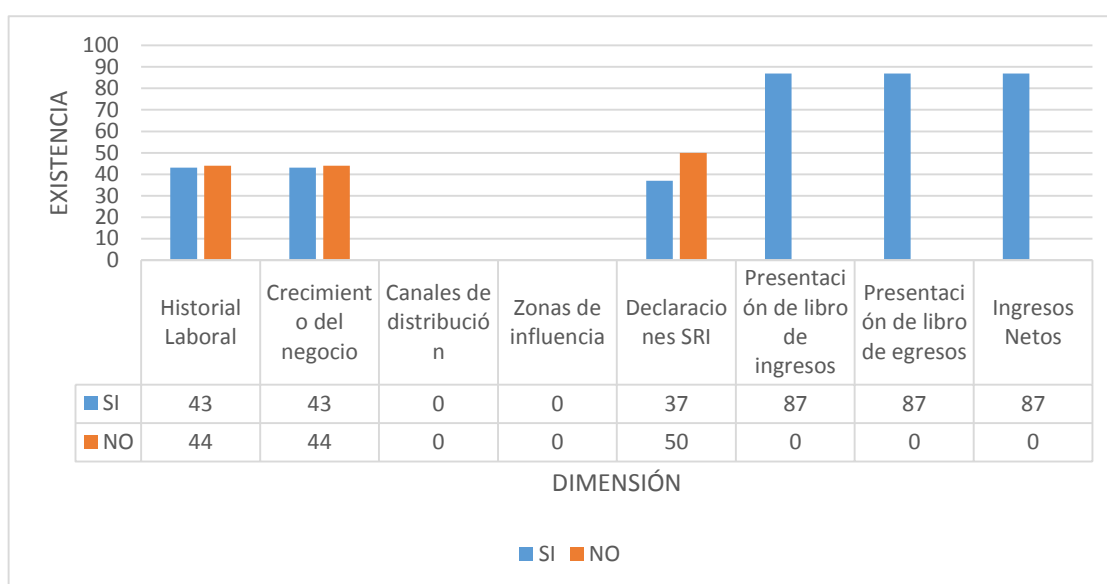
que dan como relevancia que ninguno de las carpetas presentaban lo que son referencias bancarias e historial de demandas judiciales para esta dimensión

Tabla 4. Dimensión- Capacidad

DIMENSIÓN	ELEMENTO	SI	NO
CAPACIDAD	Historial Laboral	43	44
	Crecimiento del negocio	43	44
	Canales de distribución	x	x
	Zonas de influencia	x	x
	Declaraciones SRI	37	50
	Presentación de libro de ingresos	87	0
	Presentación de libro de egresos	87	0
	Ingresos Netos	87	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Dimensión- Capacidad



Fuente: Elaboración propia

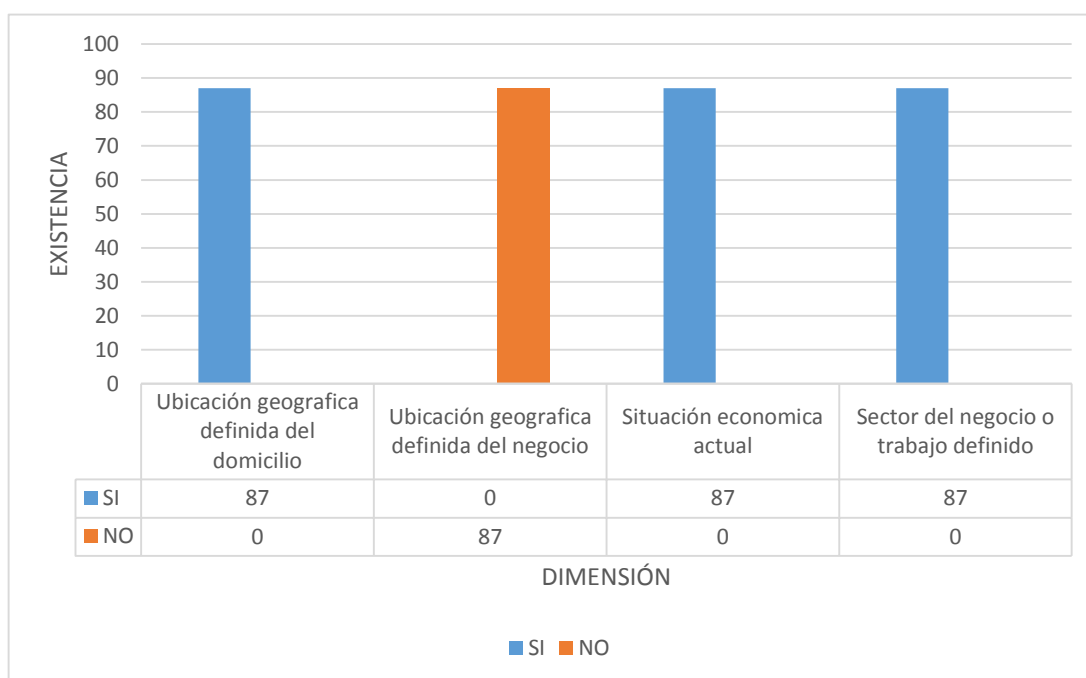
Análisis e Interpretación

Para la dimensión de capacidad se analizaron varios elementos en fundamento a la matriz de análisis de riesgos crediticios que da como resultado que de las 87 carpetas que conformaron la muestra, es decir, el 100% tres elementos de esta dimensión presentaron un 100% las mismas que son presentación de libros de ingresos; presentación del libro de egresos; así como los ingresos netos y de estos elementos 43 carpetas presentaron tanto historial laboral como crecimiento del negocio, sin embargo, sólo 37 carpetas presentaron lo que es declaraciones del Sri y como puntos relevantes se tomó el 0% para los elementos de canales de distribución y zonas de influencia

Tabla 5. Dimensión - Condiciones

DIMENSIÓN	ELEMENTO	SI	NO
CONDICIONES	Ubicación geográfica definida del domicilio	87	0
	Ubicación geográfica definida del negocio	0	87
	Situación económica actual	87	0
	Sector del negocio o trabajo definido	87	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Dimensión - Condiciones

Fuente: Elaboración propia

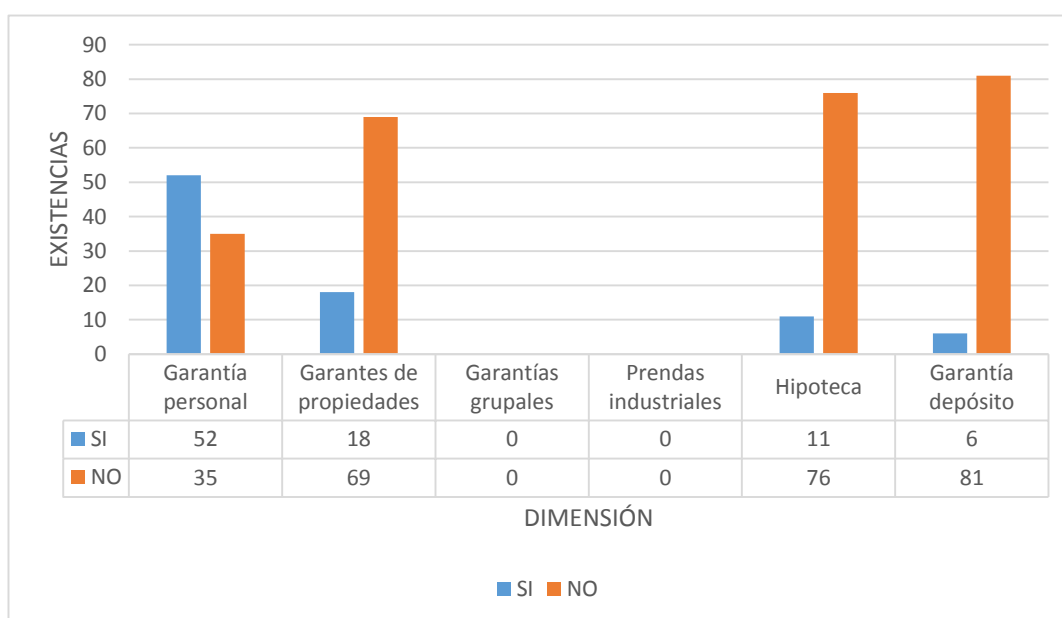
Análisis e Interpretación

En relación a la dimensión de condiciones se pudieron analizar cuatro elementos de los cuales se obtuvo que 87 carpetas, es decir, el 100% de la muestra presentó, lo que es ubicación geográfica definida del domicilio, situación económica actual y sector del negocio o trabajo definido; sin embargo, el elemento que en ninguna carpeta contenía es la ubicación geográfica definida en el negocio.

Tabla 6. Dimensión - Colateral

DIMENSIÓN	ELEMENTO	SI	NO
COLATERAL	Garantía personal	52	35
	Garantes de propiedades	18	69
	Garantías grupales	x	x
	Prendas industriales	x	x
	Hipoteca	11	76
	Garantía depósito	6	81

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Dimensión - Colateral

Fuente: Elaboración propia

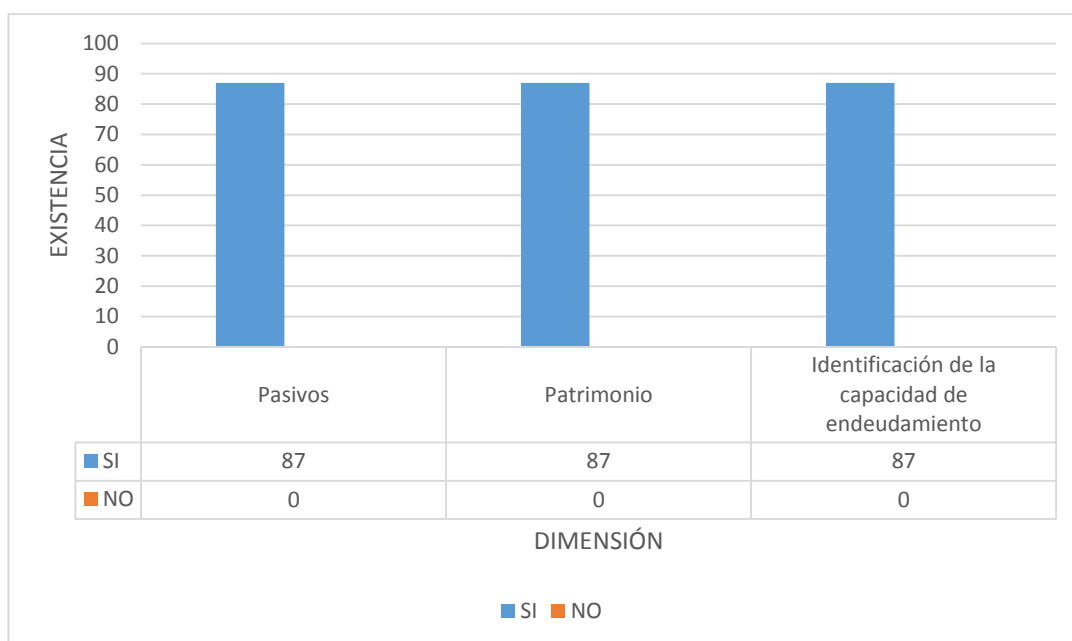
Análisis e Interpretación

Para la dimensión colateral se pudieron analizar seis elementos de los cuales se pudo conocer que sólo 52 carpetas presentaban lo que es garantía personal y las 35 restantes no contenían, seguido inmediatamente por el elemento de garantes de propiedades de las cuales el 18 carpetas sí presentaba y 69 carpetas no presentaban este elemento; mientras que, para el elemento de hipoteca se pudo conocer que 11 carpetas contenían este elemento mientras que 76 carpetas no contenían este elemento y para la garantía de depósitos sólo 6 carpetas presentaban este elemento mientras que, 81 carpetas no contenían este elemento; no obstante, existieron dos elementos que ninguna de las carpetas que conformaron la muestra, contenía las mismas que son garantías grupales y prendas de industriales.

Tabla 7. Dimensión - Capital

DIMENSIÓN	ELEMENTO	SI	NO
CAPITAL	Pasivos	87	0
	Patrimonio	87	0
	Identificación de la capacidad de endeudamiento	87	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Dimensión - Capital

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Finalmente, para la dimensión de capital se pudo analizar tres elementos, de los cuales se conoció que las 87 carpetas que representan el total de la muestra presentaban estos tres elementos como son pasivos, patrimonio, identificación de la capacidad de endeudamiento.

3.3. Matriz de acciones a tomar para la toma de decisiones de la institución financiera

Las estrategias establecidas, a continuación, son consideraciones del todo el documento donde se determinan las acciones acorde a la evaluación de los diferentes factores establecidos anteriormente, con el propósito de identificar todas y cada una de las áreas establecidas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Matriz de Acciones a tomar

Matriz de Estrategias				
5C de Crédito	Variable	Atributo	Tiempo de ejecución	Estrategia
CARÁCTER	Vivienda	Otros (vivienda)	Inmediato	<p>La disponibilidad de una vivienda propia por parte quien recibirá el crédito, es de gran seguridad para la cooperativa, sin embargo, cuando los socios no disponen de este bien, es necesario que se observen otras opciones, entre las que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer otros bienes que en su suma sean superior a la deuda a contraer. • El socio dispondría de un garante que este en la disponibilidad de cubrir esta deuda.

	Experiencia de negocio	Estabilidad del negocio	2semanas (nuevos créditos)	<p>Verificar el estado actual del negocio es indispensable para la Cooperativa, pues si de ahí dependen los ingresos del socio, es necesario que su estado actual sea solvente para que cubra su adeudamiento por lo que, es indispensable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el análisis de crédito en relación a la solvencia del negocio. • Analizar la perspectiva de crecimiento del negocio si el crédito está destinado al mismo. • El valor actual del negocio tiene que ser superior a la deuda a contraerse.
CAPITAL	Endeudamiento	Bancos	Inmediato	<p>Es indispensable determinar que la deuda a contraerse, en conjunto con las deudas ya existentes sean inferior al patrimonio, para dar mayor efectividad de la posibilidad de pago del usuario a la cooperativa, por lo que es necesario que al analizar las características de quien contraiga el crédito sean:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no tenga más de dos deudas u obligaciones, con otras cooperativas, bancos o afines • Que sus deudas no superen el 30 % de su patrimonio y activos. • Que sus patrimonios no sean estáticos, sino más bien crecientes.
		Cooperativas		
		Otros		
		Créditos vigentes Bancos		
	Patrimonio	Activos		

CAPACIDAD	Ingresos	Otros	Inmediato	<p>Otro aspecto a tomar en cuenta, son los egresos que normalmente tienen los candidatos a crédito; para lo cual es necesario que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanto los ingresos como los egresos mensuales, tienen que ser comprobables, es decir, ingresos comprobables con estados de cuenta o roles de pago. • Se tiene que tomar en cuenta todos los egresos mensuales del titular de crédito. • Para el caso de personas que tienen sus ingresos por sueldos fijos, es necesario obtener el documento comprobable del tiempo de trabajo, a fin de asegurar los ingresos fijos del usuario.
		Gastos		
		Ingresos Brutos		
COLATERAL	Garantías	Varios	Inmediato	<p>Factores adicionales a tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hecho de contar con una adecuada categoría de crédito • Sustento de la disponibilidad de afrontar el crédito, en activos fijos de bienes o monetarios. • Historial de crédito dentro de la Cooperativa. • Desarrollo actual o estabilidad de sus ingresos.
CONDICIONES	Condiciones	Situación económica del país	Inmediato	<p>Este es un factor a tomar en cuenta, pues en situaciones actuales este aspecto es predominante, pues muchos han sido los pequeños y medianos negocios, que han sido afectados por la situación actual del país, por lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario asegurar la estabilidad de los ingresos del candidato de crédito.

				<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el destino para el cual se obtienen el crédito.
Nota	<p>En este aspecto, es necesario mencionar que las estrategias que aquí se mencionan tienen el objetivo de mejorar el estado actual del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Limitada. por lo que es necesario acotar las siguiente estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente al personal • Capacitación a los socios de la cooperativa para mejorar sus ingresos • Actualización de los procesos crediticios • Cumplimiento en su totalidad de procesos y políticas crediticias • Asegurar el cumplimiento del mínimo el 98% de requisitos necesarios para los candidatos a créditos. 			

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la gestión

Debido a la utilización de aparatos de investigación monetaria como marcadores monetarios, esto nos ha permitido comprender más fácilmente la circunstancia monetaria de lo agradable, permitiéndonos conocer las cualidades y deficiencias en cuanto a tratar con los activos de la institución.

Hay que tener en cuenta que el servicial tiene como única línea de negocio la prestación de los avances de los clientes de necesidad, es importante examinar el desarrollo o la reducción que han sufrido las rubros de diferentes registros entre los períodos 2019 y 2020; así, era factible pensar que la cartera sólida tuvo una expansión de 8,30% en alguna medida debido a la forma en que se hizo un surtido superior de ejecutivos mediante la realización de nuevos métodos, por ejemplo, llamadas para asegurar el pago justo de las porciones, a pesar de lo ocurrido con la medida del portafolio que no genera ingresos porque disminuyó 17.60% lo cual es positivo, esto junto con el portafolio vencido es fundamental para el portafolio inútil que no genera retorno para establecimiento y cuanto menor sea este expediente, menor será el nivel de incobrabilidad (La Merced, 2021).

De igual forma, se autentifica un impacto similar con la cartera atrasada, ésta tuvo una caída del 30,74%, lo que corresponde a la ejecución de nuevas estrategias de surtido mencionadas anteriormente y la fusión de límites más estrictos para la puntuación; Es evidente que el valor de los acuerdos, también, se ha expandido particularmente para cubrir la cartera vencida, abordando el 78,14% para 2019 y un peso de agente adicional para la cartera descontada. Rastreando que la cartera total cubre el 64,20% de los recursos totales del establecimiento, muy bien se razona que, para estos períodos, se ha notado una administración superior de los recursos útiles, que da mejores resultados laborales en los agradables. Estos resultados se han sumado adicionalmente a la ejecución de sistemas, por ejemplo, control interno más prominente, preparación y disposición de destinos funcionales coordinados en niveles estratégicos e institucionales. Cabe señalar que se tiene que dar importancia a la posible presencia de actividades lícitas contra el titular de la cuenta principal y los aseguradores, es está la

última ocurrencia de la etapa de surtido, ciclo que se mantiene en el "Manual de Políticas de Surtido" del agradable (La Merced, 2021).

CONCLUSIONES

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos se expuso, a continuación, las conclusiones mismas que son:

- La descripción del marco teórico sobre la gestión de riesgo de crédito para la realización de una investigación adecuada, en lo concerniente a la recopilación de datos se pudo encontrar que, el riesgo crediticio se fundamenta en la probabilidad en la que el deudor, sea este una persona jurídica o natural no cumpla a cabalidad con las obligaciones acordadas previo al otorgamiento del crédito; por lo que, en este mismo sentido, es determinante el hecho de que el riesgo crediticio es influyente directo de la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.
- El diagnóstico de la situación del riesgo crediticio para la identificación de puntos críticos en dicho proceso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato; se pudo obtener de acuerdo a las diferentes dimensiones que, la dimensión del carácter demostró que ninguna de las carpetas presentaban lo que son referencias bancarias e historial de demandas judiciales; mientras que en la dimensión de capacidad, se pudo conocer que si se cumplía con la mayoría de requisitos, no obstante, en la dimensión de condiciones, no se encontró la ubicación geográfica del negocio lo que evidencia la falta de cumplimiento en los requisitos indispensables del proceso.
- La propuesta de una matriz de riesgo de crédito que permita una mejora en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.- Ambato, al analizar los resultados obtenidos, se pudo desarrollar una matriz de riesgo de crédito que permitió a su vez, desarrollar posteriormente una matriz estratégica de mejoras para la toma de decisiones de la Cooperativa, con lo

cual, se pretende mejorar los procesos crediticios de esta institución financiera con la finalidad de, que se logre mitigar el riesgo existente en la misma

RECOMENDACIONES

- Para el desarrollo de este tipo de estudios, es necesario tomar en referencia directa el estado actual y real de los procesos crediticios del objeto de estudio, a fin de poder analizarlo y posteriormente desarrollar estrategias de mejoras entorno a las necesidades propias de la institución.
- Para obtener excelentes resultados en los procesos crediticios, es necesario mejorar la comunicación entre todo el personal y áreas que influyen en los procesos crediticios, a fin de poder asegurar el cumplimiento de las obligaciones del socio que recibe el crédito, por lo que es fundamental el fiel cumplimiento de las políticas y requisitos del proceso.
- El desarrollo del presente estudio, ha permitido acoger información bibliográfica documental entorno al riesgo crediticio, lo que permite acogerlo como sustento académico de futuros estudios, y a su vez permite abrir una brecha de nuevas temáticas de estudio en cuanto a los riesgos crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Baltazar, C. O. (2016). *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Mirachina*. Obtenido de PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Blandón, K. R., Rodríguez, C. R., & Aguilera, R. I. (2017). *Efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/9897/>
- Cardoso, G. (2015). *Corporación Nacional de Finanzas Populares*. Obtenido de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Días, R., Arias, X., & Dávila, C. (2018). Evolución del crédito y su relación con el ciclo económico. *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/06/ciclo_del_credito_2018.pdf
- Elizondo, A. (2012). *Medición integral del riesgo de Crédito*. México: Limusa.
- Emery, D., Finnert, J., & Stowe, J. (2008). *Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Enciclopedia Financiera. (marzo de 2017). *Instituciones Financieras*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-instituciones-financieras.html>
- García. (2015). *Gestión del Riesgo Crediticio en Entidades Financieras. PICP*. Universidad Abierta Interamericana.
- García. (2 de Noviembre de 2017). *Definición de Cash flow*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/cash-flow>
- Gavilanes, N. (13 de Enero de 2016). *Banco Pro Credit*. Obtenido de Conoce los productos de crédito que ofrecen las instituciones financieras:

<https://procredit.tusfinanzas.ec/conoce-los-productos-de-credito-que-ofrecen-las-instituciones-financieras/>

Gómez, J. (11 de Octubre de 2012). *Economía Negocios Finanzas Mundo*. Obtenido de <http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-credito.html>

La Merced. (2 de Agosto de 2021). *La Merced*. Obtenido de La Merced: <http://lamercedambato.fin.ec/>

La Superintendencia de Bancos. (2020). *Riesgo de Credito*. Obtenido de <file:///C:/Users/VICKY/Downloads/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito.pdf>

Lara, A. (2004). *Medición y control de riesgos Financieros*.

Lideres 4.0. (9 de Mayo de 2016). *Finanzas- Las 5 "C" del crédito*. Obtenido de <https://lideres4.wordpress.com/2016/05/09/finanzas-las-5-c-del-credito/>

Medina, R. (2008). *Finanzas para la economía*.

Morgan J. (s/f). *Riesgo de Mercado*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.jpmorgan.com/jpmpdf/1320703360326.pdf>

Muñoz, C. (2014). *La Gestión del Riesgo Operacional: Diseño de sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio según Basilea III*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/425/1/Mu%C3%B1oz%20Anzani%20Cristian%20Mauricio.pdf>

Naciones Unidas. (2013). *2012 Año Internacional de las Cooperativas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/events/coopsyear/background.shtml>

Noboa, M. H. (2015). *análisis de la Economía Popular y Solidaria, y como esta puede aportar al cambio de la Matriz Productiva a fin de fortalecer la balanza comercial no petrolera del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/871/1/T-UIDE-0736.pdf>

- Osorio, J., Manotas, D., & Rivera, L. (2017). Priorización de Riesgos Operacionales para un Proveedor de Tercera Parte Logística - 3PL. *Scielo*, 28(4). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000400016
- Pally, U. (2016). “*Análisis De La Gestión Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En El Nivel De Morosidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Credito De Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014*”. Obtenido de Universidad Nacional del Antiplano: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Paredes, L. (2014). “*Análisis De Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Frandesc Ltda., De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo*”. Universidad Técnica de Ambato.
- Pedroza, M., Quintero, W., & Arevalo, J. (2019). Riesgo de cartera: Una aplicación en el sector cooperativo. *Espacio*, 40(27). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p18.pdf>
- Pichardo, P. (2020). *¿Conoces las 5 “C” del Crédito?* Obtenido de Revista mi dinero: <https://revistamidinero.com.do/conoces-las-5-c-del-credito/>
- Ponce, L. B. (2018). “*Análisis y Evaluación Del Riesgo Crediticio: Una Revisión De La Literatura*”. Obtenido de Universidad Privada del Norte : <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14608/Ponce%20Rosas%20Lesli%20Betsy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prada, J. (2015). *Modelos de Riesgo de Liquidez*. México: Universidad Autónoma de México. Obtenido de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7447/tesis.pdf?sequence=1>
- Registro Oficial. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. . Obtenido de Quito: Editorial Nacional.

Resolución N0. 043-2015-F. (2015). *La junta política y regulación monetaria y financiera*. Quito: Junta de Regulación. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion%20No.%20043-2015-F.pdf?dl=0>

Resolución N0. 129-2015-F. (2015). *LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA*. Quito: Junta de Regulación. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/resolucion129f.pdf?dl=0>

Rey, L. A. (2017). *Pérdida de rendimientos en la inversión: tipos de riesgos financieros*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>

Ronaldson, T. (23 de Julio de 2020). *¿Qué son Las 5 Cs del crédito?* Obtenido de <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>

Rosa, F. (7 de Agosto de 2019). *Las 5 C's del Crédito*. Obtenido de <https://www.apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>

Scotiabank. (2020). *Tipos de crédito*. Obtenido de Las entidades financieras ofrecen varios Tipos de Crédito: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>

Silva, D. A. (2018). *Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/76665.pdf>

Superintendencia de Bancos. (2020). *Glosario de Términos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Diciembre de 2015). *Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20\(Corregido\).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20(Corregido).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3)

Villalva, G., & Tomalá, J. T. (2016). *Gestión administrativa y financiera y su relación con la calidad de los servicios Produbanco grupo PROMERICA, cantón Quevedo, 2015*. Obtenido de Quevedo: UTEQ: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/2842>

Wells Fargo. (2020). *Sepa qué buscan los prestamistas*. Obtenido de <https://www.wellsfargo.com/es/financial-education/credit-management/five-c/>

Wenner, M., Navajas, S., Trivelli, C., & Tarazona, A. (s/f). *Manejo del Riesgo Crediticio en Instituciones Financieras Rurales en América Latina* Mark Wenner Sergio Navajas Carolina Trivelli Alvaro Tarazona Banco Interamericano de Desarrollo Washington, D.C. Departamento de Desarrollo Sostenido Serie de Buenas Práct. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Manejo-del-riesgo-crediticio-en-instituciones-financieras-rurales-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL *DEPARTAMENTO DE CRÉDITO – JEFE DE CRÉDITO* DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.- AMBATO

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato.

12) ¿Cuál es el promedio de cartera vencida que maneja la Cooperativa?, ¿usted lo considera alto o bajo?

13) ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para recuperar cartera vencida?

14) ¿Cómo controla y da seguimiento el departamento de gerencia respecto a la cartera de crédito y riesgo crediticio de la Cooperativa?

15) ¿Cómo el Consejo de Vigilancia ejecuta su rol para mitigar el riesgo crediticio en la Cooperativa?

16) ¿Cuáles son los procesos que ejecuta la Cooperativa para otorgarle un crédito a uno de sus clientes?

17) ¿Considera usted que la tasa de interés que maneja la Cooperativa es la correcta y adecuada para competir en el mercado?

18) ¿Considera que el incumplimiento de los pagos de los créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa, por qué?

19) ¿Cuáles son los créditos que se otorgan con mayor frecuencia en la Cooperativa (microcréditos, educación u otros)?

20) ¿Cuál es el monto de crédito máximo y mínimo más solicitados por los clientes de la Cooperativa?

21) ¿Cuáles considera usted que son los factores o causas para que se generen altos índices de morosidad?

22) ¿Cuáles son las políticas y procedimientos internos que regulan la emisión de créditos en la Cooperativa?

Gracias por su colaboración.