

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MAESTRÍA EN FINANZAS

**Tema:** LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3 DEL ECUADOR Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS.

---

Trabajo de Titulación Modalidad Proyecto de Investigación y Desarrollo, Previo a la Obtención del Grado Académico Magíster en Finanzas Mención Dirección Financiera

**Autora:** Ingeniera Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez

**Director:** Doctor Germán Marcelo Salazar Mosquera Magíster

Ambato-Ecuador

2019

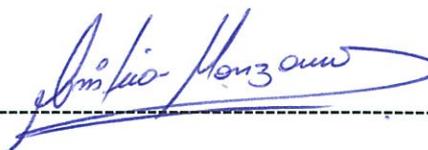
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magíster, e integrado por los señores Ingeniera María Cristina Manzano Martínez Magíster, Ingeniera Ana Consuelo Córdova Pacheco Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3 DEL ECUADOR Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS, elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Finanzas Mención Dirección Financiera; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación; el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Econ. Telmo Diego Proaño Córdova Mg.

**Presidente del Tribunal**



Ing. María Cristina Manzano Martínez Mg.

**Miembro del Tribunal**



Ing. Ana Consuelo Córdova Pacheco Mg.

**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3 DEL ECUADOR Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez, Autora bajo la Dirección del Doctor Germán Marcelo Salazar Mosquera Magíster Director del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



---

Ing. Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez

**AUTORA**



---

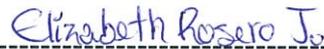
Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera, Mg.

**DIRECTOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----

Ing. Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez

c.c. 1804467304

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
Autoría del trabajo de titulación.....	iii
Derechos de autor.....	iv
Índice general.....	v
Índice de figuras.....	viii
Índice de tablas.....	xi
Agradecimiento.....	xiii
Dedicatoria.....	xiv
Resumen ejecutivo.....	xv
Executive summary.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico.....	13
1.2.3 Prognosis.....	15
1.2.4 Formulación del problema.....	16
1.2.5 Interrogantes (Subproblemas).....	16
1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación.....	16
1.3. Justificación.....	17
1.4. Objetivos.....	20

1.4.1	Objetivo general .....	20
1.4.2	Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II .....		21
2.	MARCO TEÓRICO.....	21
2.1.	Antecedentes investigativos .....	21
2.2.	Fundamentación filosófica.....	25
2.2.1	Fundamentación epistemológica .....	25
2.2.2	Fundamentación ontológica .....	26
2.2.3	Fundamentación axiológica.....	26
2.3.	Fundamentación legal .....	26
2.3.1	Título VIII de los activos y de los límites de crédito.....	29
2.3.2	Basilea .....	31
2.4	Categorías fundamentales .....	35
2.4.1	Descripción conceptual .....	38
2.5.	Hipótesis.....	74
2.6.	Señalamiento de variables.....	74
2.6.1	Variable independiente.....	74
2.6.2	Variable dependiente .....	74
CAPÍTULO III.....		75
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	75
3.1.	Enfoque de la investigación .....	75
3.2.	Modalidad básica de la investigación .....	76
3.2.1.	Investigación bibliográfica .....	76
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	76
3.3.1.	Investigación correlacional.....	76
3.4.	Población y muestra .....	77

3.4.1.	Población .....	77
3.5.	Operacionalización de variables .....	78
3.6.	Recolección de información.....	80
3.6.1.	Plan para la recolección de información .....	80
3.7.	Procesamiento y análisis .....	82
3.7.1.	Plan de procesamiento de información.....	82
3.7.2.	Plan de análisis e interpretación de resultados .....	83
3.7.3.	Plan de procesamiento de información.....	83
CAPÍTULO IV.....		85
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	85
4.1.	Análisis e interpretación.....	85
4.2.	Comprobación de hipótesis .....	122
4.2.1.	Regla de decisión.....	123
4.2.2.	Comprobación de Hipótesis .....	123
CAPÍTULO V .....		124
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	124
5.1.	Conclusiones .....	124
5.2.	Recomendaciones.....	125
6.	Referencias bibliograficas.....	126

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Índice de Autosuficiencia Financiera según Tipo de IMF de Acuerdo con el tamaño de la Cartera Crediticio.....	5
Figura 2. Índice de Autosuficiencia Financiera según Subregiones de Acuerdo con el tamaño de la Cartera Crediticia .....	6
Figura 3. Producto Interno Bruto – PIB.....	11
Figura 4. Cartera Bancos Privados.....	12
Figura 5. Evolución de las captaciones de las cooperativas de ahorro y crédito.....	12
Figura 6. Árbol de Problemas.....	13
Figura 7. Cooperativas abiertas y cerradas por tipo de cooperativas.....	18
Figura 8. Evolución de la cartera de créditos del sistema de bancos privados y de las cooperativas de los segmentos 1 y 2.....	18
Figura 9. Evolución de la rentabilidad del sistema de bancos privados y de las cooperativas de los segmentos 1 y 2.....	19
Figura 10. Fórmula de Cálculo del Mínimo (Basilea II).....	32
Figura 11. Metodología en Función de Riesgo (Basilea II).....	32
Figura 12: Red de categorías Fundamentales.....	35
Figura 13. : Constelación de Ideas.....	36
Figura 14. : Constelación de Ideas Variable Dependiente.....	37
Figura 15. : Fórmula de cálculo de Indicador de Morosidad de la Cartera Total.....	69
Figura 16. : Fórmula de cálculo de Indicador de Mora Ampliada.....	69
Figura 17. : Fórmula de cálculo de Indicador de Cartera Vencida.....	70

Figura 18. : Fórmula de cálculo de Cobertura de Cartera Problemática.....	70
Figura 19. : Fórmula de cálculo de Activos Improductivos.....	71
Figura 20. : Fórmula de cálculo de Intermediación Financiera.....	72
Figura 21. : Fórmula de cálculo de Liquidez Corriente.....	73
Figura 22. : Fórmula de cálculo de Solvencia.....	74
Figura 23. : Comportamiento de la Morosidad Cooperativas del segmento 2 zona 3 años 2015, 2016, 2017 y 2018.....	85
Figura 24. : Morosidad vs. Liquidez.....	86
Figura 25. : Morosidad vs. Cobertura de Cartera Problemática.....	87
Figura 26. : Morosidad vs. Proporción de Activos Improductivos.....	88
Figura 27. : Morosidad Cartera Total Cooperativas Segmento 2 Zona 3 año 2018.....	89
Figura 28 : Morosidad por Segmentos de Crédito de las Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018.....	90
Figura 29. : Cartera de crédito de consumo prioritario Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018.....	91
Figura 30. : Cartera de crédito microcrédito Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018.....	91
Figura 31: Cobertura de la Cartera Total Cooperativas Segmento 2 Zona 3 año 2018.....	92
Figura 32. : Comportamiento de las Provisiones Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018.....	93
Figura 33. : Rentabilidad de la Gestión Operativa Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018.....	94

Figura 34. : Provisiones Cooperativas segmento 2 zona 3 año 2018.....94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Políticas de administración del riesgo de crédito.....	43
Tabla 2. Funciones de la Unidad de riesgos .....	45
Tabla 3. Límites de crédito para operaciones.....	46
Tabla 4. Cupos de crédito para la administración .....	47
Tabla 5. Niveles de Riesgo .....	48
Tabla 6. Niveles de Riesgo por Segmento de Crédito.....	49
Tabla 7. Niveles de Riesgo en Función de los Días de Mora.....	50
Tabla 8. Sub segmentos para la Línea de Crédito Productivo.....	51
Tabla 9. Sub segmentos para la Línea de Crédito Comercial Prioritario.....	51
Tabla 10. Sub segmentos para la Línea Microcrédito.....	53
Tabla 11. Tipos de Garantías.....	56
Tabla 12. Categorías de provisiones.....	58
Tabla 13. Cálculo de provisiones por Categorías.....	59
Tabla 14. Lineamientos para la Administración del Riesgo de Crédito.....	63
Tabla 15. Responsabilidades del Consejo de Administración.....	64
Tabla 16. Componentes Pérdida Esperada .....	65
Tabla 17. Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 Zona 3 del Ecuador...	77
Tabla 18. Operacionalización de Variable Independiente.....	78
Tabla 19. Operacionalización de Variable Dependiente.....	79
Tabla 20. Indicadores por tipo gestión por mora.....	98

Tabla 21. Matriz de probabilidad de pago.....	114
Tabla 22. Estrategia de Cobranzas.....	118
Tabla 23. Criterios de segmentación de cartera.....	119
Tabla 24. Comprobación de la Hipótesis.....	123

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato por los conocimientos impartidos y los innumerables docentes de excelente categoría académica que impartieron sus conocimientos para mi formación profesional.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por el nivel educativo brindado.

Elizabeth.

## DEDICATORIA

Dedicó este trabajo a la persona que ha promovido incansablemente este sueño a mi madre que más que mi logro es el suyo, siempre estaré infinitamente agradecida.

Mi hermosa familia, mis hermanos a quien tanto admiro y mis pequeños sobrinos que alegran mi vida.

A, todos y cada uno de mis amigos que en este magnífico proceso tuve la oportunidad de conocer y con quienes hemos compartido momentos inolvidables.

Y sobre todo a Dios, la Virgen María y mi Papi que desde el cielo estoy segura que me sonríen y me acompañan. Les amo.

Elizabeth

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**TEMA:**

LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3 DEL ECUADOR Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS

**AUTORA:** Ingeniera Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez

**DIRECTOR:** Doctor Germán Marcelo Salazar Mosquera Magíster

**FECHA:** 06 de Julio del 2019

**RESUMEN EJECUTIVO**

Durante los últimos años el sistema financiero cooperativo ha ido tomando protagonismo y participación en la economía del país a razón del incremento de la demanda de financiamiento sobre todo en el sector de microfinanzas y créditos de consumo, sin embargo dicha participación trajo consigo mayor exposición al riesgo (riesgo de crédito) y por ende mayor cálculo de provisiones de cartera. Acompañado de ello, viene la incertidumbre del retorno de la inversión (riesgo de liquidez), ya que ninguna institución podrá tener la certeza de que el prospecto de crédito cumplirá o no con sus obligaciones contraídas, destine el dinero para lo declarado en la solicitud de crédito o que exista la necesidad real de financiamiento. Y al ser su principal activo la cartera de crédito, se consideró oportuno realizar un análisis de la gestión del riesgo de crédito efectuado a cada prospecto y sujeto de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador reportados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,; reflejo de esto, son los indicadores financieros de cartera de los cuatro últimos años que se analizaron de cada una demostrando la eficiente, regular o ineficiente administración de recursos, tecnologías, políticas,

experiencia, estrategias, formación al personal del área de negocios y áreas vinculadas (riesgo operativo) de cada una de las cooperativas objeto de estudio. De igual manera, se hizo un análisis de indicadores financieros de cartera (cartera vencida, mora ampliada, nivel de cobertura, cálculo de provisiones, proporción de activos improductivos, liquidez corriente, nivel de solvencia entre otros) de manera individual y combinándolos entre sí para observar su comportamiento, relación, calidad de la cartera y así diagnosticar las razones de estabilidad, evolución o disolución de cooperativas estudiadas, y proponer políticas de tratamiento de cartera que contribuyan al logro de los objetivos de la institución y la toma de decisiones oportunas y acertadas por parte de la alta dirección y gerencia que mejoren sus resultados relacionados de su activo más valioso.

**Descriptor:** crédito, comportamiento, financiamiento, finanzas, gestión de riesgo de crédito, incertidumbre, indicadores financieros, maduración, riesgo, sistema financiero.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**THEME:**

CREDIT RISK MANAGEMENT IN THE COOPERATIVES OF SEGMENT 2  
ZONE 3 OF ECUADOR AND ITS IMPACT ON FINANCIAL INDICATORS

**AUTHOR:** Ingeniera Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez

**DIRECTED BY:** Doctor Germán Marcelo Salazar Mosquera Magíster

**DATE:** July 06th, 2019

**EXECUTIVE SUMMARY**

During the last years the cooperative financial system has been taking center stage and participation in the economy of the country due to the increase in the demand for financing, especially in the microfinance and consumer credit sector, however, this participation brought greater risk exposure (credit risk) and therefore greater calculation of portfolio provisions. Accompanied by this, there is the uncertainty of the return on investment (liquidity risk), since no institution can be sure that the loan prospect will comply or not with its obligations, allocate the money for what is stated in the request for credit or that there is a real need for financing. And since its main asset is the loan portfolio, it was considered appropriate to carry out an analysis of the credit risk management carried out on each prospect and credit subject of the savings and credit cooperatives of segment 2 zone 3 of Ecuador reported to the Superintendency of Popular and Solidarity Economy; a reflection of this, are the financial portfolio indicators of the last four years that were analyzed of each one demonstrating the efficient, regular or inefficient administration of resources, technologies, policies, experience, strategies, training to the personnel of the business area and related areas (operational risk) of each of the cooperatives under study. Similarly, an analysis of portfolio financial indicators (overdue portfolio, extended

default, coverage level, provision calculation, proportion of unproductive assets, current liquidity, solvency level among others) was performed individually and combining them together to observe their behavior, relationship, quality of the portfolio and thus diagnose the reasons for stability, evolution or dissolution of cooperatives studied, and propose portfolio treatment policies that contribute to the achievement of the institution's objectives and timely and accurate decision making by senior management and management that improve their related results of their most valuable asset.

**Keywords:** credit, credit risk management, finance, financing, financial system, financial indicators, maturation, portfolio behavior, risk, uncertain

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende determinar la adecuada o inadecuada gestión del riesgo de crédito de las Cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros de cartera identificando su comportamiento y su adecuada administración en un periodo de cuatro años. Para ello, se efectuó un análisis individual de los principales indicadores de cartera como cartera vencida, mora ampliada, nivel de cobertura, solvencia, entre otros y se combinaron entre sí indicadores para ver el efecto y la relación que guardan entre sí, diagnosticando el estado del principal activo de las instituciones.

En el **Capítulo I**, consta el detalle del contexto de la problemática de estudio descrito a nivel mundial, en el país y en la provincia. Además, se describe el problema de estudio con su respectiva justificación y objetivos.

En el **Capítulo II**, se sustenta teóricamente el problema de estudio, todo esto sustentado que son investigaciones efectuadas por otros autores que respaldan el desarrollo de la presente investigación y permiten el desarrollo de cada una de las variables. Además se incluye en este capítulo el planteamiento de la hipótesis.

En el **Capítulo III**, constan la modalidades de investigación, el nivel y tipo de así como el desarrollo de las preguntas directrices de las variables de estudio para su posterior análisis. Además se describe el proceso a desarrollarse desde la selección de datos hasta el procesamiento de los mismos.

En el **Capítulo IV**, es ya específicamente el desarrollo paso a paso del modelo de análisis discriminante aplicado a las variables de estudio. En esta etapa se concluye con la comprobación de hipótesis planteada.

En el **Capítulo V**, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación efectuada.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Tema

La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1 *Contextualización.*

##### *Contextualización macro*

El cambio constante de la economía a nivel mundial ha generado que la arquitectura financiera se expanda, y dé mayor participación a otros segmentos financieros, siendo uno de ellos el sector financiero cooperativo, el cual fundamentado en su principio de economía solidaria ha contribuido al crecimiento del sector productivo, inclusión social y solidaridad, teniendo un fuerte impacto económico y social.

En Europa continental a mediados del siglo XIX se dan los primeros síntomas de consumo, con la creación de la Rochdale Society os Equitables Pioneers que se consideró como el arranque del cooperativismo por su naturaleza asociativa. Sin embargo, en lo que hoy es Alemania se otorgaba financiamiento de actividades de uso colectivo y otros casos de supervivencia, donde se consideraban algunos de los requisitos del crédito cooperativo actuales pero aun no era de manera formal. (Vargas, 2015, pág. 57).

De manera formal, para el año de 1843 nace la primera cooperativa de crédito en el mundo en la ciudad de Alemania (Öhringen) con el nombre de Öhringer Privatspar- und Leihkasse, con el propósito de ofertar líneas de negocio en inversión de forma rentable y segura y otorga créditos (Brendel, 2013); extendiéndose por toda Europa llegando a Bélgica en 1848 para ser creadas y dirigidas por panaderos (bakers) de donde de cierta manera se adopta el término de banqueros (Vargas, 2015, pág. 58).

No obstante, era importante en esa época considerar las necesidades de comerciantes, artesanos y pequeñas industrias que representada por Franz Herman Schulze-Delitzc y su empresa nombrada Eilenburger Vorschussverein, buscó reunir a un grupo de personas con determinadas necesidades financieras, por un lado, el grupo que aportara capital acumulativo (inversores) el mismo que permitiría cubrir las diferentes necesidades de la comunidad (deudores) dando trato igualitario a sus socios (un socio un voto), siendo la pionera ya con la figura de cooperativismo mucho más formalizado. Toda esta corriente generó más de 700 instituciones en toda Europa reportando más del 20% de la economía mundial a la fecha. (Vargas, 2015)

En la actualidad, “la existencia de casi mil millones de cooperativistas y la generación de 100 millones de empleos en todo el mundo” ... “producen 1,6 billones de dólares anuales” brindando “servicios financieros a más de 857 millones de personas, y comercializan un 50% de la producción agrícola mundial” (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012)

### *Contextualización meso*

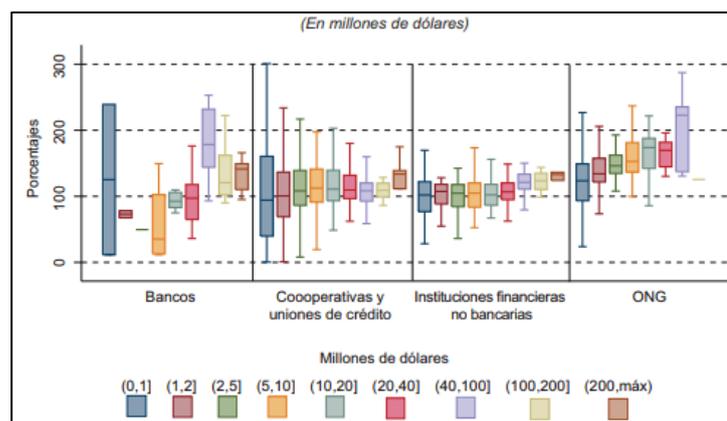
En el siglo XIX se crean los primeros emprendimientos cooperativos en países como Argentina, Brasil, México y Venezuela (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012, pág. 13).

Para el siglo XX la migración de europeos a América Latina influyó en la corriente de cooperativismo entre los años setenta y ochenta, a pesar de la oposición de gobiernos militares de la época, dando paso a la creación de la Alianza Cooperativa Internacional en 1990, que generó el desarrollo de cooperativas de consumo, financieras y cajas de socorro mutuo. La segunda influencia de cooperativismo fue la iglesia católica que promovía un modelo de ayuda comunitaria, a través de reunir recursos (inversión) para los más necesitados para ser prestados con un porcentaje de retorno mínimo, modelo que se extendió por todo Centroamérica especialmente México. La tercera influencia fueron los gobiernos que buscaban cubrir áreas asociadas, agrarias, de comercialización y otros servicios. Finalmente y no menos importante se une a este segmento las familias y trabajadores que de igual modo en comparación de los tres anteriores grupos manejaban el modelo de impacto económico y social. (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012, pág. 13).

Tras el paso ya de más de dos siglos en América Latina, el cooperativismo se ha posicionado en el mercado financiero en el segmento de microfinanzas vinculado al sector de los pequeños y medianos empresarios, que destinan el dinero para emprendimientos o inyectar mayor capital de trabajo a sus negocios, aportando no solo a la economía mundial, sino también generando nuevas plazas de trabajo. Sin embargo, no todo ha dependido de las cooperativas, sino de otras variables macroeconómicas,

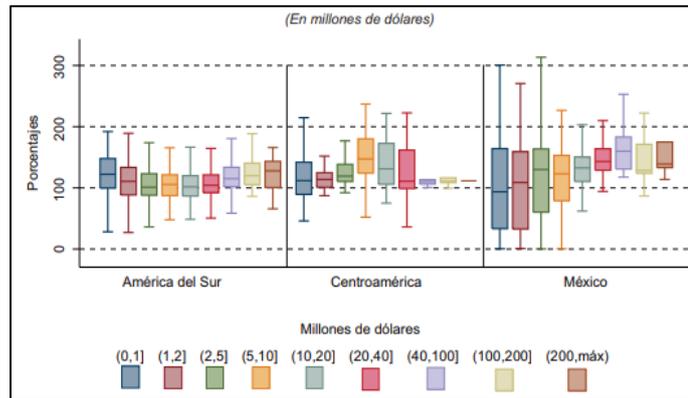
administración política y económica de los gobiernos, promoción de derechos humanos e inclusión social, que ha apoyado de cierto modo al fortalecimiento del segmento, como lo reporta Mogrovejo, Mora y Vanhuynegem (2012).

Para dar cuenta de la participación de las cooperativas en el mercado financiero y en función a los hechos generados se muestran en la Figura 1. el nivel de razón de autosuficiencia financiera que se define como “el cociente entre los ingresos financieros más otros ingresos operacionales (comisiones), sobre los gastos financieros más las provisiones por créditos morosos más los gastos operativos” permitiendo conocer el nivel de cobertura para créditos con el que cuenta el sector.



**Figura 1.** Índice de Autosuficiencia Financiera según Tipo de IMF de Acuerdo con el tamaño de la Cartera Crediticia  
**Fuente:** (Minzer, 2011)

Se puede observar que las cooperativas y uniones de crédito frente a bancos e instituciones financieras no bancarios y ONG’s su nivel de autosuficiencia financiera es directamente proporcional al tamaño de su cartera representada en millones de dólares ya al tener como mercado objetivo las microfinanzas la mayor concentración mantiene hasta 1 millón de dólares, sin embargo incursiona en niveles casi semejantes a bancos y ONG’s,, demostrando que su presencia en el mercado financiero es bastante significativo. (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012).



**Figura 2.** Índice de Autosuficiencia Financiera según Subregiones de Acuerdo con el tamaño de la Cartera Crediticia

**Fuente:** Mogrovejo, Mora y Vanhyynegen (2012)

En América del sur se evidencia un mayor nivel de autosuficiencia conforme al tamaño de cartera crediticia, el cual asciende proporcionalmente al crecimiento de la cartera. Para Centroamérica el comportamiento de autosuficiencia llega hasta los 20 millones y decae a partir de ese rango. Finalmente en México se observa un nivel de autosuficiencia financiera bastante alto hasta llegar a los 10 millones. Esto evidencia que el mercado de microfinanzas en Centro américa y Latinoamérica tiene participación y autosuficiencia financiera elevada. (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012)

### ***Contextualización micro***

El cooperativismo nace en Ecuador, en el año 1937 durante el gobierno de Alberto Enríquez Gallo, período en el que se dictó la Ley de Cooperativas incentivando el desarrollo de este sector productivo, a razón de dar apoyo a la economía campesina y mejorar su estructura productiva, a fin de corregir las desigualdades de socioeconómicas del agro. Sin embargo, el crecimiento de este segmento financiero fue lento ya que no existía una estructura real cooperativista, enfocada a las entidades populares por la situación social que se vivía en esa época. En la década de los sesenta,

las cooperativas entran en auge gracias al apoyo de la iglesia apoyado en el Concilio Vaticano II, y llamadas por el pueblo “iglesia de los pobres”, por su eficiente y desinteresada labor con propósito de incluir al sector marginado y campesino. A pesar de las discusiones ocasionadas en la iglesia católica, siguió latente el compromiso con el pueblo, teniendo mayor participación en la región Sierra, ya que en la región Costa predominaban los sindicatos; siendo así que muchas cooperativas adoptaron nombres religiosos. Dado este proceso, y para continuar con el trabajo de se forman las ONG, con el propósito de canalizar los recursos y dar asistencia técnica, situación que se desarrolló en los años ochenta, por la reducida capacidad del estado para afrontar los compromisos económicos – sociales, canalizando los recursos del estado a través de las mismas. (Da Ros, 2007, págs. 254 - 263)

A pesar del latente crecimiento del segmento, para los años noventa el escenario político - económico del Ecuador cambiaba, frente a la crisis financiera ocasionada en el año 1999 bajo la presidencia de Jamil Mahuad, en donde el crecimiento desmedido de la cartera vencida, ocasionó inestabilidad de los bancos principalmente, llegando hasta liquidación de algunos, entre ellos el conocido Filanbanco, que por problemas de liquidez tuvo que pasar a manos del estado, producto del inadecuado manejo administrativo, supervisión, y comportamiento de los clientes, además de la débil gestión de la Superintendencia de Bancos, ya que únicamente se remitían a la información presentada por cada institución, que por cierto no era del todo ajustada a la realidad, ocultando información de real importancia. (Mesías , 2020, págs. 70 - 71)

A que a pesar de la crisis e inestabilidad de gobiernos que continuaron durante la primera década del siglo XXI, la crisis financiera generó mayor credibilidad en el

sector cooperativo, por la sostenibilidad frente la inestabilidad económica y sobre todo política.

Para el año 2007, el saliente presidente Alfredo Palacio entregaba el poder al nuevo mandatario Rafael Correa, quien se autodefinía según Montesino en su publicación como (2007, pág. 97) “*humanista cristiano y de izquierda*”, prometiendo un gobierno de equidad, soberanía enfocado en el marco del buen vivir.

Como primera decisión de este nuevo gobierno en el año 2008, se planteó la implementación de la Asamblea Constituyente (antes H. Congreso Nacional) con el propósito de redactar una nueva constitución, asunto el cual fue resuelto bajo referéndum. Para el mismo año y con el fin de segmentar definitivamente el sistema económico en público, privado y popular y solidario, mediante aprobación de la Asamblea Nacional del Ecuador expide La ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario, ley enfocada en el marco jurídico que se orienta al buen vivir, y por ende impulsar el sector productivo.

En el libro Rendición de Cuentas 2015, Jácome (2016, pág. 7) comenta que una vez expedida esta ley, p en el año 2012 inicia sus funciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, creada con el propósito de “velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones a su control; otorgar personalidad jurídica a las organizaciones; fijar los tarifarios de los servicios prestados por las organizaciones; autorizar las actividades financieras; e imponer sanciones”.

Cabe destacar, que a pesar de la crisis económica que atravesamos, consecuencias de la inadecuada administración de los recursos de los representantes del gobierno del

Ecuador generados durante los últimos años, los resultados presentados, demuestran la sostenibilidad de este segmento.

Desde el año 2010 algunas cooperativas se liquidaron como lo menciona el diario el Comercio en uno de sus artículos publicados por Angulo y Astudillo (2017) “Uno de los incumplimientos cometidos por el grupo de las 62 cooperativas liquidadas, según el Cosede, fue la entrega de préstamos a funcionarios de esas entidades a tasas de interés inferiores a las del mercado, conocido como créditos vinculados”, así como “incumplir los requerimientos mínimos de patrimonio y licitud de fondos, es decir, no pudieron comprobar que los depósitos provenían por vías legales”, sí como la mala administración lo que ocasiono el cese de funciones de cooperativas como son Acción Rural, CACPET, Tres esquinas, Pakarymuy; obteniendo hasta la fecha la liquidación de 200 cooperativas según lo reportado por la Corporación de Seguro de Depósitos (COSEDE).

Frente a la permanencia de una década de la administración de gobierno y la descentralización de los poderes del estado, el sistema financiero cooperativo toma participación a partir del año 2012 con el inicio en pleno de sus funciones, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entidad encargada del manejo del sector de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, fundamentado en el principio del buen vivir, el mismo que en ese momento se encontraba en proceso de transición.

Como lo manifiesta Jácome (2016, pág. 3) para Junio del 2016 la SEPS se reportaron:

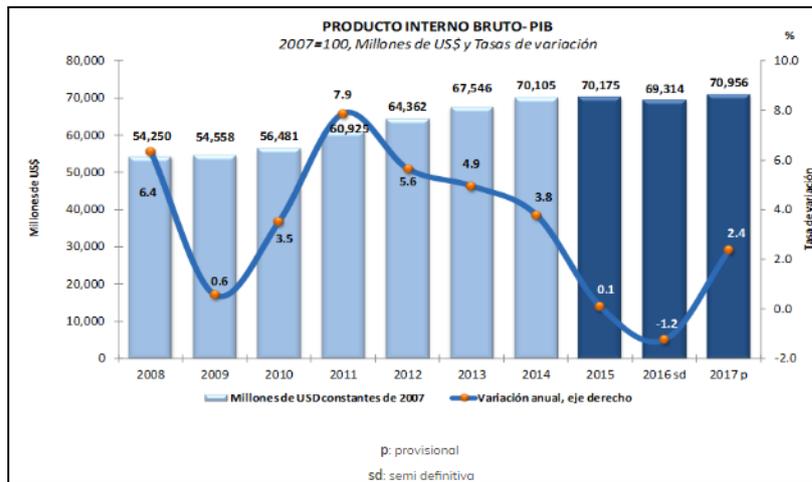
“800 entidades activas, que incluye a Conafips, 1 caja central y 786 cooperativas de ahorro y crédito bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que están

organizadas según el monto de activos en cinco segmentos, con corte al 25 de mayo de 2016. Además, 1 corporación en proceso de transición y 11 organismos de integración (8 uniones, 2 redes y 1 federación)”

De este conjunto, el Segmento 5 con 307 cooperativas es el de mayor presencia, seguido del segmento 4 con 182 cooperativa, segmento 3 con 83 cooperativas, segmento 2 con 40 cooperativas y finalmente el segmento 1 con 30 cooperativas.

Dicha información constituye el resultado de cuatro años de gestión de la entidad de control SEPS, la misma que se ha visto en la obligación de intervenir a varias cooperativas a nivel nacional, con el propósito de mermar aquellas que no cumplan con la normativa vigente y con lo determinado por la Junta Bancaria, enfocado en el propósito de generar credibilidad en sus socios; resultado de los límites de exposición, la tolerancia de riesgo asumido por cada institución, y por ende de la acertada toma de decisiones de la administración, resultado el cual se reporta periódicamente a la entidad de control, a fin de mitigar anomalías.

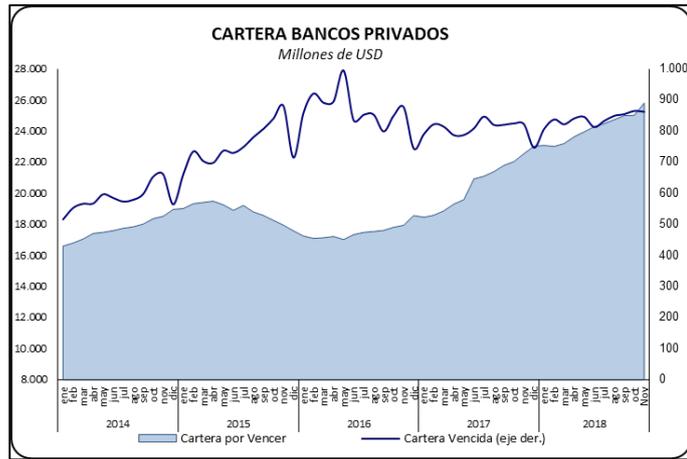
Para el año, Comisión Económica para América Latina (CEPAL) en su análisis al Ecuador identificó que en comparación al año 2017 existió una desaceleración del crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en alrededor de 1,4% ya que en el año 2017 reporta 2,4% de crecimiento al cierre del ejercicio fiscal mientras que para el 2018 reporta apenas el 1%, producto de la disminución de la producción petrolera además de así como la volatilidad financiera, obligando a dar impulso a otros productos no tradicionales para la reactivación de la matriz productiva.



**Figura 3.** Producto Interno Bruto – PIB  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador

Es por ello que Ecuador ha contraído nuevas obligaciones con organismos colaterales por los problemas de liquidez existentes, dando mayor dinamismo en la economía al sistema financiero por el incremento en su demanda sobre todo en segmentos de vivienda y consumo reportando un indicador del 12% y el 13,5% respectivamente, mientras que para microcrédito se logró de cierto modo la estabilización llegando a un 21% al último año (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018, págs. 1-2).

Esta participación en la economía del país se encuentra distribuida entre 24 bancos privados que reportaron al cierre del 2018 un saldo de 27.325 millones de dólares concentrados en cartera bruta (Prado, 2019, pág. 3), y 645 instituciones del sector financiero del sector de economía popular y solidaria (cooperativas, cajas de ahorro)



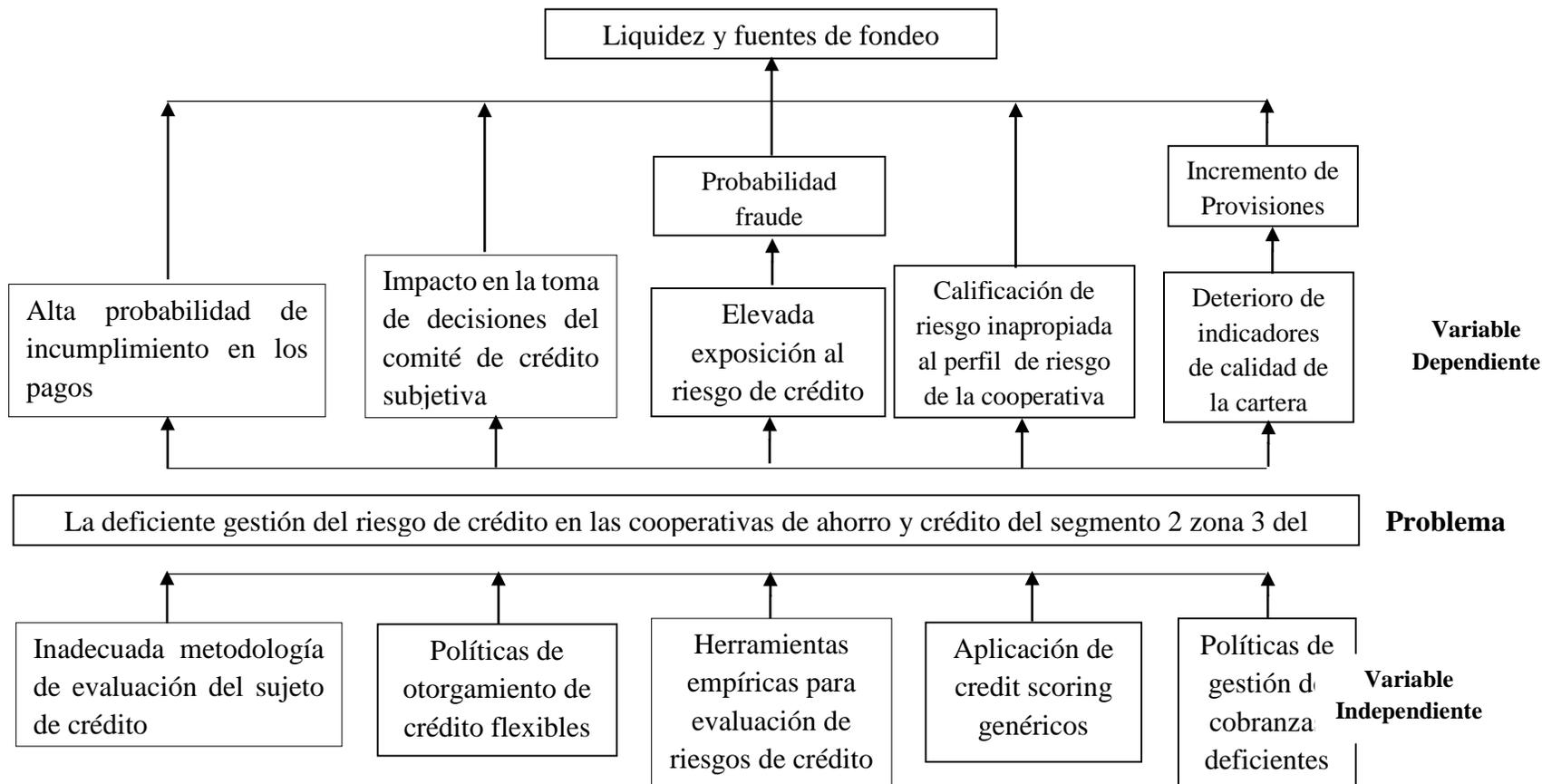
**Figura 4.** Cartera Bancos Privados  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2018)

Resultado de la presencia de las cooperativas en un informe emitido por CORDES (2018) se puede observar que en año 2006 las cooperativa ecuatorianas receptaban depósitos de todo el sistema financiero en un 8,2% mientras que para el año 2017 ya tenían un 23,1% de los depósitos del sistema financiero frente a los bancos lo que quiere decir que este segmento gana peso en los últimos años.



**Figura 5.** Evolución de las captaciones de las cooperativas de ahorro y crédito  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2018)

1.2.2 Análisis crítico



**Figura 6.** Árbol de Problema  
**Elaborado por:** Rosero, Elizabeth (2018)

Es común que algunas cooperativas de ahorro y crédito reguladas por las SEPS presenten problemas por su deficiente gestión de riesgo de crédito que causan inconvenientes de posicionamiento en el mercado. Algunas de las razones se mencionan a continuación:

El primer vínculo con el cliente es de suma importancia para definir el perfil de riesgos del prospecto, por lo que una inadecuada metodología de evaluación del sujeto de crédito traería consigo una alta probabilidad de incumpliendo en los pagos en un futuro.

Otro inconveniente las cooperativas, son las políticas de otorgamiento de crédito flexibles, que ocasionando un impacto en la toma de decisiones del comité de crédito subjetiva, ocultando la realidad del sujeto de crédito.

Así mismo, el empleo de herramientas empíricas para la evaluación de riesgos de crédito ocasiona a la institución un elevado grado de exposición al riesgo de crédito y por ende la probabilidad de fraude.

Es por que la aplicación de scoring genéricos arroja calificaciones de riesgo inapropiadas al perfil de riesgo de la cooperativa (mercado objetivo). Todo ello, acompañado de la aplicación de políticas de gestión de cobranza deficientes ocasionaría el deterioro de indicadores de calidad de la cartera de crédito.

Para concluir, el conjunto de todos estos aspectos al involucrar dinero o disponible y su retorno se prolongaría trayendo a la institución problemas de liquidez o fuentes de fondeo.

### ***1.2.3. Prognosis***

La gestión del riesgo de crédito constituye un conjunto de políticas, estrategias, lineamientos, metodologías que permiten administrar de manera adecuada el riesgo, sin embargo, la creciente demanda de créditos, acompañada de la elevada competencia en el mercado financiero y las facilidades dadas a los clientes obligan a las instituciones asumir un mayor nivel de riesgo otorgando créditos con requisitos mínimos y sin garantías, lo que a corto plazo trae consigo un elevado riesgo de retorno (riesgo de crédito) por el deficiente análisis de crédito, que generarían posibles pérdidas a la institución al asumir gastos operativos no tan solo de recuperación sino de hasta en el caso de la incobrabilidad y en el peor de los casos castigo de la operación.

Con el incremento de cartera riesgosa, sería inminente el deterioro de la calidad de la cartera y por ende el retorno de este dinero reduciría de manera notable, limitando la capacidad para responder con obligaciones a inmediatas con los clientes.

La inobservancia, de lo antes mencionado trae consigo el incumplimiento en cierta medida o totalmente de la normativa establecida por las entidades de control, conllevando a posible aplicación de sanciones de tipo económico o notificaciones que pidan la inoperancia o cierre temporal de la entidad, que causen pérdidas mayores.

Al operar de este modo, una institución financiera ocasionaría en sus clientes una impresión de inestabilidad y desconfianza, que desencadenaría en un posible riesgo reputacional y por ende la pérdida de credibilidad en sus socios y clientes y hasta la intervención de la entidad de control SEPS.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Es la gestión del riesgo de crédito la que influye en la calidad de los indicadores financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador?

#### **1.2.5. Interrogantes (Subproblemas)**

- ¿Cómo se encuentran actualmente los índices de morosidad y cobertura de provisión en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador?
- ¿Cuáles son los niveles de provisiones de cartera el impacto que causan en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador?
- ¿De qué manera inciden los indicadores de medición de riesgo de crédito en la calidad de los indicadores de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador?

#### **1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación**

La presente investigación se manejará bajo los siguientes parámetros:

**CAMPO:** Sistema Financiero

**ÁREA:** Finanzas

**ÁMBITO:** Riesgos

**ASPECTO:** Riesgo de crédito, Indicadores Financieros

### **Delimitación espacial**

El presente trabajo investigativo será efectuado a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador con bibliografía de la Biblioteca de la Facultad Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, Campus Huachi Chico del cantón Ambato, mediante fuentes primarias como libros y tesis afines, además de Internet.

### **Delimitación temporal**

Este proyecto se desarrollará en dos etapas comprendida durante los años 2018 y 2019.

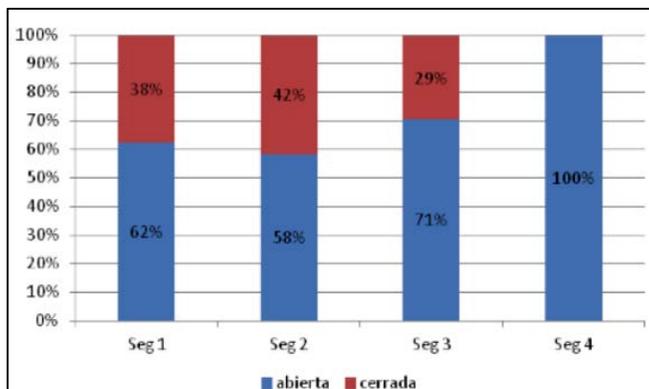
### **Delimitación poblacional**

El trabajo de investigación al estar enfocado a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3, utilizará información publicada en la SEPS, a través de panel de datos.

### **1.3. Justificación**

Para la presente investigación se ha considerado importante el análisis de la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas del segmento 2 zona 3, ya que en un análisis presentado por la SEPS Alcivar (2014) se reporta una reducción en la apertura de cooperativas en casi un 50% en comparación a los segmentos 1, 3 y 4 que muestran más del 68% de cooperativas abiertas y en funcionamiento, como se muestra en el gráfico 7.

A pesar de ello, los niveles de solvencia financiera para el segmento 2 son del 75% producto del que le permitían incremento en sus niveles de cartera y activos (Alcivar, 2014).



**Figura 7.** Cooperativas abiertas y cerradas por tipo de cooperativas  
**Fuente:** Encuesta de Caracterización de cooperativas y asociaciones de las EPS y SFPS

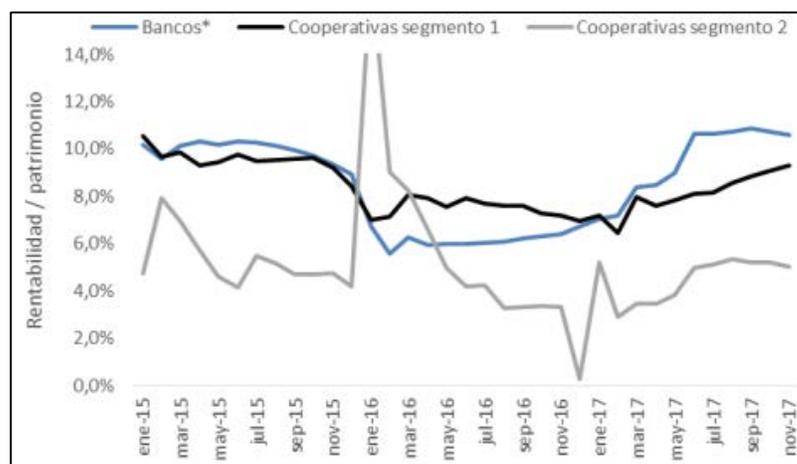
Confirmación de lo expuesto CORDES (2018) menciona que para junio de 2016 la economía sufrió una contracción de un 8,8% que en cifras representan hasta \$20.335 millones, producto de la caída del precio del petróleo y déficit de disponibilidad de fondos de los bancos. Sin embargo, el panorama para el segmento 1 y 2 no era el mismo, reportando para el mismo periodo del 2016 una caída de apenas 4%, que rápidamente recuperó para el año 2017 obteniendo un nivel record de \$6.208 millones en depósitos, que porcentualmente representan un 30% de crecimiento de cartera. (CORDES, 2018)



**Figura 8.** Evolución de la cartera de créditos del sistema de bancos privados y de las cooperativas de los segmentos 1 y 2

**Fuente:** SEPS, Superintendencia de Bancos

Resultado del buen posicionamiento y presencia de mercado del segmento cooperativo, es parte del adecuado enfoque de mercado a créditos de consumo y microcrédito cuyo nivel de tasas activas es más elevado, reflejando rendimiento de cartera total por vencer que relaciona los intereses de la cartera de créditos con el saldo promedio de la cartera por vencer para el segmento 1 de 16% y el segmento 2 del 18% de rendimiento, teniendo mejores resultados en rendimiento el segmento 2. (CORDES, 2018)



**Figura 9.** Evolución de la rentabilidad del sistema de bancos privados y de las cooperativas de los segmentos 1 y 2

**Fuente:** SEPS, Superintendencia de Bancos

De manera genérica, de acuerdo a lo investigado se puede evidenciar que el segmento 2 ha ido mejorando sus resultados. Sin embargo, se considera oportuno profundizar el estudio de dicho comportamiento tanto de indicadores de cartera, cobertura, cálculo de provisiones y demás indicadores vinculados a la gestión de crédito que reflejan determinar la eficiente o deficiente gestión efectuada por las cooperativas de segmento 2 particularmente de la zona 3.

Para ello se comparará los indicadores más representativos vinculados al riesgo de crédito mostrando la situación actual de cartera de las cooperativas, permitiendo dar sugerencia de alternativas de mejora para los resultados generados.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Determinar el impacto de la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador en los indicadores financieros.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

- Establecer la situación actual de los índices de morosidad y cobertura de provisión en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador.
- Determinar las provisiones de cartera y su impacto en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador.
- Evaluar indicadores de medición de riesgo de crédito, que permita mejorar los indicadores de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

El Sistema Financiero Cooperativa sustentado en los parámetros establecidos por la entidad de control (SEPS), desarrolla instrumentos y políticas de crédito, a razón prever el impacto de la probabilidad de impago de los prestatarios, sin embargo este riesgo cada vez es más elevado, por la inestabilidad económica generada en el país lo que produce aún más endeudamiento en los socios, incidiendo en el incremento de los indicadores de morosidad, y por ende en la disminución de la rentabilidad de la empresa por las provisiones generadas además de pérdida de liquidez.

Es por ello que Medina, Palacios y Pintado (2012) mencionan que la gestión de riesgo de crédito relaciona a las industrias y las microfinanzas, por la influencia de factores macroeconómicos (estacionalidad) y microeconómicos (liquidez, rendimiento entre otros), que impactan en la calidad de la cartera, consecuencia de ello se comprueba en el caso de estudio aplicado en micro financieras de la Amazonia del Perú comprendido en los años 2008 al 2011 que un limitado e inadecuado número de variables planteadas para calificar al sujeto de crédito ocasiona una tendencia negativa en la calidad de cartera e indicadores financieros, por lo que lo idóneo resultaría la aplicación de un modelo econométrico que se ajuste a la realidad de la empresa y se obtengan resultados más exactos.

A su vez Henao (2013), considera que la elaboración de un modelo de scoring aplicado a una entidad financiera colombiana permite ponderar el nivel de riesgo a asumirse de manera eficiente, así como las pérdidas esperadas e inesperadas, y establecer niveles de tolerancia de riesgo de crédito de la cartera a través de la utilización de información cuantitativa y cualitativa investigada, para medir el riesgo.

Bonilla Bermeo, Romero Montoya y Vallejo Badillo (2017) por su parte, realizaron evaluaciones del entorno económico que confluyó en la elaboración de un análisis de riesgo crediticio en las instituciones financieras, que permite cuantificar el riesgo de una deficiente análisis del entorno económico en el proceso crediticio, y a su vez refleje sus resultados en la maduración de la cartera así como su predominio en los indicadores financieros presentado en cada sector económico evaluado de un Banco Mediano del Ecuador.

De igual modo, Saavedra y Saavedra (2010) en su análisis acerca de la aplicación de modelos de medición de tolerancia al riesgo, estableció que el nivel de exposición al riesgo era demasiado elevado ya que no manejaban instrumentos adecuados de control y monitoreo de operaciones y resultados, además que la propuesta de estrategias de mejoramiento de la cartera no eran conexas con la evolución y complejidad del sistema financiero para lo cual se deberían considerar algunos componentes básicos de evaluación que permita dar una opinión integral del caso.

Es importante definir que la predicción de un futuro mal comportamiento de pago es incierto, por lo que es de suma importancia establecer límites de exposición oportunos que mitigen el riesgo, para ello Trejo, Martínez y Venegas (2017) exponen que es

transcendental la construcción de modelos scoring discriminantes, que evalúen variables cualitativas y cuantitativas de conocimiento únicamente de la unidad de riesgos y el programador, con el propósito de que el analista de crédito no manipule el riesgo, y sea una herramienta de perfiles específicos en función de las variables presentadas por cada sujeto de crédito.

Además, cabe mencionar, que el estudio del comportamiento crediticio depende de variables como el monto otorgado, plazo, garantías, comportamiento de pago, generados al inicio y termino de la relación comercial, así como de la opinión de expertos para lo cual el modelo de sistema de inferencia difuso permite determinar la solvencia del sujeto de crédito para asumir una deuda. (Medina & Paniagua, 2009)

A la par, Ludovic, Aranguiz y Gallegos (2018) puntualizan que las empresas que incrementan sus ventas, disminuyen su liquidez y elevan el nivel de las cuentas por cobrar, que ajustadas a las políticas de crédito darán mayor o menor flujo monetario y mayor riesgo, siendo conveniente y oportuno la aplicación de un modelo de crédito que identifique las condiciones de sus actuales clientes y potenciales, y así defina límites de aprobación vinculados con calidad y capacidad crediticia.

En concordancia con lo antepuesto, con el propósito de mejorar la gestión de riesgo de crédito Trejo, Ríos y Almagro (2016) opinan que evaluar la aplicación de un modelo logic en el sistema financiero enlaza variables e indicadores relacionados con activos y rentabilidad que influyen en los resultados de alta predicción y precisión de probabilidad de incumplimiento en el pago.

Otro factor fundamental como explican Díaz y Valle (2017) es el generado por el encarecimiento del costo de vida de las personas que limita el poder adquisitivo, sin embargo la prevención a través de provisiones sirve de contingente para afrontar épocas de carencia, todo ello resultado de una oportuna ponderación de riesgo y pérdidas esperadas que toleren la demanda de dinero de ahorristas en el caso de incumplimiento de pagos.

Con el propósito de cuantificar el riesgo Bonilla, Romero y Vallejo (2017) plantean la relación entre la situación económica de un país y las variables macroeconómicas y su impacto en la aprobación de un crédito aplicando métodos de evaluación de correlación de spearman y regresión lineal que puntuen (calificaciones de riesgo) y predigan la morosidad.

Es por ello que Cortez (2016) indica que para obtener buenos resultados se deberá plantear adecuadas estrategias de créditos otorgados y por otorgarse, que posibiliten una adecuada liquidez y niveles tolerables de morosidad e incluso rotación de clientes o renovaciones de crédito apoyado en la normativa de crédito.

A su vez, Bustamante (2018) acota que el riesgo de crédito va íntimamente atado riesgo operacional ya que se comprobó que al mantener un adecuado control y monitoreo existirán mejores resultados en lo referente a pérdidas esperadas resultado de procesos fallidos, controles deficientes y personas ineficientes, evitando cuellos de botella y entorpecer procesos.

Finalmente, Fernández y López (2015) opinan que el análisis de crédito mantiene un enfoque más amplio visto desde la parte de liquidez vinculando a inversiones, y el otorgamiento de crédito, el mismo que dependerá del uso de metodologías basadas en probabilidades próximas a la realidad del entorno.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

Relacionada a la corriente del pensamiento la presente investigación se define como una disciplina epistemológica, fundamentada dentro del paradigma crítico positivista, ya que se podrá observar el problema de estudio con la finalidad de dilucidar la realidad del sector financiero cooperativo, según Yuni y Urbano (2005) en su libro “Mapas y Herramientas para conocer la Escuela Investigación Etnografía Investigación-Acción”, menciona que: “Hablamos de un paradigma crítico para referirnos a un modelo epistemológico-teórico-metodológico que alberga a numerosas teorías sociales y que en las últimas décadas ha logrado un notable grado de sistematización conceptual”.

### **2.2.1 Fundamentación epistemológica**

Desde el punto de vista epistemológico la presente información busca mejorar el conocimiento basado en las variables de riesgo de crédito y rentabilidad, ya que la gestión de cuantificación de riesgos particularmente de crédito, constituyen herramientas de análisis y predicción del comportamiento y evolución de pagos de los socios por segmentos o variables socio demográficas en las instituciones financieras.

Como lo menciona Jaramillo (Jaramillo, 2003) en su investigación la epistemología, “es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición

de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo (Ceberio y Watzlawick, 2004)".

### **2.2.2 *Fundamentación ontológica***

Desde el punto de vista ontológico la presente investigación busca generar herramientas que sirvan de ayuda al momento de cuantificar el riesgo dentro de la institución, dando una mejor perspectiva acerca de la realidad de la misma para la toma adecuada de decisiones, contribuyendo al conocimiento y generando soluciones para las dificultades a las cuales estamos sujetos.

### **2.2.3 *Fundamentación axiológica***

La presente investigación se basa en información basada en la teoría de los valores, apoyada en un marco referencial ético, con exactitud numérica, como lo manifiesta según Debesse y Mialaret (1973) en su libro "Historia de la Pedagogía", señala que "toda concepción científico-ideológica estuvo centrada hacia la ética, en la que los principios morales y religiosos dominaron la superestructura de su sistema" además agrega que "en la estética (moral) se encuentra Herbart además el punto de apoyo para lograr encaminarse hacia el bien, teniendo como sustratos arquetípicos ordenados que rigen la vida práctica, la libertad interior, la perfección, el sentido de la justicia y la equidad".

## **2.3 *Fundamentación legal***

El sector financiero, para su correcto funcionamiento, fundamenta sus funciones en lineamientos establecidos por las entidades de control, en el caso de las instituciones

financieras del sector cooperativo, rigen sus funciones a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, como referente para el desarrollo de gestión del riesgo de crédito internas así como disposiciones generales.

El H. Congreso Nacional del Ecuador en la normativa Capítulo II de la Administración del Riesgo de Crédito la ley indica en su artículo 5 inciso 5.3. que toda institución deberá desarrollar:

Metodologías y procesos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito”, enmarcadas en políticas básicas establecidas por la ley que determinen los límites de exposición necesarios al momento del otorgamiento de créditos, estableciendo así criterios básicos como sujetos de crédito; criterios para aceptación de garantías; constitución de provisiones, específicas y genéricas; criterios de calificación; recuperaciones; tratamiento de castigos; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2003)

En el Título X. que habla de la Gestión del Riesgo Operativo expone el H. Congreso Nacional en su Capítulo V de la Gestión De Riesgo Operativo, Artículo 9, Inciso 9.2, Indica que la gestión de créditos es: “conjunto de actividades que debe ejecutar la institución del sistema financiero relacionadas con el otorgamiento de operaciones crediticias. Se inicia con la recepción de la solicitud de crédito y termina con la recuperación del valor prestado, sus intereses y comisiones (2005)”, criterio bajo el cual todas las instituciones mantienen sus operaciones.

De igual manera en el Título VII de los Activos y de los Límites de Crédito en lo que respecta a los activos de riesgo y límites de crédito dispone, dispone que toda institución perteneciente al sistema financiero deberá realizar una evaluación periódica a su activos de riesgo con la finalidad de determinar las provisiones que generarán los posibles

incumplimientos de pago o pérdidas, y en caso de que la obligación superase los 3 años de impago se proceda a castigar la operación, situación la cual deberá ser reportada a la entidad de control y será de conocimiento y acceso para auditoría, si amerita el caso, situación la cual se estipula en el artículo 68 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero:

Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2008)

En lo que respecta a los activos de riesgo, las instituciones se rigen a lineamientos, dentro los cuales la Junta Bancaria en su Capítulo II que habla acerca de la Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las Instituciones Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Sección I.- de la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y su Reporte a la Superintendencia de Bancos y Seguros en su artículo 2 menciona:

La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidos y que no devengan intereses. Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por

cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

El H. Congreso Nacional del Ecuador en la normativa Capítulo II de la Administración del Riesgo de Crédito la ley indica en su artículo 5 inciso 5.3. que toda institución deberá desarrollar:

“Metodologías y procesos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito”, enmarcadas en políticas básicas establecidas por la ley que determinen los límites de exposición necesarios al momento del otorgamiento de créditos, estableciendo así criterios básicos como “sujetos de crédito; criterios para aceptación de garantías; constitución de provisiones, específicas y genéricas; criterios de calificación; recuperaciones; tratamiento de castigos; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno” (H. Congreso Nacional, 2003)

En el Título X. que habla de la Gestión del Riesgo Operativo expone el H. Congreso Nacional en su Capítulo V de la Gestión De Riesgo Operativo, Artículo 9, Inciso 9.2, Indica que la gestión de créditos es: “conjunto de actividades que debe ejecutar la institución del sistema financiero relacionadas con el otorgamiento de operaciones crediticias. Se inicia con la recepción de la solicitud de crédito y termina con la recuperación del valor prestado, sus intereses y comisiones (2005).”, criterio bajo el cual todas las instituciones mantienen sus operaciones.

### ***2.3.1 Título VIII de los activos y de los límites de crédito***

En lo que respecta a los activos de riesgo y límites de crédito la ley dispone que toda institución perteneciente al sistema financiero deberá realizar una evaluación periódica a

su activos de riesgo con la finalidad de determinar las provisiones que generarán los posibles incumplimientos de pago o pérdidas, y en caso de que la obligación superase los 3 años de impago se proceda a castigar la operación, situación la cual deberá ser reportada a la entidad de control y será de conocimiento y acceso para auditoría, si amerita el caso, situación la cual se estipula en el artículo 68 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero:

Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia. (H. Congreso Nacional, 2001)

En lo que respecta a los activos de riesgo, las instituciones se rigen a lineamientos, dentro los cuales la Junta Bancaria en su Capítulo II que habla acerca de la Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las Instituciones Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Sección I.- de la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y su Reporte a la Superintendencia de Bancos y Seguros en su artículo 2 menciona:

La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidas y que no devengan intereses. Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución

contemple dentro de los manuales operativos y de crédito. (Junta Bancaria, 2011)

### **2.3.2 Basilea**

Las primeras disposiciones relacionadas con límites de exposición los estableció Basilea, acuerdo mediante el cual se pretendía dinamizar la economía a gran escala, inyectando dinero y a la vez resguardando los activos de riesgo de la institución, para ello y por el cambiante mercado financiero ya se encuentra en su tercera actualización. Sin embargo para la presente investigación se tomará como referencia a Basilea II para lo cual Reyes en su libro “El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II”, manifiesta que dentro del marco referencia de la normativa a través de esto se pretende “cálculo del capital regulatorio necesario más sensible al riesgo y para ello propone la utilización de metodologías internas de medición del riesgo elaboradas por los propios bancos (2008).”, fortaleciendo aún más la estructura de riesgos de toda institución, para lo cual deberá tomar en consideración 3 pilares básicos: Pilar I: Requerimiento mínimo de capital., Pilar II: Revisión supervisora, y Pilar III. Información del mercado.”

#### ***Pilar I: Requerimientos mínimos de capital.***

Bajo este principio podríamos decirlo, habla del capital mínimo como requerimiento, ya que esta normativa está dirigido a grandes bancos con expansión internacional, sin embargo es adaptable para instituciones más pequeñas.

Sin embargo y bajo este pilar se manifiesta en su libro de Reyes que el capital mínimo regulador sigue siendo del “el 8% de los activos ponderados por riesgo, aunque ahora

estos riesgos recogen tres tipos, de crédito, de mercado y operacional (2008)”, para lo cual se muestra el cálculo de dicho porcentaje:

$$\frac{\text{Capital Regulatorio}}{\text{Activos ponderados por riesgo de crédito, de mercado y operacional}} \geq 8\%$$

**Figura 10.** Fórmula de Cálculo del Mínimo (Basilea II)  
**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

En la estructura de la fórmula el cambio notorio es el incremento al cálculo en el denominador del riesgo, para lo cual el acuerdo detalla el contenido de cada riesgo en el cuadro 4, que menciona las Metodologías en función del riesgo:

<i>Riesgos</i>	<i>Metodologías</i>
De crédito	Enfoque Estándar. Enfoque de <i>Rating</i> Interno (IRB): Básico. Avanzado.
De mercado	Modelo Estándar. Modelos Internos: VaR.
Operacional	Enfoque del Indicador Básico. Enfoque Estándar. Método de Medición Avanzada

**Figura 11.** Metodología en Función de Riesgo (Basilea II)  
**Fuente:** Acuerdo de Basilea II

Bajo lo mostrado Basilea II en el libro de Reyes, el acuerdo propone metodologías a emplearse dependiendo del tipo de riesgo y dependiendo de los requerimientos de cada institución agrupándolos. Además menciona dos metodologías de riesgo de crédito que **Basilea II**

Este pilar sugiere el Método Interno o IRB (Internal Rating Bases) basado en calificaciones internas, considerando dentro de éste dos niveles: Método IRB Básico donde el banco calcula parte de las variables, pero no todas, siendo las restantes

proporcionadas por el supervisor; y el Método IRB Avanzado, donde el banco estima todas las variables que conforman el modelo. El Comité espera que todas las entidades, con el tiempo, desarrollen el método IRB avanzado. (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008)

Dentro de los cambios del acuerdo también encuentra:

### ***Pilar I***

1. Técnicas de cobertura de riesgo de crédito, distinguiendo entre:
  - Colaterales.
  - Garantías y derivados.
  - Compensación en el balance.
2. Titulación de activos.
3. La inclusión de parámetros en el modelización hasta ahora no tenidos en cuenta como son el vencimiento de los activos y la granularidad, es decir el nivel de concentración de activos.
4. Tratamiento de otros riesgos distintos al de crédito y de mercado como es el operacional y de tipo de interés de la cartera de inversión.
5. Requisitos mínimos para la aplicación de cada modelo.

### ***Pilar II: Revisión supervisora.***

Bajo este pilar se monitoreará el cumplimiento de los requerimientos mínimos para el empleo de las metodologías expuestas en el Pilar I, trabajo que será desarrollado por los supervisores, y en caso de no estar cumpliendo con los requisitos mínimos el supervisor tendrá que adoptar medidas correctivas inmediatas.

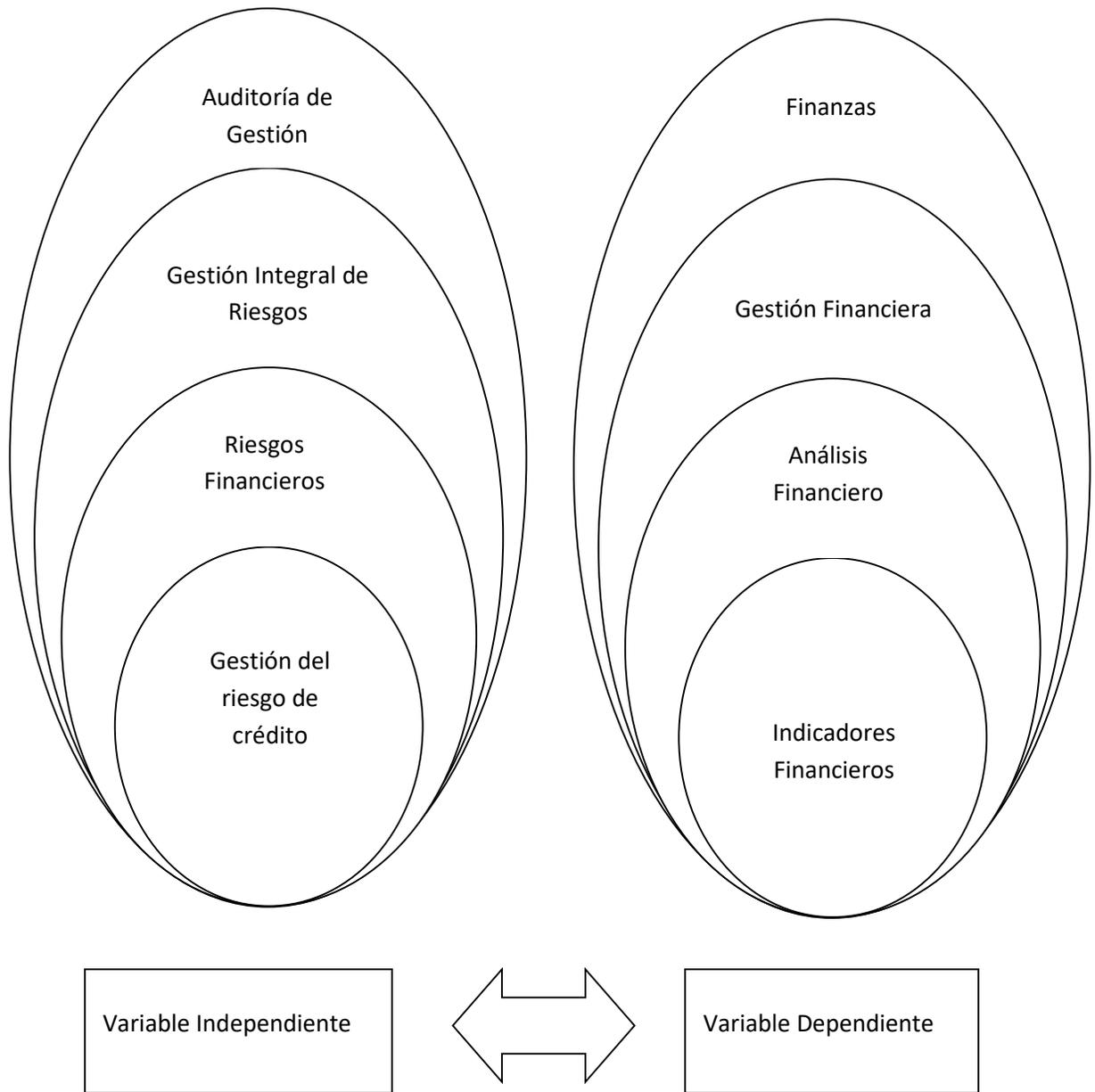
Cabe mencionar que en consideración del capital mínimo establecido en el Pilar I y en el caso de que “la entidad está asumiendo mayores riesgos que los calculados puedan exigir un aumento de dicho nivel mínimo, de forma que el capital refleje el riesgo realmente

soportado por el banco”, situación la cual deberá el supervisor notificar inmediatamente. Reyes (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008).

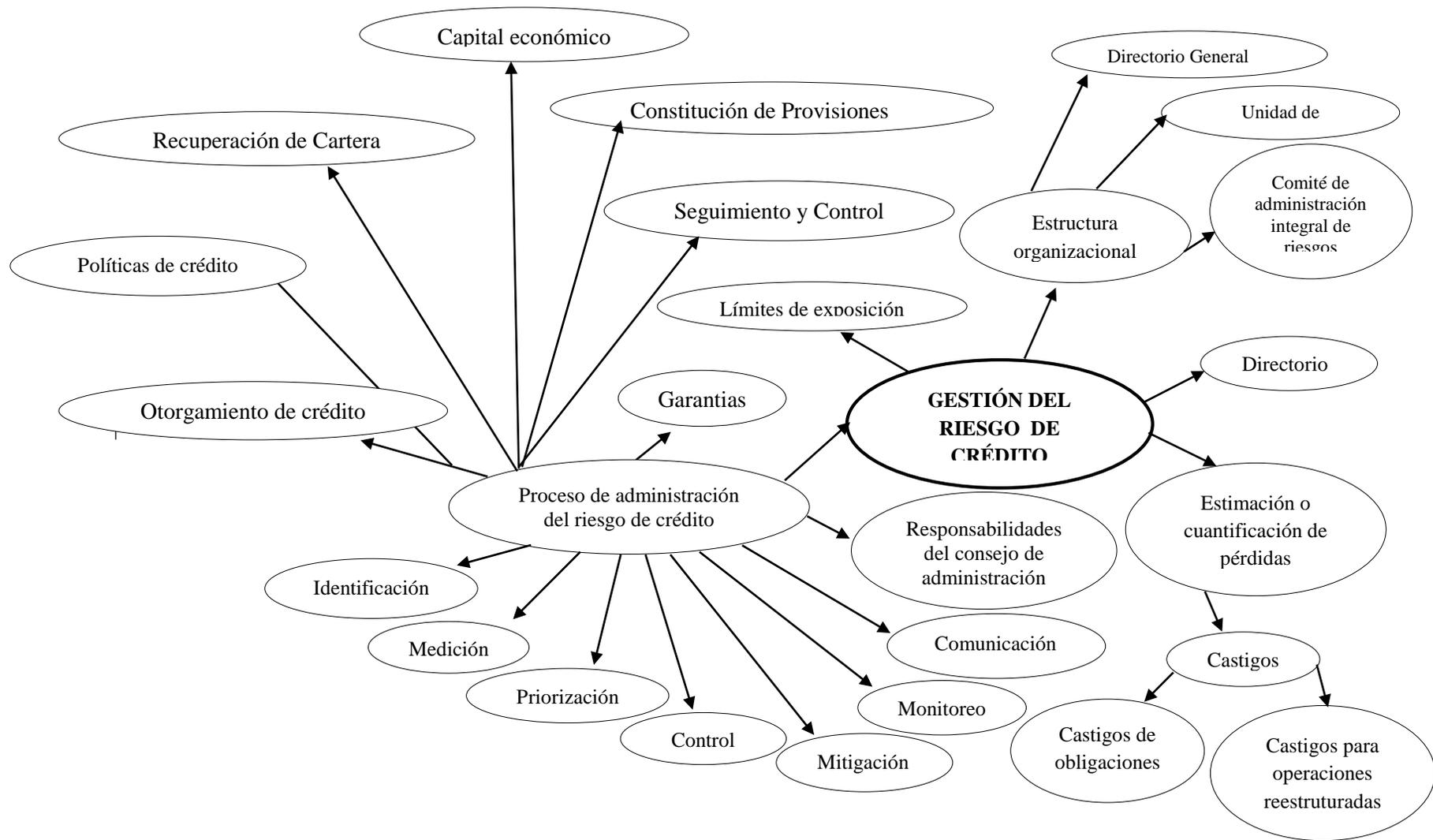
***Pilar III: Información de mercado.***

Finalmente en este pilar, y como asunto novedoso se establece la transparencia de la información a través de la publicación, lo cual resulta beneficioso para el inversor, la entidad y el sistema financiero; para ello el comité solicitará las divulgaciones a fin de mostrar aspectos relevantes del acuerdo, especialmente del Pilar I “donde la utilización de metodologías internas conceden a los bancos una mayor discrecionalidad a la hora de evaluar sus requerimientos de capital.” Reyes (2008).

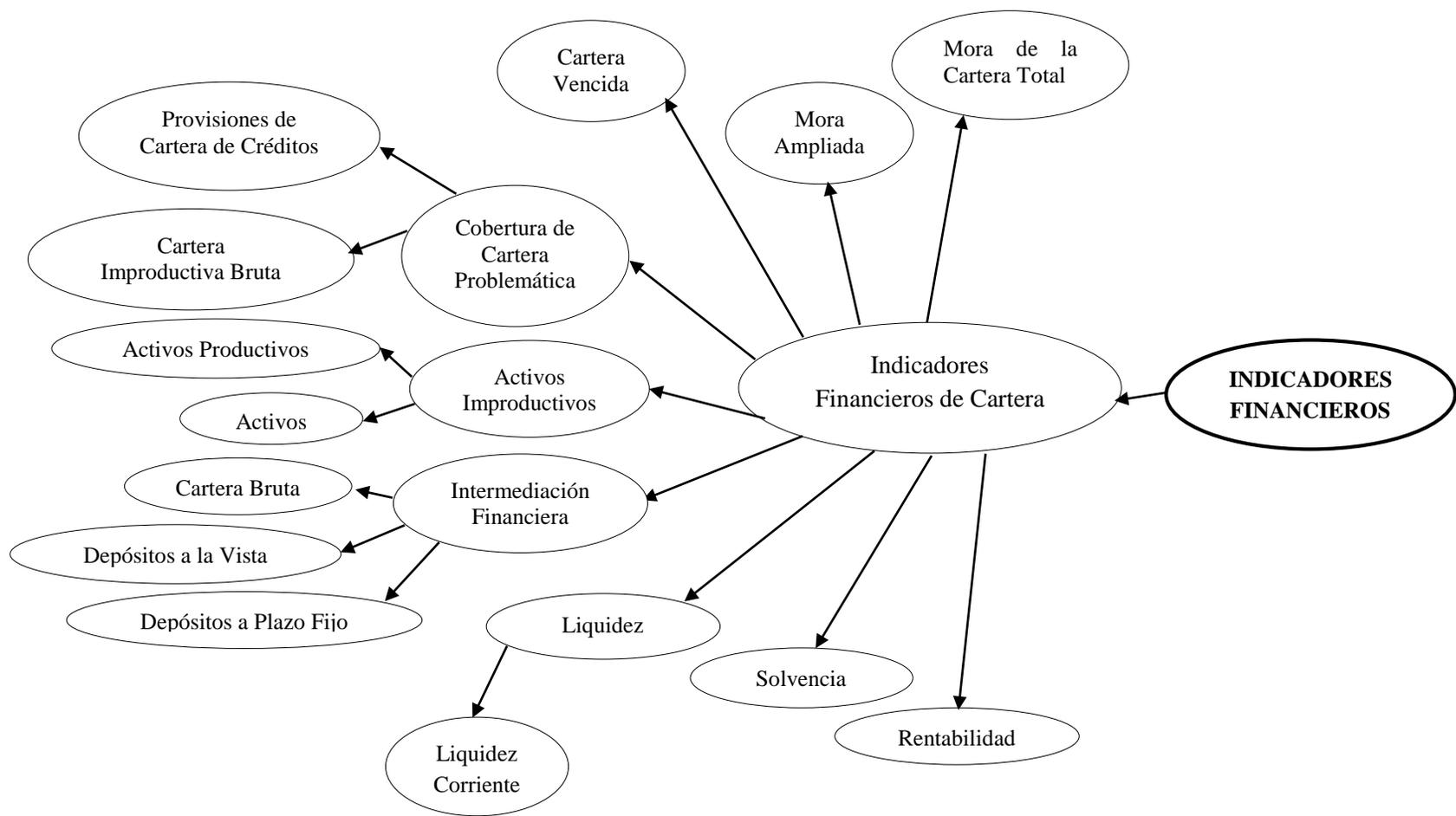
## 2.4 Categorías fundamentales



**Figura 12:** Red de categorías fundamentales  
**Elaborado por:** Rosero, E (2019)



**Figura 13. :** Constelación de ideas variable independiente  
**Elaborado por:** Rosero, E (2019)



**Figura 14. :** Constelación de ideas variable dependiente  
**Elaborado por:** Rosero, E (2019)

### ***2.4.1 Descripción conceptual***

#### **Auditoría de gestión**

Es una práctica la cual pretende fiscalizar el cumplimiento de la gestión además del cumplimiento financiero y presupuestario de la empresa, permitiendo determinar las causas de las ineficiencias y por ende el impacto o consecuencias generadas (Redondo, Llopart, & Duran, 1996).

En términos generales para definir a la Auditoría de Gestión de una manera más técnica, Verdugo (2015, pág. 17) cita a Mejía (2009) quien manifiesta que “consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo”

Cabe manifestar, que el impacto de esta práctica dependerá del alcance de la misma, la cual deberá guardar concordancia con los objetivos empresariales, manejo de recursos, cumplimiento de normativa, identificación de procedimientos ineficaces o costosos, identificación y control de riesgos para mitigar y reducir el impacto y evaluación de control interno.

#### **Gestión integral de riesgos**

Toda institución dentro de su manejo estratégico deberá considerar como factor inherente al riesgo el mismo que deberá ser apreciado de manera integral. Por esta razón, la gestión

integral del riesgo como lo menciona Duque y Quintero (2013, pág. 123) “enfocada a la prevención sobre las diferentes condiciones presentadas en las amenazas y las condiciones de vulnerabilidad acordes con los niveles de exposición existentes, evitando con ello la materialización del riesgo, mediante el desarrollo de medidas de reducción del mismo”

Es decir, a través del entendimiento y la gestión integral de riesgos, la dirección podrá tener una visión global del riesgo, el mismo que los podrá gestionar para contribuir al logro de objetivos que permite una acertada toma de decisiones. De igual manera, permite establecer niveles de tolerancia que permitan responder los imprevistos, que cumplan con los marcos regulatorios que permita la correcta marcha del negocio así como su seguridad.

Partiendo desde la perspectiva de lo que significa riesgo en el estudio efectuado por Lizarzaburu, Berggrun y Quispe (2012) lo definen como “la probabilidad de enfrentar pérdidas” por lo que la primera decisión como empresa será la de identificar los factores de riesgo, y por ende los tipos de riesgo. Dado desde este punto de vista, al determinar los diferentes riesgos financieros a los cuales se ve expuesta la institución, el riesgo integral permite tener una visión global e integral de riesgos, sirviendo de estrategia para la implementación de políticas, procesos y modelos que sirvan de soporte para la correcta administración y gestión de riesgo de crédito, enfocados en proteger los recursos de la empresa.

### **Gestión de riesgos financieros**

La gestión de riesgos financieros permite a toda institución enfrentarse a las posibles pérdidas, mediante la determinación de probabilidades, las mismas que se evalúan a través

de la construcción de escenarios que permitan reducir o mitigar los riesgos, dentro de los cuales tenemos los riesgos de crédito, liquidez, operacional y de mercado. (Lizarzaburu, Berggrun, & Quispe, 2012)

Cabe destacar, el principal objetivo de la gestión de riesgos financieros es identificar las actividades que estén vinculadas a los procesos y personas y que se encuentran inherentes a la actividad, así como las actividades y factores exógenos, permitiendo generar mecanismos que controlen o disminuyan la exposición real, así como la construcción de mecanismos de detección que permitan generar recomendaciones en función a los parámetros existentes y se plantee el diseño de nuevos controles así como e indicadores de monitoreo, entre otros aspectos. (Tapia, 2006, pág. 80)

Para ello se deberá hacer uso de una adecuada valoración a razón de establecer controles de manera interna, como lo es la matriz de riesgos, herramienta que permite establecer criterios prácticos que permite identificar y cuantificar los factores de riesgos, ajustados a la realidad de la empresa así como de acuerdo a la tendencia. (Banco de España, 2012)

De igual manera, cabe mencionar que conjuntamente a la gestión de riesgos financieros se aplicará una adecuada administración del riesgo, ya que por requerimiento establecido por la ley general de instituciones del sistema financiero en su título diez de la gestión y administración de riesgos determina, la aplicación de la administración del riesgo.

Dependiendo de la postura que se quiera tomar: evasión del riesgo (no exponerse a un riesgo determinado); prevención y control de pérdidas (medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de pérdida); retención del riesgo (absorber el riesgo y cubrir las

pérdidas con los propios recursos) y finalmente, la transferencia del riesgo (que consiste en trasladar el riesgo a otros, ya sea vendiendo el activo riesgoso o comprando una póliza de seguros). (Arcia, 2016)

Para los casos de las entidades que no son monitoreadas por alguna entidad de control es aún más complicado el desarrollo de ello. Al desconocer la importancia acerca de la administración de los riesgos, se desconocen los beneficios que de este tipo de herramientas que son útiles para la adecuada administración y protección de los recursos y cuantificación de las posibles pérdidas, fundamentadas en la incertidumbre (lo que no conocemos), proporcionando varias alternativas y sugerencias. (Reyes P. , 2012, págs. 1-3)

### **Riesgos financieros**

Para Feria (2005, pág. 3) los riesgos financieros “son aquellos que aparecen en los mercados financieros y se traducen, generalmente, en importantes pérdidas de capital.”

“La identificación de los riesgos financieros nace como consecuencia de la necesidad de los agentes que aportan fondos de seguir atentamente la trayectoria de los capitales aportados dentro del mecanismo empresarial” (Salvador Torra , 2007, pág. 13).

Dentro de los principales tipos de riesgos tenemos:

### **Riesgo de crédito**

Este tipo de riesgo es el más antiguo y está relacionado con la pérdida potencial en caso del incumplimiento de pago de sus clientes. (De Lara Haro, 2008, pág. 16)

## **Riesgo de liquidez**

Se define como la capacidad de poder enfrentar sus obligaciones (pasivos) con los recursos disponibles sin la necesidad de sacrificar sus activos, sea por causas de la reducción de captaciones o generación de recursos propios. (De Lara Haro, 2008, pág. 16)

## **Riesgo de mercado**

Riesgo relacionado con la variación de precios y tipo de cambio por lo que se relaciona con “posibilidad de que el inversor vea alterados sus rendimientos a consecuencia de variaciones en las condiciones de mercado en que se negocian los activos en los que se invirtió”. (Cabezas & Torra, 2007, pág. 15)

## **Gestión del riesgo de crédito**

Este es el inicio del sendero de buenas prácticas trazado por las instituciones financieras, el cual incluye estrategias, políticas, procedimientos, prácticas, estructura organizacional que en su conjunto permiten tener una adecuada administración y gestión de riesgo de crédito. (García G. , 2015). Es por ello, que la gestión de riesgo de crédito es la cuantificación, cualificación y control de la exposición al riesgo (Castillo & Pérez, 2008), es por ello que se deberá considerar de manera integral aspectos como:

### **1. Políticas de la administración del riesgo de crédito**

Es prudente, saludable e imprescindible para toda institución considerar políticas para otorgamiento, permanencia y desvinculación de créditos, permitiendo conocer el perfil y

la línea de negocios que pretende seguir la entidad. (Garcia G. , 2015, pág. 30), es decir constituye parte de las estrategias y toma de decisiones para la institución.

En virtud de ello, los aspectos que componen esta etapa son los siguientes:

**Tabla 1.** Políticas de administración del riesgo de crédito

<i>Políticas de administración del riesgo crediticio</i>	Estructura Organizacional
	Límites para la Exposición Creditica y de Pérdida Tolerada
	Otorgamiento de Crédito
	Garantías
	Seguimiento y Control
	Constitución de Provisiones
	Capital económico
	Recuperación de cartera
	Políticas de crédito

**Fuente:** Garcia, Gabriel (2015)

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

## **Estructura**

Por disposición de la SEPS la entidad deberá contar con los siguientes miembros:

- Directorio
- Comité de administración integral de riesgos
- Unidad de riesgos (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 3)

## **Directorio**

En cumplimiento de la normativa el directorio tendrá las siguientes funciones:

- a) Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos;
- b) Designar a un representante del Directorio para que presida el comité de administración integral de riesgos;

- c) Conocer y aprobar los informes y recomendaciones que presente el comité de administración de riesgos
- d) Evaluar la administración, uso y destino de los recursos de la corporación; y,
- e) Las demás determinadas por la Superintendencia. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 4)

### **Comité de administración integral de riesgos**

Primeramente deberá estar integrado por los siguientes miembros:

- Representante del directorio
- Director general
- Responsable de la unidad de riesgos (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 3)

Una vez instaurado el quórum, el comité tendrá bajo su responsabilidad las funciones:

#### **1. Proponer y recomendar al Directorio, para su aprobación:**

- a) Las políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos;
- b) El manual de administración integral de riesgos;
- c) El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios;
- d) El informe sobre calificación de activos de riesgo; y,
- e) Los informes trimestrales del cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos.

#### **2. Revisar y aprobar:**

- a) Las metodologías, sistemas de información y procedimientos para la administración de riesgos, así como sus correspondientes actualizaciones;
- b) Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos;
- c) La matriz de riesgos institucional;
- d) El plan de continuidad y contingencia de riesgos de: crédito, liquidez y operativo; y,
- e) Las demás que determine el Directorio o la Superintendencia. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, págs. 4-5)

#### **Director general**

Será el encargado de cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Implementar las políticas, procesos y estrategias definidas por el Directorio;
- b) Aplicar las metodologías, límites, planes y recomendaciones del comité de administración integral de riesgos; y,
- c) Reportar a la Superintendencia sobre la implementación y cumplimiento de la administración integral de riesgos. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 5)

### Unidad de riesgos

Instancia encargada del monitoreo, cumplimiento de manera oportuna y correcta de las políticas, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 10). Las funciones a las cuales se registrá de acuerdo a lo dispuesto por la SEPS son las siguientes:

**Tabla 2.** Funciones de la Unidad de riesgos

N°	Funciones
1	Elaborar y poner en consideración del comité de administración integral de riesgos:
	a) Las propuestas de políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos;
	b) Las propuestas de metodologías y procedimientos para la administración de riesgos;
	c) Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos;
	d) El informe sobre calificación de activos de riesgo, emitido de forma trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre;
	e) El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios;
	f) La matriz de riesgos;
	g) Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos;
	h) El manual de administración integral de riesgos; y,
	i) El plan de continuidad y contingencia de riesgos de crédito, liquidez y operativo.
2	Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.
3	Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.
4	Levantar y custodiar las actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgos.
5	Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar eficientemente metodologías propias de administración integral de riesgos.
6	Implementar estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad, a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos.
7	Las demás que determine el comité de administración integral de riesgos o las políticas internas de la entidad.

**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria Financiera (2017)

## Límites de exposición al riesgo de crédito

Toda institución para una adecuada administración del riesgo de crédito deberá:

- a) Instituir límites señalados como indicadores
- b) Establecer límites de riesgos mínimos:
- c) Monitorear, evaluar y sugerir medidas preventivas y de mejora en lo que respecta los límites de riesgos.
- d) Monitorear permanente la liquidez a razón de que no existan descalces.

### Límites

Se considerarán como límites mínimos:

#### 1. Concentración de cartera

La empresa deberá establecer límites en concentración de la cartera de manera individual y por cada portafolio de crédito, por lo que la SEPS considera oportuno:

**Tabla 3.** Límites de crédito para operaciones

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
1	10% (hasta 20% garantías adecuadas)
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

**Fuente:** SEPS (2015)

Para el segmentos 2, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 11)

**Tabla 4.** Cupos de crédito para la administración

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO	LÍMITE GRUPAL SOBRE EL PATRIMONIO
1	1%	10%
2	1%	10%
3	1%	10%
4	10%	-
5	20%	-

**Fuente:** SEPS (2015)

### **1. Operaciones activas y contingentes con una misma organización**

Las operaciones activas y contingentes estarán sujetas a reserva, mientras que las operaciones mantendrán sigilo. Como se menciona en la normativa de la SEPS sobre operaciones activas y contingentes:

“ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada”. (H. Congreso Nacional, 2001)

### **Operaciones activas**

Comprende todos los bienes y derechos pertenecientes a la entidad que puedan ser cuantificados y que se encuentren contemplados en el Catálogo Único de Cuentas, dentro de las cuales se encuentran los créditos otorgados indistintamente cual fuere su garantía. (H. Congreso Nacional, 2001)

## **Operaciones contingentes**

Comprenden todas las condiciones o situaciones de incertidumbre que en un futuro pudieran resultar pérdida de un activo o sacrificio de un pasivo, como son las cartas de crédito, avales, fianzas entre otros. (H. Congreso Nacional, 2001)

### **2. El nivel de morosidad**

En primera instancia se deberá establecer el límite de morosidad para conocer el nivel de deterioro o madurez de la misma y tomar decisiones oportunas como gestión de cobranza telefónica, visitas, revisar procesos de otorgamiento de crédito, seguimiento y recuperación. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, pág. 11)

## **Niveles de riesgo**

Se deberán considerar criterios de impacto relacionados con los niveles de riesgo inherentes a la institución para lo cual deberá desarrollar metodologías que estimen la probabilidad de ocurrencia.(Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 8).

Los niveles de referencia son los siguientes:

**Tabla 5.** Niveles de riesgo

<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Criterio</b>
<b>Riesgo Crítico</b>	Probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio, por lo tanto, requiere acciones inmediatas por parte del Directorio y el Director General
<b>Riesgo Alto</b>	Probabilidad de pérdida alta, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos de la

	Corporación, y que requiere la atención del comité Técnico, el Director General y mandos medios
<b>Riesgo Medio</b>	Probabilidad de pérdida moderada, que afecta a ciertos procesos de la Corporación, y que requiere la atención del Director General y de mandos medios
<b>Riesgo Bajo</b>	Probabilidad de pérdida baja, que no afecta significativamente a los procesos de la corporación, y que se administran con controles y procedimientos rutinarios.

**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria Financiera (2017)

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

Cabe destacar que la SEPS establece parámetros de manera genérica que dependiendo de la realidad de la institución se adapte los requerimientos.

Por esto se presenta se expone los límites de morosidad por segmento de crédito, días de mora, categorías de calificación y nivel de riesgo.

**Tabla 6.** Niveles de Riesgo por Segmento de Crédito

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	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:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015, pág. 12)

De igual manera se explican los niveles de riesgo en función de los días de mora:

**Tabla 7.** Niveles de Riesgo en Función de los Días de Mora

NIVEL DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD
Riesgo Normal	A	de 0 hasta 30
Riesgo Potencial	B	de 31 hasta 60
Riesgo Deficiente	C	de 61 hasta 120
Dudoso Recuado	D	de 121 hasta 180
Pérdida	E	mayor a 180

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015, pág. 13)

### **3. La participación de activos de riesgo**

Considerada como la cuantificación del valor esperado por pérdidas en función a la deuda contraída reflejando el nivel adecuado de provisiones. Es por ello que la SEPS clasifica en 10 categorías los activos de riesgo dentro de las cuales tenemos: comercial prioritario, comercial ordinario, productivo, consumo prioritario, consumo ordinario, inmobiliario, vivienda de interés público, microcrédito, educativo y de inversión pública.

#### **Crédito productivo**

Considerado al segmento de crédito para personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, cuyo destino sea para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción, derechos de propiedad industrial vinculados a la inversión en proyectos productivos, pero no relacionados con la compra de franquicias, arcas, regalías, licencias. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 5)

Para la línea de crédito productivo se considerarán dos subsegmentos:

**Tabla 8.** Sub segmentos para la Línea de Crédito Productivo

Subsegmento	Sujeto de Crédito	Ventas anuales
Productivo Corporativo	Persona natural obligada a llevar contabilidad o persona jurídica	> \$5'000.000
Productivo Empresarial		> \$1'000.000 hasta 5'000.000
Productivo PYMES		> \$100.000 hasta 1'000.000

**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016)

### **Crédito comercial prioritario**

Segmento de créditos para personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas con ventas reportada anuales de \$100.000 con destino de compra de bienes o servicios para actividades de producción comercial. A este segmento pertenece también el financiamiento de vehículos pesados para el giro del negocio (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 7).

Se establecen los siguiente subsegmentos:

**Tabla 9.** Sub segmentos para la Línea de Crédito Comercial Prioritario

Subsegmento	Sujeto de Crédito	Ventas anuales
Comercial Prioritario Corporativo	Persona natural obligada a llevar contabilidad o persona jurídica	> \$5'000.000
Comercial Prioritario Empresarial		> \$1'000.000 hasta 5'000.000
Comercial Prioritario PYMES		> \$100.000 hasta 1'000.000

**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016)

### **Consumo prioritario**

Destinado a personas naturales, con planes de inversión de compra de bienes, servicios o gastos relacionados con la actividad productiva y comercial. Para este segmento se

considerará para la clasificación del crédito la fuente de pago de personas cuyos recursos provengan de sueldos o salarios es decir mantenga dependencia sea con el sector público o privado (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 13).

### **Crédito de vivienda de interés público**

Crédito direccionado a personas naturales para la compra o construcción de viviendas nuevas de valor inferior a \$70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor a \$890.

### **Crédito inmobiliario**

Para esta línea de crédito se concederán créditos a personas naturales cuyo destino del financiamiento sea para la construcción, adquisición, mejoras de propiedades que ya sean del deudor o familiares, así como el financiamiento de terrenos (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 15).

Para esto se considera como garantía real la hipoteca del bien, y se analizarán aspectos como capacidad de pago con permanencia relacionada al tiempo de financiamiento, dependiendo del nivel de ingresos, cobertura de la garantía en función del avalúo del bien, además de la evaluación de la información remitida a la institución de control (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 15).

## Microcrédito

Grupo de créditos otorgado a personas naturales o jurídicas con ventas anuales inferior a \$ 100.000, con destino de inversión en actividades de producción o comercialización a pequeña escala en donde la fuente de pago es resultado de las ventas generadas por el giro del negocio (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 17). Para ello se determinan las siguientes categorías:

**Tabla 10.** Sub segmentos para la Línea Microcrédito

Subsegmento	Sujeto de Crédito	Saldo Adeudado en la Institución
Microcrédito Minorista	Persona natural obligada a llevar contabilidad o persona jurídica	< ó = \$1.000
Microcrédito de Acumulación Simple		> \$1.000 hasta 10.000
Microcrédito de Acumulación Ampliada		> \$10.000

**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016)

## Crédito educativo

Créditos financiados a personas naturales y jurídicas, que requieren asumir deudas afines a capacitación personal o técnica, o capacitación personal o técnica a su personal. Para ello se evalúa la posibilidad de financiar el crédito con períodos de gracia previo el cálculo de un valor mínimo a cancelar indistinto al valor de los intereses normales del préstamo (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 19).

## Crédito de inversión pública

Direccionados a financiamiento de obras de servicio público de responsabilidad del estado, los mismo que serán otorgados en función del comportamiento de pago del sujeto de crédito (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 17) (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2016, pág. 21)

#### **4. Los gastos operativos.**

##### **Otorgamiento de crédito**

Con el propósito de maximizar la probabilidad de retorno de la inversión la institución deberá considerar aspectos básicos de calificación, que en finanzas se lo conoce como las cinco C del crédito (Finance Center, 2001).

##### **Capacidad**

Esta variable tiene que ver con la disponibilidad de dinero para asumir endeudamiento de acuerdo al flujo de efectivo del sujeto de crédito, luego de descontar las deudas generadas en otras instituciones financieras, personales y comerciales quedando el valor real para asumir endeudamiento, que dará al analista una posible visión del comportamiento de pago (Finance Center, 2001).

##### **Capital**

Tiene que ver con el capital invertido pero obtenido de financiamiento de terceros, midiendo el nivel de compromiso generado frente a los ingresos, obteniendo como resultado la utilidad con la que se cuenta para afrontar la nueva obligación.

### **Colateral**

Constituyen las garantías que respaldarán la obligación en caso de no poder ser afrontada. Para ello se podrán emplear en función al monto garantías reales como son edificios, casas, terrenos, equipos, maquinaria, inventario, cuentas por cobrar, y a veces inventario; o en el caso de montos inferiores la firma de un tercero que respalde pagar el préstamo. Todo esto dependerá de la realidad de cada institución (Finance Center, 2001).

### **Condiciones**

Se considerarán como condiciones la situación actual de la industria, empresa, sector y economía en general que pudiera afectar el cumplimiento del pago, Sin embargo también se podrá considerar como condiciones el destino en el cual se emplearía el dinero (Finance Center, 2001).

### **Carácter**

En esta etapa se analizan variables como experiencia crediticia, antecedentes del sujeto de crédito como edad, números de cargas familiares, tipo de vivienda, entre otras que servirán como instrumento de aprobación y detección de la maduración de la cartera. (Finance Center, 2001)

### **Garantías**

La ley dispone que toda operación de crédito deberá encontrarse garantizada, siendo obligación de la institución definir en su manual las políticas referentes a garantías que

contemplan criterios de exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima. Los destinos de financiamiento sobre adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios deberán respaldar garantía hipotecaria. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 10)

**Tabla 11.** Tipos de Garantías

<b>Tipo de Garantía</b>	<b>Criterio</b>
Auto-liquidables	Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores
Solidaria	Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda
Personal	Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero
Por grupo	Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad
Hipotecaria	Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor
Prendaria	Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor

**Fuente:** SEPS (2015)

En cuestión cobertura toda operación deberá estar garantizada al menos en un 100% referente al valor de la operación. De igual manera, las operaciones con garantías hipotecarias deberán ser avaluadas por peritos calificados por la SEPS, y estos avalúos deberán renovarse al menos cada 5 años manteniendo un control interno oportuno y adecuado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 11)

## **Constitución de provisiones**

Además, el cálculo de la probabilidad de incumplimiento relacionado con las provisiones, requiere de una metodología de cuantificación entre las cuales tenemos “análisis discriminante, regresión logística, análisis probit, redes neuronales, matrices de transición y árboles de decisión” (Cardona, Aplicaciones de Árboles de Decisión en Modelos de Riesgo Crediticio, 2004) las mismas que permitirán mejorar la calidad de la cartera, cobranzas proactivas.

La ley establece las siguientes provisiones:

- Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes
- Provisiones genéricas
- Provisiones por ciclo económico
- Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera

Sin embargo, las más comunes se explican a continuación:

### **Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes**

Constituye la estimación de las pérdidas por las obligaciones de crédito dependiendo de su categoría; para lo cual deberá constituir provisión específica según el saldo de la operación neta del crédito, manejando los siguientes parámetros:

**Tabla 12.** Categorías de provisiones

CATEGORÍAS	PROVISIÓN	
	DESDE	HASTA
A1	1,00%	1,99%
A2	2,00%	2,99%
A3	3,00%	5,99%
B1	6,00%	9,99%
B2	10,00%	19,99%
C1	20,00%	39,99%
C2	40,00%	59,99%
D	60,00%	99,99%
E	100,00%	

**Fuente:** Junta de Regulación Financiera (2015)

### **Provisión por garantía auto liquidable**

En el caso de garantía auto liquidable en caso de no tener cobertura del 100% se calculará la provisión sobre el faltante; y en el caso de tener cobertura del 100% ya no requiere de provisión. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, pág. 3)

### **Provisión con garantía hipotecaria**

La provisión a calcularse por garantías hipotecarias es del 60% del monto neto de la operación de crédito que se encuentre debidamente calificada a favor de la institución y evaluada por un perito calificado por la SEPS.

Solamente se provisionará el 100% si la calificación de la operación es de D o E. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, pág. 3)

## Provisiones genéricas

En caso de que la SEPS detecte que existen incongruencias en cuestión cumplimiento políticas, procedimientos, manipulación de registros e información se provisionará de manera adicional el 3% sobre el saldo total de la cartera de cada uno o más tipos de crédito, y se mantendrán hasta que se haya mitigado estos causales.

De igual manera no se provisionará de manera genérica a categorías de riesgo D y E de operaciones de crédito. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, págs. 2-3)

## Categorías de calificación y provisión

Las provisiones se calcularán en función a las categorías de riesgo:

**Tabla 13.** Cálculo de provisiones por Categorías

Categoría	Condiciones	Provisión
A	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con la fecha de pago</li><li>• Capacidad de pago</li><li>• Ausencia de pérdidas durante los 3 últimos años</li></ul>	No provisiona
B	Incertidumbre por situaciones externas que afecten el pago Factores que afecten a su situación financiera <ul style="list-style-type: none"><li>• Pérdidas en el ejercicio contable por los últimos 3 años</li><li>• Incremento del índice de endeudamiento</li></ul>	20% hasta el 49,99%
C	Alta probabilidad de incumplimiento en los pagos Pérdidas del ejercicio acumuladas que comprometen más del 50% de su patrimonio Inconvenientes en la situación financiera de difícil recuperación de la inversión	50% hasta el 79,99%
D	Incumplimiento de los términos del pagaré firmado Deficiencias financieras notificadas contablemente y en otras instancias Alta imposibilidad de poder cubrir su obligaciones	80% hasta el 99,99%
E	En proceso de liquidación Perdidas del ejercicio acumuladas, e individualmente se igualen con el valor que de su patrimonio	100%

**Fuente:** Junta de Regulación Financiera (2015)

## **Capital económico**

### **Recuperación de la cartera**

Esta etapa comprende la persuasión hacia el socio antes, durante y después de la cobranza, presentando argumentos y razones que conlleven el mantener un pago oportuno valiéndose de todos los instrumentos que estén a su alcance (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas, etc.) para una posible oferta de financiamiento con mejores condiciones. (Confederación Alemana, 2008) (Confederacion Alemana, 2008). Es por ello que es indispensable contar con rutas que permitan la adecuada utilización de recursos que permitan alcanzar los objetivos establecidos por la institución.

### **Políticas de crédito**

Considerado como un conjunto de lineamientos de tipo preventivo, predictivo y reactivo que sirve de ayuda para controlar de manera oportuna la recuperación de recursos (Martinez, 2005). Para ello se considerarán algunas etapas de cobranza:

### **Gestión preventiva**

Esta gestión se aplicará a los socios que se encuentren en un rango por vencer de entre -8 a -1 días antes del vencimiento, para lo cual se recordará al socio la fecha y monto de pago de su cuota, a través del envío de un mensaje de texto informativo que permite crear un cultura de pago en el socio, empleando un sistema de cobertura amplia inmediata, permitiendo dejar constancia del seguimiento dado por la institución (Arias, 2017, pág. 117).

### **Gestión Temprana**

Esta gestión se aplicará a los socios que se encuentren en promedio entre 1 y 14 días de morosidad, que a partir del primer día de retraso en el pago de la obligación, se podrán tomar acciones inmediatas y efectivas, siendo más fácil el cobro, permitiendo llegar con mayor rapidez y eficiencia al mayor número de socios aprovechando teniendo mayor probabilidad de pago para lo cual se podrá emplear gestión telefónica acompañado del envío de mensajes de texto masivos, además en casos recurrentes situados en este rango se aplicará gestión de Campo. (Arias, 2017, págs. 117-118)

### **Gestión correctiva**

Grupo de socios con maduración de cartera entre 15 a 45 días de morosidad, exigiendo el empleo de estrategias de cobro vía telefónica, gestión de campo, mensajes de texto masivos apoyados en la gestión clara y firme con el socio y su entorno. (Arias, 2017, pág. 118)

### **Gestión de campo**

Esta acción se aplicará mediante la visita y notificación al deudor, cónyuge y garantes en su vivienda, trabajo, entorno familiar y social, informando las posibles consecuencias judiciales (Arias, 2017, pág. 118), considerando que deberá aplicarse el respectivo sigilo bancario mencionado en el Art. 49 De la Ley de Consumidor del Ecuador que indica:

“En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien

actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar) (Consumidor, 2000), esta gestión se realizará los socios que guarden una maduración de entre (46 a 120 días) de morosidad”.

### **Gestión judicial**

Considerado como la última etapa de recuperación de cartera que este en mora más de 120 días, para lo cual se empleará asesoría legal en cobro de manera interna o externamente, permitiendo conocer la realidad del socio relacionado con el flujo de ingresos actual, voluntad de pago entre otros, permitiendo también ofertar alternativas de refinanciamiento o reestructuración de créditos. (Arias, 2017, pág. 119)

### **Proceso de la administración del riesgo de crédito**

La gestión integral de riesgo implica varias etapas que de manera obligatoria deberá dar cumplimiento para un adecuado funcionamiento de la institución.

La Junta bancaria en su resolución No. 128-2015-F explica cada etapa:

**Identificación:** reconocer los riesgos existentes en cada operación, producto, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad, para lo cual se identifican y clasifican los eventos adversos según el tipo de riesgo al que corresponden;

**Medición:** los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad. Las metodologías y herramientas para medir el riesgo deben estar de conformidad con el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los niveles de riesgos asumidos por la entidad;

**Priorización:** una vez identificados los eventos de riesgos y su impacto, la entidad deberá priorizar aquellos en los cuales enfocará sus acciones de control.

**Control:** es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la entidad;

**Mitigación:** corresponde a la definición de las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo y minimizar las pérdidas.

**Monitoreo:** consiste en el seguimiento que permite detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentran expuesta la entidad; y,

**Comunicación:** acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con la entidad y su proceso de administración integral de riesgos, destinada al Consejo de Administración, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. Esta etapa de coadyuvar a promover un proceso de empoderamiento y mejora continua en la administración integral de riesgos. (2015, pág. 7)

Una vez definidas las etapas de igual manera se deberán considerar lineamientos mínimos que se detallan:

**Tabla 14.** Lineamientos para la Administración del Riesgo de Crédito

Procesos	Lineamientos para la definición de procedimientos	
Identificar	1	Levantar un inventario de eventos de riesgos asociados a los procesos críticos de la entidad.
	2	Construir bases de datos que permitan la gestión de los riesgos.
Medir	3	Elaborar la matriz de riesgos.
	4	Valorar el riesgo inherente y residual.
	5	Estimar la pérdida en la cual podría incurrir la Corporación en caso de materializarse el riesgo (1).
	6	Estimar el impacto de dicha pérdida en relación al patrimonio (1).
Priorizar	7	Establecer los criterios para priorizar aquellos eventos de riesgos en los cuales enfocará sus acciones de control.
Controlar	8	Establecer límites de riesgos.
	9	Determinar medidas de seguridad física.
	10	Definir políticas de seguridad de información (2).
Mitigar	11	Implementar los controles definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo.
	12	Definir las acciones para reducir o transferir el impacto de un evento de riesgo.
Monitorear	13	Revisar la implementación de las políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos.
	14	Establecer un sistema de información que facilite el seguimiento a la gestión integral de riesgos.
	15	Revisar periódicamente los cambios en la exposición al riesgo con base en la matriz de riesgos.
	16	Evaluar el cumplimiento de los límites para la administración del riesgo.
Comunicar	17	Establecer formatos y canales para la divulgación de la información de riesgos.
	18	Definir estrategia de comunicación para promover una cultura de administración de riesgos en la Corporación.

1/ La Corporación efectuará la medición de la pérdida e impacto de dicha pérdida en el patrimonio, al menos para los riesgos de crédito y liquidez.

2/ Las políticas de seguridad de la información deberán considerar como mínimo las establecidas por la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP).

**Fuente:** Junta de Regulación Financiera (2015)

## Responsabilidades del consejo de administración

La SEPS otorga al consejo de administración los siguientes atributos y obligaciones:

**Tabla 15.** Responsabilidades del consejo de administración

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;

**Fuente:** SEPS (2012)

## Estimación o cuantificación de pérdidas esperadas

Cardona (2004) en su artículo de la Revista Colombiana de Estadística, define a la pérdida esperada como la pérdida total, que la institución deberá afrontar frente al incumplimiento del pago de crédito, por el alto grado de morosidad que presenta, las mismas que se

incrementarán en relación de su monto o de la exposición crediticia que presente. La pérdida esperada se podrá calcular de la siguiente manera:

$P E = P I * S * E$ , donde,

**Tabla 16.** Componentes pérdida esperada

P I:	Probabilidad de incumplimiento para el periodo dado.
S:	Porcentaje de la cantidad expuesta que la entidad pierde si los deudores incumplen sus obligaciones.
E:	Monto de los activos expuestos al incumplimiento en el periodo definido.

**Fuentes:** Cardona (2004)

### **Castigos**

Operaciones de crédito, obligaciones a favor de la cooperativa u otros activos serán castigadas de acuerdo a lo establecido por la ley.

#### **Castigo de obligaciones**

Se castigarán operaciones con categoría de riesgo E, que se encuentre provisionada al 100%, o que lleven más de tres años vencidas y se notificará a la SEPS quien notificará al Servicio de Rentas Internas.

#### **Castigo para operaciones reestructuradas**

Para estas operaciones a partir de las tres cuotas consecutivas vencidas se declararán de palazo vencido, provisionando el 100% para ser castigadas.

- **Cálculo de provisiones**

El Banco Interamericano de Desarrollo (2003) hace relación a las provisiones “cuanto más antigua sea la mora menos probable será la devolución del crédito.”

Partiendo de este antecedente y del elevado nivel de activos de riesgo dudosos, Reyes (2012, págs. 253 - 253) manifiesta que existen dos tipos de provisiones genéricas y específicas. Las primeras constituidas para responder a pérdidas esperadas, y las segundas encargadas de cubrir activos dudosos

## **Finanzas**

Para Allen, Myers, & Brealey (2010) “las finanzas se refieren a dinero y mercados, pero también a personas”, razón por la cual es de suma importancia el adecuado manejo de estos recursos con el propósito de alcanzar los resultados esperados.

Para ello se deberá emplear indicadores financieros que demuestren la situación actual de la institución, y al tener un panorama claro de la realidad poder presupuestar y establecer límites que mejoren el rendimiento de la inversión.

## **Gestión financiera**

Para una adecuada gestión financiera el papel que juega el analista financiero es fundamental ya que esta etapa corresponde a la ejecución de presupuestos previamente aprobados por la alta dirección o gerencia acompañada de la asesoría del analista financiero, resultados de los cuales se generará rendimientos o pérdidas. En resumen,

como en la revista del Ministerio de Salud de Lima (1998) se manifiesta que “durante el ejercicio de la gestión financiera se debe tomar en consideración las múltiples e importantes relaciones que tienen las finanzas dentro de una organización a fin de asegurar que los fondos asignados sean empleados de manera adecuada y responsable.”

### **Análisis financiero**

Toda institución financiera guiada por sus principios y objetivos de creación, a la vez que receptorá recursos también los inyectará en la economía del país, a través del sistema financiero, traducido en préstamos, manteniendo el dinamismo en el aparato productivo y generando rentabilidad para sí mismo, por lo que para Robles (2012, pág. 15) el análisis financiero es una “técnica de las finanzas que tiene por objeto el estudio y evaluación de los eventos económicos de todas las operaciones efectuadas en el pasado, y que sirve para la toma de decisiones para lograr los objetivos preestablecidos.”, esto quiere decir que a través de esta técnica basada en la experiencia y la evaluación se podrá emitir un criterio más claro sobre la situación económica – financiera de la empresa.

Como menciona Rosillón y Alejandra (2009) “el análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas.”

Finalmente el análisis financiero consiste en la aplicación de técnicas para generar alternativas para la toma de decisiones todo ello resultado de la datadura generada de los estados financieros que serán vinculados a los objetivos planteados, lo cual permita de acuerdo a los requerimientos un conjunto de conclusiones. (Dominguez, 2007)

## **Indicadores financieros**

El diagnóstico de toda institución financiera es resultado de sus indicadores o ratios financieros, y Rovayo (2010, pág. 71), lo define como el “resultado de comparar una cuenta con otra” que “queremos analizar entre sí”.

Siendo indispensable para la presente investigación el cálculo de 22 indicadores financieros de los cuales se escogerán los que mayor correlación guarden entre sí. Además, por la naturaleza del estudio se priorizarán indicadores índices de cartera o morosidad, liquidez y rentabilidad que permitan tener un diagnóstico específico de la situación de la empresa.

## **Indicadores financieros de cartera**

Las instituciones financieras para tener conocimiento sobre la calidad de la cartera y su comportamiento, se basan en indicadores que a continuación se detalla:

### **Morosidad de la cartera total**

Porcentaje de cartera improductiva sobre la cartera total. Esto quiere decir que mientras sea mayor el indicador significa que es mucho más difícil la recuperación de la cartera. Por el contrario mientras este indicador baje, la recuperación del portafolio es mucho mejor. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 7)

**Fórmula:**

$$\text{Morosidad de la Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

**Figura 15. :** Fórmula de cálculo de Indicador de Morosidad de la Cartera Total

**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

**Cartera improductiva fbrta:** Resultado de la suma de la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

**Cartera bruta:** Compuesta por el total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin descontar provisiones de créditos incobrables. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 7)

**Mora ampliada**

Andrade (2006, pág. 145), define a la mora ampliada como “la porción de la cartera con riesgo de impago dada su situación de mora (MicroRate, 2005); es decir, la porción de la cartera que está “contamida” por atrasos (Jansson, 2033<sup>a</sup>:7).”

**Fórmula:**

$$\% \text{Mora Ampliada} = \frac{(\text{Total Cartera que no Devenga Intereses} + \text{Total de la Cartera Vencida})}{\text{Cartera Neta}}$$

**Figura 16. :** Fórmula de cálculo de Indicador de Mora Ampliada

**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

Para su cálculo se deberá sumar el Total de la Cartera que no Devenga Intereses más el Total de la Cartera Vencida dividido para la Cartera Neta.

En síntesis, la mora ampliada “primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente

a las utilidades”, impactando en la “rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia”. (Vela, Uriol, Medina, Palacios, & Velasco, 2012, pág. 11)

### **Cartera vencida**

Resulta del producto de dividir el Total de la Cartera Vencida para la Cartera Neta, y muestra el conjunto de créditos concentrados en legal, que se mantienen aún pendiente de cobro.

#### **Fórmula:**

$$\% \text{Cartera Vencida} = \frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Neta}}$$

**Figura 17.** : Fórmula de cálculo de Indicador de Cartera Vencida

**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

Microrate y el Banco Interamericano de Desarrollo, (2003, pág. 7) definen como cartera vencida a “la porción de la cartera que está “contaminada” por atrasos en los pagos y, en consecuencia, en riesgo de no ser pagada.”, es decir “mide el riesgo total y no solamente la amenaza inmediata”.

### **Cobertura cartera problemática**

Porcentaje provisión que se construye en función del tamaño de la cartera, siendo un contingente de la cartera morosa. Mientras más alta la relación de estos indicadores mejor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 12).

#### **Fórmula:**

$$\text{Cobertura de Cartera Problemática} = \frac{\text{Provisiones de Cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$$

**Figura 18.** : Fórmula de cálculo de Cobertura de Cartera Problemática

**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

**Provisiones de cartera de créditos:** Contingente que protege la cartera de crédito que registra problemas de recuperación.

**Cartera improductiva bruta:** Resultado de la suma entre la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 12)

### **Activos improductivos**

Indicador que mide la calidad de la colocación o la parte proporcional de los activos que genera rendimientos. Mientras más alto el resultado del indicador, es más eficiente la colocación de créditos en el mercado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 6)

### **Fórmula:**

$$\text{Activos Improductivos} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$$

**Figura 19. :** Fórmula de cálculo de Activos Improductivos  
**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

**Activos productivos:** Activos que generan una renta o ingreso contablemente.

**Activos:** Recursos tangibles e intangibles que posee la institución.

### **Intermediación financiera**

Nivel de créditos otorgados en función a los depósitos efectuados por los depositantes de dinero. Por lo que mientras mayor sea el indicador la institución es más eficiente en

cuestión colocación de recursos propios. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 20)

**Fórmula:**

$$\text{Intermediación Financiera} = \frac{\text{Cartera Bruta}}{(\text{Depósitos a la Vista} + \text{Depósitos a Plazo Fijo})}$$

**Figura 20. :** Fórmula de cálculo de Intermediación Financiera  
**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

**Cartera bruta:** Compuesta por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

**Depósitos a la vista:** Depósitos de cuenta ahorristas que pueden ser solicitados a corto plazo.

**Depósitos a plazo:** Depósitos comprometidos a un plazo mayor de 30 días que se devuelve junto con los intereses pactados.

**Liquidez**

Razón financiera los recursos disponibles líquidos, que permiten “honrar posibles retiros de depósitos y atender las necesidades crediticias de su clientela.” (Rubio, 2007, pág. 16), en caso de que los necesiten.

Bajo otra perspectiva Rubio (2007, pág. 16) en su libro “Manual de Análisis Financiero” indica que en supuesto de no disponer de este recursos, en el caso de inversiones, podría perder buenas oportunidades de negocio, y en el caso de asumir sus obligaciones, se vería en la obligación de vender sus activos para cubrir estos compromisos. En el caso de ser la situación aún más drástica esto generaría “una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzada de bienes de activo o, en último término, a la suspensión de pagos o a la quiebra.”, originados posiblemente.

- Una disminución de la rentabilidad.  
La imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes (expansión, compras de oportunidad, etc.)  
Pérdida de control de la empresa.  
Pérdida total o parcial de capital invertido. Como es lógico, los acreedores de la empresa también se verán afectados por la falta de liquidez;  
Atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos.  
Pérdida total o parcial de las cantidades prestadas. (Rubio, 2007)

Las implicaciones de todas estas consecuencias justifican la gran relevancia que se da a las medidas de la liquidez a corto plazo.

### **Liquidez corriente**

Nivel de disponibilidad con la que cuenta la entidad para atender a sus pasivos de manera inmediata, o poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito. (Viñan, Lombeida, Herman, & Orozco, 2016, pág. 20)

#### **Fórmula:**

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Largo Plazo}}$$

**Figura 21.** : Fórmula de cálculo de Liquidez Corriente  
**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

### **Solvencia**

El indicador de vulnerabilidad financiera relaciona la cartera improductiva en relación al patrimonio muestra una solvencia saludable; representa la capacidad del sistema financiero para hacer frente a las obligaciones contraídas, en el corto y largo plazo sin que se vea afectado su patrimonio. (Viñan, Lombeida, Herman, & Orozco, 2016, pág. 22)

**Fórmula:**

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

**Figura 22. :** Fórmula de cálculo de Solvencia  
**Fuente:** El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II

**Rentabilidad**

En este apartado se analizan los resultados de los principales indicadores de rentabilidad del sector cooperativo. En particular el indicador de rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

**2.5. Hipótesis**

**H0:** Las gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador influye en los indicadores financieros.

**H1:** Las gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador no influye en los indicadores financieros.

**2.6. Señalamiento de variables**

**2.6.1. Variable independiente**

La gestión del riesgo de crédito

**2.6.2. Variable dependiente**

Indicadores financieros

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

En el presente trabajo investigativo, al manejar información de índole financiero, su enfoque será de tipo mixto, ya que como lo manifiesta Pereira (2011, pág. 16) “se propusieron una serie de estudios e investigaciones en los cuales se procedió a mezclar los enfoques cualitativos y cuantitativos”, por lo que la metodología de estudio será plural ya que por su contexto, situación, recursos utilizados y en sí el problema de estudio prevalece el enfoque cuantitativo, sin embargo para su interpretación de datos requerirá del enfoque cualitativo, al momento de la interpretación de los resultados, información que proviene de fuentes primarias y secundarias, y análisis del investigador.

De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2003, pág. 21)(2003, pág. 21) comentan que este enfoque “representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas “.

Las fuentes primarias de información, provienen de libros, tesis, documentales, internet, etc. Las secundarias provienen de resúmenes, manuales, folletos, listados, así como manuales metodológicos, a más de las observaciones emitidas por la SEPS, relacionada con las intervenciones In Situ que por lo general se llevan a cabo.

## **3.2. Modalidad básica de la investigación**

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades:

### **3.2.1. Investigación bibliográfica**

En esta investigación empleará la modalidad documental-bibliográfica, ya que como lo menciona Campos (2009, pág. 17):

“Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos.”

Razón por la cual, para el estudio de riesgo de crédito y rentabilidad, y su mejor interpretación y conocimiento, se requirió y requerirá de realizar un estudio científico, fundamentado y recopilado de libros, revistas, documentos y otros los cuales sustentarán el estudio bibliográfico, permitiendo conocer la realidad del problema.

## **3.3. Nivel o tipo de investigación**

De acuerdo al tipo de estudio efectuado, se fundamenta en dos tipos de investigación:

### **3.3.1. Investigación correlacional**

El análisis de las variables al ser mayormente cuantitativa, requerirá de un estudio numérico en función a panel de datos, el cual permitirá determinar el impacto de la una variable en la otra. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2003, pág. 60) la correlación permite que las “variables están correlacionadas cuando al variar una

variable la otra varía también”, siendo así que se pretende conocer la afectación que produce la una variable en la otra mediante determinando el impacto positivo o negativo, todo ello explicado numéricamente.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población

García, Reding y López (2013, pág. 219) definen como población al “conjunto total de elementos del que se puede seleccionar la muestra y está conformado por elementos denominados unidades de muestreo o unidades muestrales, con cierta ubicación en espacio y tiempo”.

En relación al enfoque de investigación la población de estudio son las 7 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador, dentro de las cuales tenemos las siguientes:

**Tabla 17.** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 Zona 3 del Ecuador

Ruc	Razón Social
0591711164001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE
0690075113001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA
1890142679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA
0590041920001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA
0690002744001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
0691702324001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE

**Fuente:** SEPS

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

### 3.5. Operacionalización de variables

**Tabla 18.** Operacionalización de variable independiente

Contextualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Las gestión del riesgo de crédito</b></p> <p>“conjunto de métodos a utilizar debe ser coherente con la realidad de nuestros clientes y la estrategia comercial”. (Torrez, 2012)</p>	Morosidad vs. Liquidez Corriente	Total de Cartera que no Devenga Intereses + Total de Cartera Vencida / Cartera Neta VS. Fondos Disponibles / Total Depósitos a Largo Plazo	¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad frente a la liquidez corriente de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Morosidad vs. Cobertura Cartera Problemática	Total de Cartera que no Devenga Intereses + Total de Cartera Vencida / Cartera Neta VS. Provisiones de Cartera de Crédito / Cartera Improductiva Bruta	¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad frente a la cobertura de cartera problemática de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Morosidad vs. Activos Improductivos	Total de Cartera que no Devenga Intereses + Total de Cartera Vencida / Cartera Neta VS. Activos Productivos / Total Activos	¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad frente a los activos improductivos de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Morosidad vs. Solvencia	Total de Cartera que no Devenga Intereses + Total de Cartera Vencida / Cartera Neta VS. Cartera Improductiva / Patrimonio	¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad frente a la cobertura de cartera problemática de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

**Tabla 19.** Operacionalización de variable dependiente

<b>Contextualización</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems básicos</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p><b>Indicadores Financieros</b></p> <p>“...son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad...”. (Philippe Jorion, 1999).</p>	Morosidad de Cartera Total	Cartera Improductiva / Cartera Bruta	¿Cuál es el indicador de morosidad de cartera total de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Mora Ampliada	Total de Cartera que no Devenga Intereses + Total de Cartera Vencida / Cartera Neta	¿Cuál es el indicador de mora ampliada de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Cartera Vencida	Total Cartera Vencida / Cartera Neta	¿Cuál es el indicador de cartera vencida de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Cobertura de Cartera Problemática	Provisiones de Cartera de Crédito / Cartera Improductiva Bruta	¿Cuál es el indicador de cobertura de cartera problemática de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Activos Improductivos	Activos Productivos / Total Activos	¿Cuál es el indicador de activos improductivos de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Solvencia	Cartera Improductiva / Patrimonio	¿Cuál es el indicador de solvencia de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Intermediación Financiera	Cartera Bruta /Depósitos a la Vista + Plazo Fijo	¿Cuál es el indicador de intermediación financiera de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos
	Liquidez Corriente	Fondos Disponibles / Total Depósitos a Largo Plazo	¿Cuál es el indicador de liquidez corriente de las cooperativas del segmento 2 zona 3 del Ecuador de los últimos cuatro años?	Panel de datos

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

### **3.6. Recolección de información**

En la investigación de Navarrete y Banqueri (2008, págs. 71-72) citado por Codina define a la recolección de datos como “un sistema información como el conjunto de los elementos y procesos que intervienen dinámicamente en la explotación de información cognitiva, concebida en el marco de un grupo social concreto y para áreas determinadas, cuyo propósito es facilitarles el acceso al conocimiento y apoyarlos en la toma correcta de decisiones.

#### **3.6.1. Plan para la recolección de información**

Comprende el conjunto de elementos y estrategias a emplearse durante el proceso de recolección de datos relevantes para la verificación de hipótesis de acuerdo con el enfoque escogido. En este contexto, el plan para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas:

- a) **¿Para qué?** La recolección de información permitió cumplir con el objetivo general de la investigación que es:  
  
Evaluar la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros.
- b) **¿De qué personas u objetos?** Los elementos que han servido como fuente de recolección de datos son las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 2 zona 3 del Ecuador.
- c) **¿Sobre qué aspectos?** La presente investigación tiene por objeto analizar los indicadores relacionados con riesgo de crédito.

- d) **¿Quién o quiénes?** La obtención de información fue responsabilidad exclusiva del investigador puesto que no se consideró necesaria la intervención de un mayor número de colaboradores.
- e) **¿A quiénes?** Los individuos que proporcionaran la información serán los gerentes de las Instituciones cooperativas, jefes de riesgos que forman parte de la población objeto de estudio que constituirán una fuente válida de información.
- f) **¿Cuándo?** El desarrollo del trabajo de campo se desarrollará en los años 2018 - 2019.
- g) **¿Dónde?** El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas de recolección de información será en la zona tres de distribución geopolítica.
- h) **¿Cuántas veces?** El presente estudio se aplicará una sola vez, en vista de que se trata de una investigación de carácter transaccional o transversal.
- i) **¿Cómo?** La técnica principal utilizada para obtener información será el panel de datos puesto que se contará con la información financiera de cada una de las Cooperativas
- j) **¿Con qué?** El instrumento que se utilizará en la investigación consiste en un panel de datos, mediante balances financieros presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en los formatos preestablecidos y con el Catalogo Único de cuentas proporcionado por la dicha Institución reguladora.

### 3.7. Procesamiento y análisis

#### 3.7.1. *Plan de procesamiento de información*

Esta etapa investigativa estará sustentada en el manejo de data (base de datos) en el caso de la presente investigación el panel de datos, arrojará un resultado mediante una técnica analítica que permitirá comprobar la hipótesis y generar conclusiones. (Tamayo , 2004, pág. 78).

Esta etapa del proceso investigativo, es de suma importancia, ya que de manera numérica cuantifica los resultados, permitiendo establecer las conclusiones y recomendaciones en concordancia a la hipótesis planteada.

Para el caso la presente investigación, la etapa de procesamiento de datos comprendió:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de recolección en el caso de que se haya obviado algún tipo de información financiera
- Aplicación de Análisis financiero según variables de cada hipótesis, que incluye el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

En lo referente a la presentación de datos, ésta se efectuó mediante tres procedimientos diferentes:

- **Representación Escrita:** Se aplicará cuando los datos sean numerosos.

- **Representación Tabular:** Se empleó cuando los datos numéricos requirieron ser ordenados en filas y columnas, para una mejor comprensión
- **Representación Gráfica:** facilitó la presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

Cabe mencionar que tanto la tabulación de los datos como la representación de resultados, fue realizada mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

### ***3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados***

Esta sección englobó los siguientes aspectos:

- a) Análisis de los resultados estadísticos.
- b) Explicación de resultados.
- c) Comprobación de hipótesis. Para ello se aplicó el análisis discriminante de indicadores financieros como herramienta para demostrar que funciona en la base seleccionada de empresas.
- d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivaron del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivaron a su vez de las conclusiones establecidas.

### ***3.7.3. Plan de procesamiento de información***

Esta sección englobó los siguientes aspectos:

Primeramente se depuró la base de datos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 zona 3 de las cuales a finales del 2018 reporto 7 cooperativas.

Y para dar cumplimiento del primer objetivo se combinó indicadores principalmente el indicador de morosidad con el indicador de proporción de activos improductivos netos y así definir en función de la morosidad la eficiencia en colocación de créditos y su retorno. Seguido a ello se combinó el indicador de morosidad con la liquidez corriente por la estrecha relación que tiene la inversión.

Para terminar con el primer objetivo se combinó la morosidad con el nivel de cobertura ya que así se determinaría cuan respaldadas están las operaciones de crédito generadas y su porcentaje de morosidad desatendida

Como siguiente paso y cumplimiento de los objetivos específicos, se realizó un breve análisis al comportamiento de la morosidad en los últimos cuatro años acompañado de la cobertura de cartera problemática haciendo énfasis en el año 2018 para conocer el panorama actual.

Para el análisis del segundo objetivo específico se analizó el comportamiento de las provisiones identificando que cooperativas estaban provisionando de manera elevada y de igual manera se estaba afectando a la rentabilidad de la institución

Finalmente y para el cumplimiento del tercer capítulo se analizó una nueva propuesta de cálculo de indicadores de cartera para mejorar los índices de morosidad conjuntamente con el planteamiento de políticas y lineamientos

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación

Para identificar el impacto la gestión de riesgo de crédito en los indicadores financieros relacionados principalmente con cartera se establecerá la situación realizará el análisis de los indicadores de índices de morosidad y cobertura de provisión para lo que se tomará como referencia los año del 2015 al 2018.

Además se determinará las provisiones de cartera y su impacto, con el propósito de conocer la concentración de provisiones por rango de morosidad y su impacto directo en la liquidez.

Finalmente se aplicará una evaluación a los indicadores de riesgo de crédito

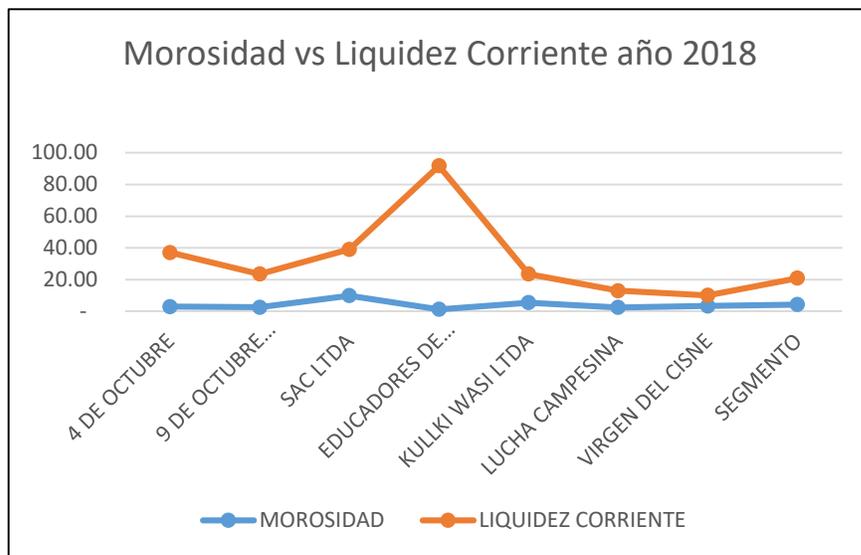
**Objetivo General:** Determinar el impacto de la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador en los indicadores financieros.



**Figura 23. :** Comportamiento de la Morosidad Cooperativas del segmento 2 zona 3 años 2015, 2016, 2017 y 2018.

**Fuente:** SEPS

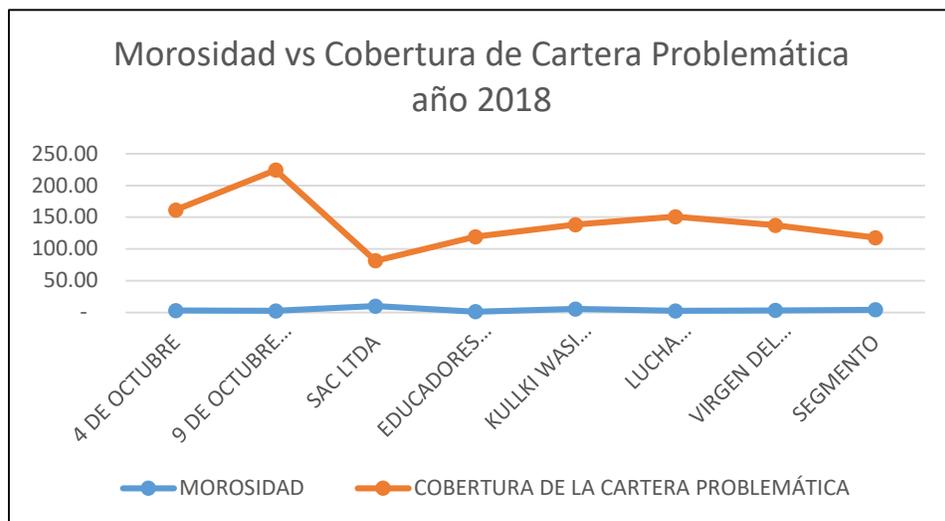
La calidad de la cartera de una institución financiera se puede monitorear en base al nivel de morosidad que presenta. La morosidad de la cartera de créditos que supervisa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a sumatoria de la cartera que no devenga interés con relación a la cartera neta. Es así que durante el período de diciembre de 2015 – 2018 la morosidad total de la cartera de créditos ha mantenido una tendencia de contracción (ver Gráfico 22); siendo importante este diagnóstico al activo más importante de las cooperativas que en estos años ha logrado llegar a niveles bastante satisfactorios, resultado de la aplicación de políticas y lineamientos de análisis de riesgos acertados al igual que la oportuna gestión de cobranza.



**Figura 24. :** Morosidad vs. Liquidez  
**Fuente:** SEPS

Además, parte del análisis de la gestión de riesgo de crédito efectuada a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador, vinculo el retorno de la inversión frente a la cartera problemática ligada a la fuente de financiamiento de donde proviene por lo que se ha comparado el nivel de retorno de recursos frente a la cartera problemática, demostrando en la figura 23 que el promedio del segmento para de liquidez corriente es

del 20,95%, encontrándose 4 de las 9 cooperativas con niveles óptimos de relacionados al retorno de recursos por su adecuada gestión de cartera, las tres siguientes poseen un sistema de recuperación bastante apretado recuperando no más de lo justo y necesario para conservar un buen indicador de cartera. Finalmente, la cooperativa Virgen del Cisne es la que más apretada se encuentra frente al retorno de cartera problemática.

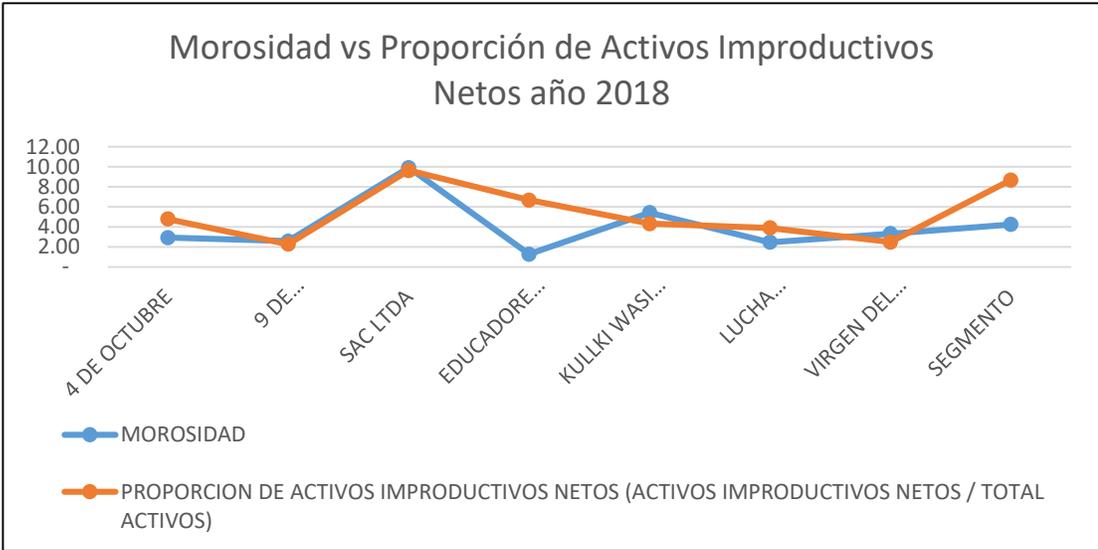


**Figura 25. :** Morosidad vs. Cobertura de Cartera Problemática  
**Fuente:** SEPS

Otra combinación a analizar para determinar el impacto de la gestión del riesgo de crédito en los indicadores financieros de cartera es la de morosidad frente a la cobertura de la cartera problemática, mostrando en el gráfico 24 que el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa, y al mantener una relación alta demuestra que su cartera se encuentra respaldada, poseyendo un nivel de riesgo mínimo, por la adecuada administración de la gestión del riesgo de crédito.

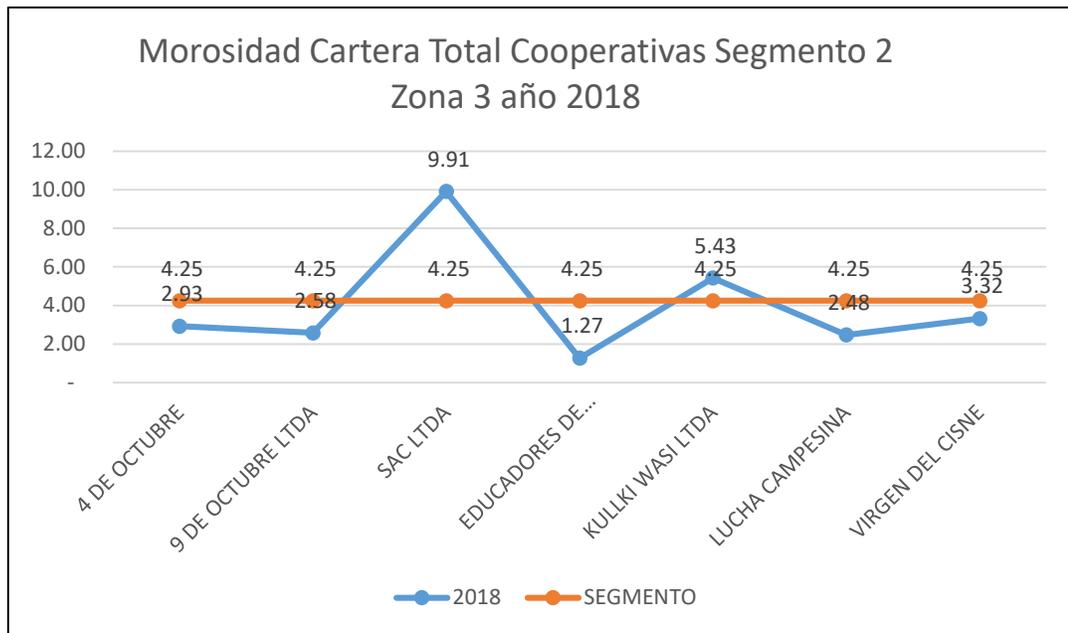
Por otra parte la relación morosidad – proporción de activos improductivo refleja buenos resultados al mantener indicadores por debajo de la cartera morosa, que indica que la

entidad está siendo eficiente destinando sus recursos en colocación saludables que le están trayendo buenos resultados.



**Figura 26. :** Morosidad vs. Proporción de Activos Improductivos  
**Fuente:** SEPS

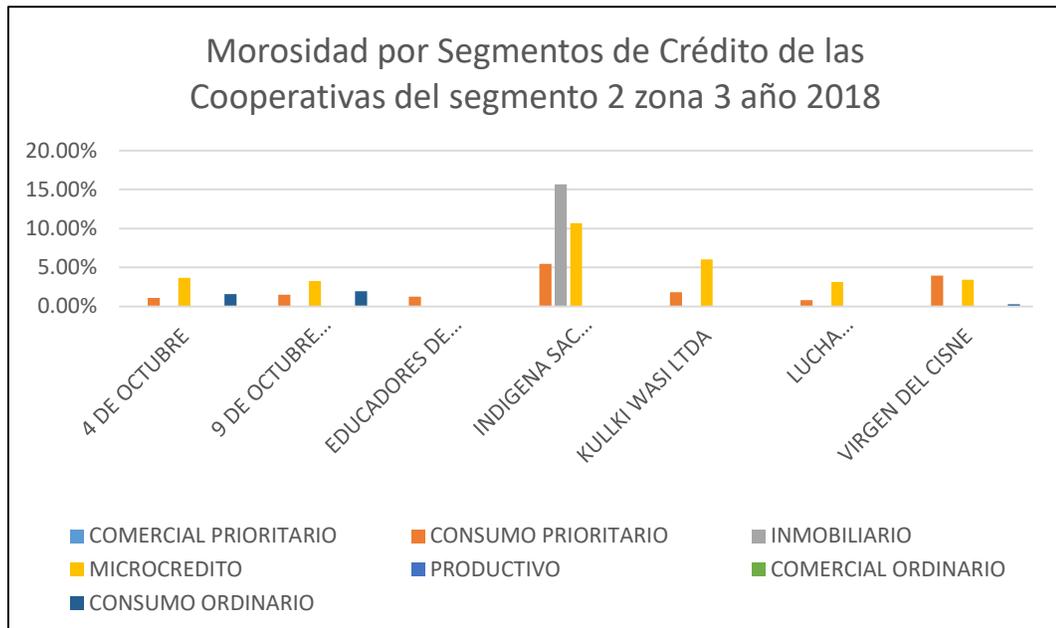
**Objetivo específico 1:** Establecer la situación actual de los índices de morosidad y cobertura de provisión en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador.



**Figura 27. :** Morosidad Cartera Total Cooperativas Segmento 2 Zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

Como se observaba en el gráfico 23, el indicador de morosidad durante los últimos 4 años ya se ha venido controlando producto de las adecuadas decisiones tomadas por la gerencia y apropiado sistema de administración del riesgo.

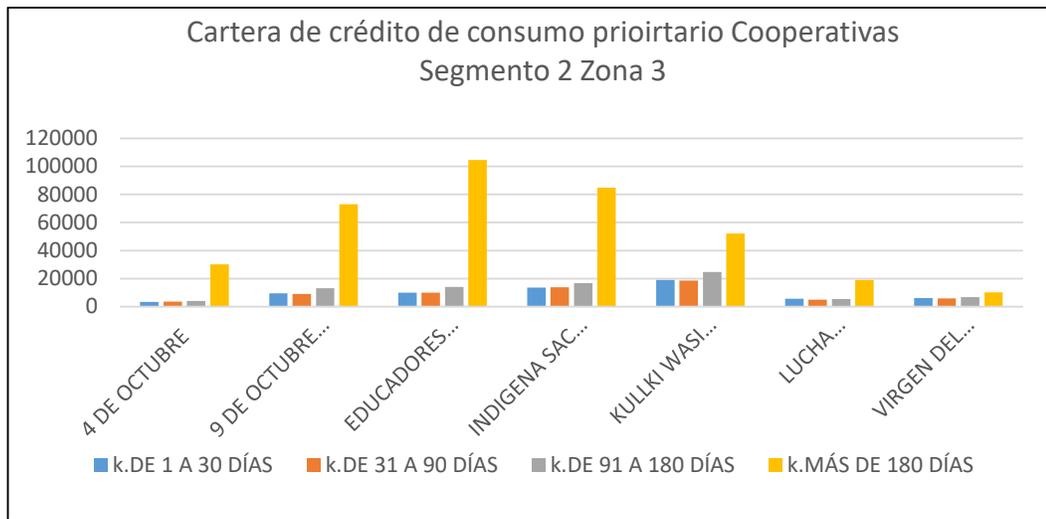
Siendo que para el año 2018 frente al promedio del segmento que fue de 4,25%, 5 de las 7 cooperativas mantienen niveles de morosidad satisfactorios es decir se está efectuando una adecuada gestión de recuperación de cartera. A pesar de ello, dos cooperativas se encuentran por sobre el promedio y son Kullki Wasi y SAC que por el volumen de créditos el nivel de riesgo incrementa, teniendo que identificarse en que segmento está más concentrado la mora.



**Figura 28. :** Morosidad por Segmentos de Crédito de las Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

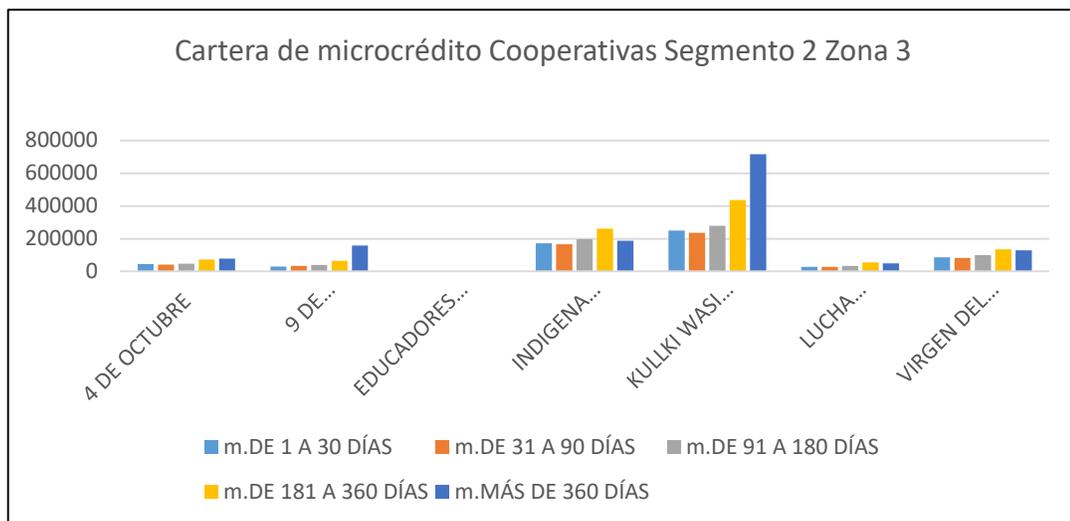
Una vez extraída la información, se observa en la figura 27 que la cartera se encuentra concentrada en dos segmentos que son microcrédito y consumo en cada institución, teniendo mayor ponderación los créditos en segmento consumo prioritario es decir con destino como su nombre lo dice en consumo y posiblemente personas asalariadas.

Por el contrario la cooperativa SAC, al tener origen indígena su priorización es el segmento microcrédito, lo que por ende provoca una mayor asunción de riesgo reflejándose en el indicador de morosidad que llegó al 9,91% al área.



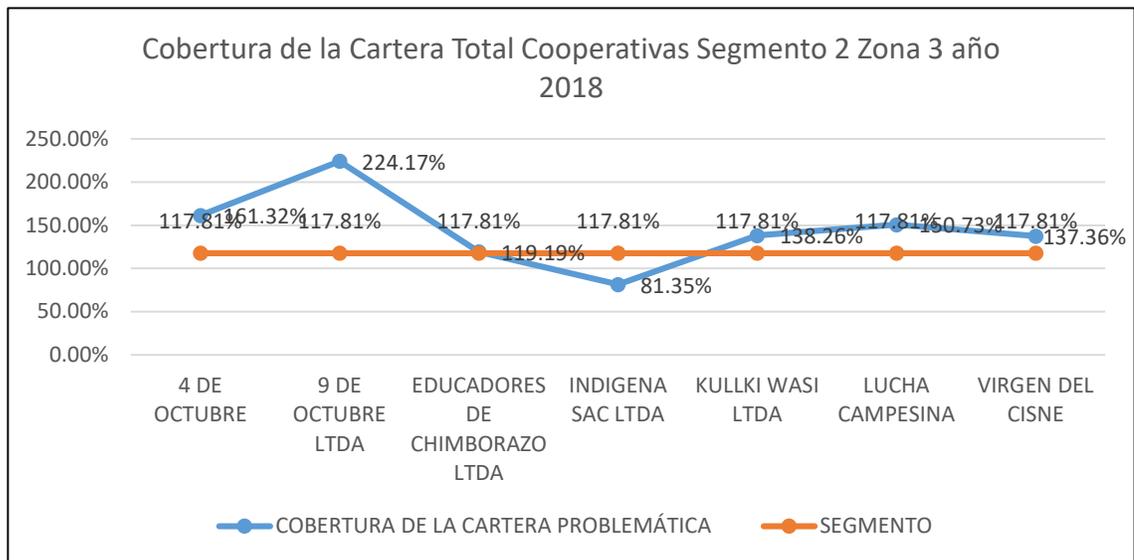
**Figura 29. :** Cartera de crédito de consumo prioritario Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS (2017)

Además se pudo determinar que todas las cooperativas de segmento 2 zona 3 para el año 2018, muestran concentración de cartera morosa en bandas de morosidad de más de 180 días de vencido para el segmento de cartera de crédito de consumo, esto quiere decir que posiblemente se tratan de casos de clientes que se perdió el contacto, está localizados o hasta posibles casos de fraude, por lo que es recomendable realizar un análisis profundo de los casos contenidos en este sector económico.



**Figura 30. :** Cartera de crédito microcrédito Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

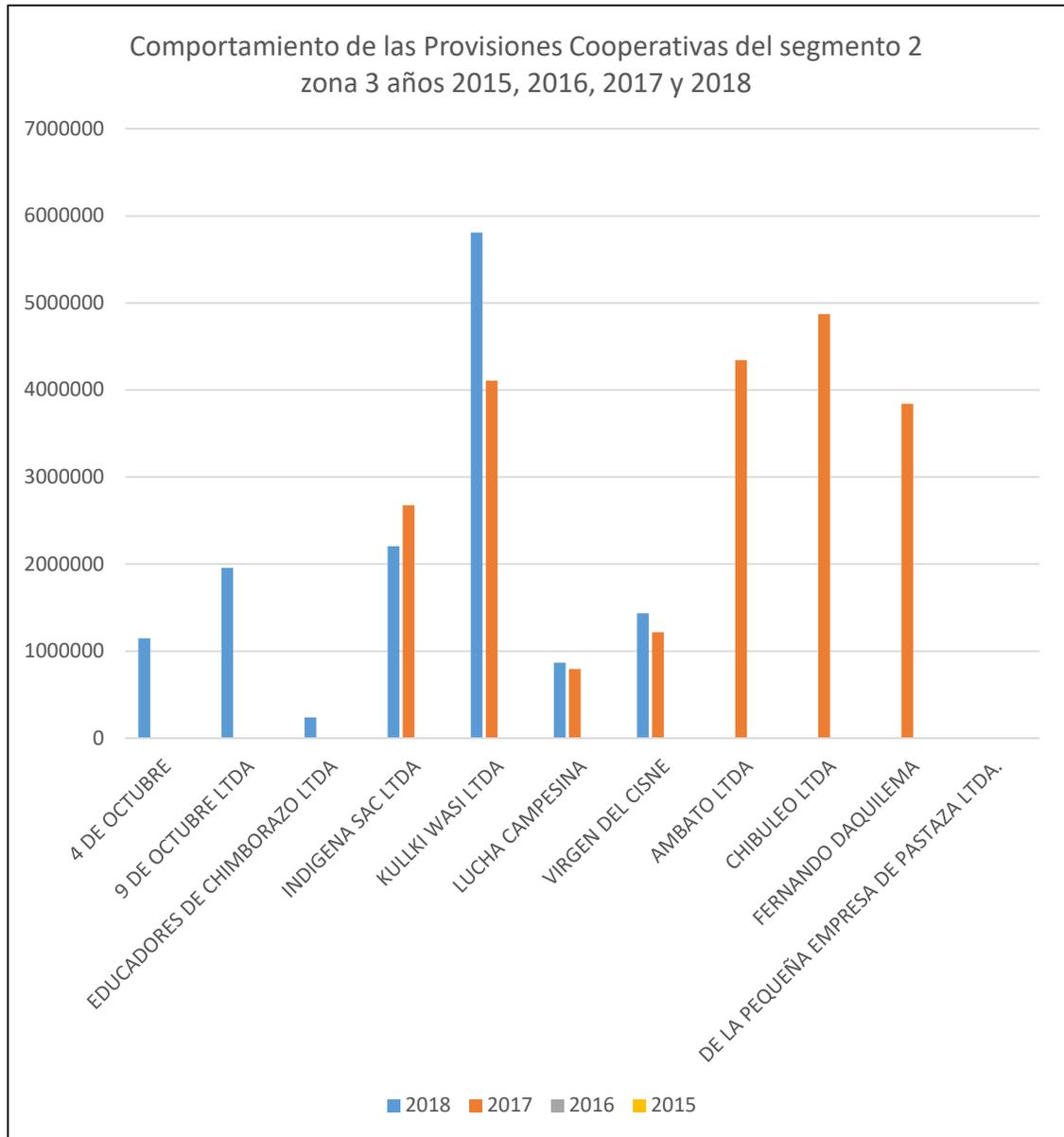
En concordancia con lo anteriormente expuesto, el segmento microcrédito muestra concentración a partir de los 180 días de vencido el crédito, siendo oportuna la revisión de esta línea de crédito porque presumiblemente podría existir un análisis de crédito erróneo, falsificación de documentación, entre otros que requieren de una atención oportuna y lineamientos claros.



**Figura 31. :** Cobertura de la Cartera Total Cooperativas Segmento 2 Zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

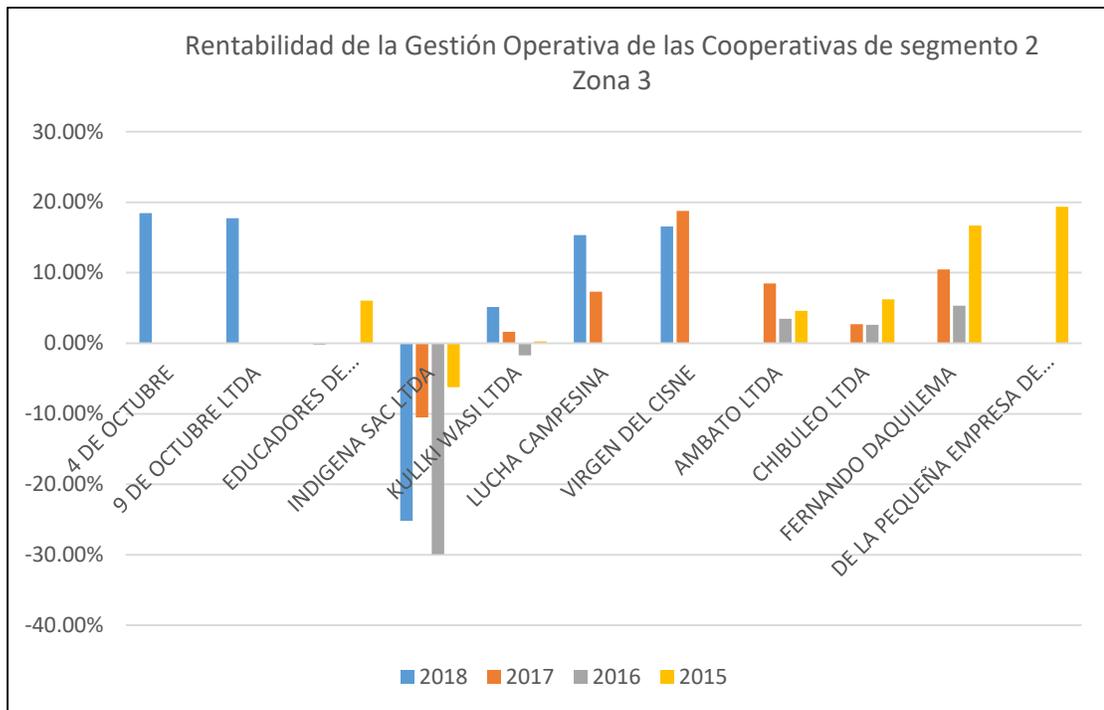
Se puede evidenciar que los niveles de cobertura de cartera morosa que mantienen son buenos, resultado de que en el último año a excepción de la Cooperativa SAC que tiene una brecha de 18,65% descubierta y expuesta, todas las cooperativas se encuentran resguardadas ante cualquier posible imprevisto.

**Objetivo 2:** Determinar las provisiones de cartera y su impacto en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador



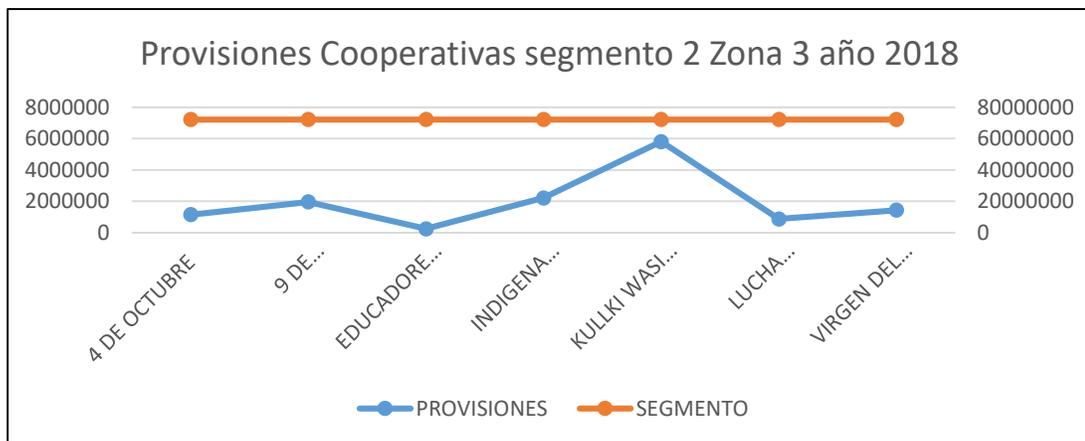
**Figura 32. :** Comportamiento de las Provisiones Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

Las provisiones de cartera calculado para las Cooperativas del Segmento 2 Zona 3 generadas durante los últimos 4 años se ha ido contrayendo, impactando por ende en los resultados que han permitido tener oportunidades de inversión y recursos disponibles.



**Figura 33. :** Rentabilidad de la Gestión Operativa Cooperativas del Segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

La rentabilidad de la gestión operativa de la cartera se puede evidenciar que en términos generales la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al patrimonio promedio, a excepción de la Cooperativa Saca que retóricamente está relacionado con los niveles de morosidad aprovisionamiento e inclusive márgenes de concentración de morosidad.



**Figura 34. :** Provisiones Cooperativas segmento 2 zona 3 año 2018  
**Fuente:** SEPS

Para este año las provisiones muestran un comportamiento adecuado encontrándose por debajo del promedio del segmento que para el 2018 fue de 72'281,153.83. Kullki Wasi es la única cooperativa que se acerca al límite sin embargo con una adecuada política de recuperación sobre todo se reduciría el cálculo de provisiones.

**Objetivo 3:** Evaluar indicadores de medición de riesgo de crédito, que permita mejorar los indicadores de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador.

Para obtener resultados de mejoría en los indicadores de morosidad es recomendable que las cooperativas primeramente identifiquen las fases de morosidad:

### **Mora temprana**

Considerado al grupo de clientes con vencimiento menor a 90 días, rango en que la institución aún puede encontrar alternativas de recuperación .

### **Tasa de pago anticipado TPA**

Pago antes de la fecha de vencimiento por lo que el valor se puede convertir en líquido antes de los 30 días aplicando una operación de descuento.

### **Tasa de interés anticipada en un período**

Para el cobro de los intereses se puede considerar el cobro anticipado al momento de hacer el préstamo entregando el capital restante.

### **Tasa de pago vencimiento cero TP0**

Este cálculo se lo realizará a los clientes que cancelen su cuota en día cero de vencimiento es decir se mantienen dentro del límite de pago.

### **Tasa de morosidad en vencimiento TMV**

Para este indicador se medirá cuantos créditos están vencidos a la fecha de corte a final del mes baja de golpe la morosidad ya que no se hace un seguimiento continuo de manera diario y semanal para saber qué casos particularmente han migrado para tomar acciones oportunas de recuperación.

### **Tasa de pago normal TPN**

Corresponde a los pagos con comportamiento repetitivo todos los meses (generado en los 30 día del mes), resultado de la frecuencia que reciben sus ingresos o la falta de orden al realizar los pagos ubicándose en un rango continuo de retraso. Todo ello se lo podrá detectar a través de la aplicación de score de crédito (estadística) que determine el umbral y crear políticas preventivas de recuperación.

### **Tasa de morosidad prematura TMP**

Rango que agrupa aquellos socios que incumplan entre las tres primeras cuotas desde el momento del desembolso; y en caso de ubicarse en este rango se podrían considerar aspectos relacionados con un deficiente análisis de calidad de la cartera que posiblemente podría ser resultado de existir documentación adulterada, falsificación de firmas, flujo de

efectivo no concuerda con el levantamiento de información hecha por el gestor, inexistencia del socio, situación de calamidad doméstica fortuita, siniestro, catastros todo esto resultado de la falta de seguimiento del destino planteado por el gestor a comité que ocasiona sobreendeudamiento. Frente a esto el gestor podrá proponer dependiendo del caso una extensión de plazo, refinanciación o reestructuración de la deuda.

### **Tasa de normalización acelerada TNA**

Grupo de clientes que presentan mal comportamiento de pago durante todos los meses y que mantienen dos o más cuotas vencidas, pero pagan una cuota y mantienen pendiente otra.

Para este tipo de clientes lo recomendable es la refinanciación ya que posiblemente su flujo de ingresos ha cambiado o en ciertos casos habrá socios que están dando prioridad a otras instituciones por lo que hay que evaluar el comportamiento en el sistema financiero o si no hay voluntad de pago frente a los que tienen capacidad de pago.

### **Tasa de morosidad al cierre del mes TMCM**

Resultados generados al fin de mes en morosidad agrupando todos los casos expuestos anteriormente indicados.

**Tabla 20. Indicadores por tipo gestión por mora**

<b>INDICADOR</b>	<b>GESTION</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>
		Llamadas telefónicas al cliente comunicando o recordando su futuro vencimiento	Del porcentaje de llamadas realizadas el último mes el 60% de socios cumplen con el pago
<b>Tasa de Pago Anticipado (TPA)</b>	Mide el porcentaje de clientes que cancelan de manera anticipada a la fecha de vencimiento...	Premios a los socios que cancelen su deuda en fechas anticipadas a su vencimiento.	
		Capacitación a los socios en cultura financiera, indicando los beneficios de la puntualidad en los pagos	Se invitaron a 120 socios a la charla de cooperativismo. 50 asistieron
		Gestión personalizada del gestor con visita “in situ” para realizar nuevo análisis basados, en la información de los 3 últimos meses	
<b>Tasa de pago Vencimiento0 (TP0)</b>	Mide el porcentaje de clientes que pago el mismo día del vencimiento	Llamadas telefónicas o mensajes de texto agradeciendo la puntualidad en el pago	El porcentaje de socios que cancelan el mismo día de la fecha es de mas o menos 30%
<b>Tasa de Morosidad Prematura (TMP)</b>	Mide el porcentaje de morosidad de los clientes que se encuentran en sus 3 primeras cuotas de vencimiento	Determinar causas para establecer el motivo de atraso	Compromisos de pago para fechas posteriores. El 60% de socios cumplió.
		Reestructuraciones de créditos en casos de calamidades fuertes (enfermedad, riesgo país, desastres naturales, etc)	Reestructurar hasta el 90% está interesado y se encuentra realizando el trámite formal
		Visitas a socios y garantes con citaciones comunicando o recordando su vencimiento con respaldo del departamento de cobranza	

<b>Tasa de Morosidad Prematura (TMV)</b>	Mide el porcentaje de morosidad de los clientes que no pagan sus cuotas en la fecha de vencimiento	Establecer una tabla con los valores de trámites de cobranza	Visitar a los socios para ofrecerles otras alternativas de pago.
		Realizar comités de mora y evidenciar la gestión de cobranza por parte del EJECUTIVO	Cada semana, 1 día a la semana se deberá realizar un comité de mora, para revisar las gestiones realizadas y compromisos de los socios.

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

### **Morosidad avanzada**

Rango de clientes comprendidos entre 91 y un año de vencido, el cual involucra un alto costo operativo (llamadas telefónicas, uso de IVR, contact center) por lo cual es recomendable la aplicación de remuneración variable ponderando una fórmula de incentivos a la colocación así como la penalización por el deterioro en la calidad de la cartera.

### **Cartera castigada**

Créditos vencidos por más de un año, resultado de haber pasado por dos instancias anteriores que vienen de un tiempo prolongado de cálculo de provisiones para luego cambiar de estatus a judicial. Es por ello que se considera adecuado analizar si se debería intensificar el seguimiento en estos créditos o es oportuno considerar apoyo externo.

### **Estrategias de riesgos y políticas de crédito**

Un adecuado planteamiento de estrategias de riesgos constituye la guía para una adecuada gestión de riesgo de crédito, para lo cual se deberá determinar metas cuantificables

(objetivos) y lineamientos (políticas) que permitirá a la institución obtener mejores resultados.

Como objetivo principal se deberá plantear el logro de una máxima recuperación de la cartera colocada desde antes de su vencimiento y de los valores vencidos en el menor tiempo posible, sin deteriorar la relación con el socio, estableciendo políticas de cobranzas.

### **Políticas generales**

Como lineamientos generales es recomendable considerar que:

1. Todos los créditos vencidos deberán tener al menos una estrategia de cobranza, conforme lo determine el proceso;
2. Los compromisos de pago con los socios que presentan días de morosidad solo podrán afectar a las cuotas vencidas; por ningún motivo el ejecutor de la cobranza pactará o negociará pago de cuotas con vencimientos futuros;
3. Por ninguna razón el personal de la Institución podrá cobrar a los socios valores no dispuestos por la misma.
4. La entidad cobrará aquellos rubros enmarcados en la normativa vigente;
5. Las acciones de cobranzas estarán en función del mercado, la capacidad de gestión de la Cooperativa, el nivel de riesgo de la contraparte, el tiempo en mora de las operaciones y el tamaño del monto vencido;

6. Cualquier mecanismo de pago que no contemple el cumplimiento de la obligación con recursos efectivos del deudor o garante, deberá ser autorizado por el Comité de Mora.
7. Los acuerdos de pago que no le permiten resolver en forma definitiva los atrasos o condición de morosidad a un socio en un plazo máximo de 120 días, serán sometidos a análisis de la Jefatura para un planteamiento de solución acorde a la condición del socio y su flujo de caja.
8. Los valores cobrados se acreditarán en el siguiente orden: i) valores pagados por cuenta del deudor, ii) comisiones de cobro, iii) intereses de mora, iv) intereses normales y, v) capital pendiente. El Comité de Mora podrá excepcionar este orden en el caso de un crédito de difícil recuperación, entendiéndose estos a créditos cuyo deudor ha mermado o presenta una clara tendencia de disminuir su capacidad de pago respecto a la fecha de otorgamiento de crédito, especialmente aquellos casos vinculados con situación familiares complejas o la pérdida de un negocio por caso fortuito.
9. Las Campanas aprobadas por el Comité de Morosidad tendrán un tiempo establecido por esta instancia
10. La Jefatura de Negocios coordinará con la Jefatura de Cobranzas las vacaciones y permisos del personal del proceso de Colocación, con el propósito de que la gestión de la cartera sea reasignada y no se quedé sin gestión.

### **Políticas de comité de morosidad**

1. Examinar en forma particular los casos de morosidad crítica, así como el origen del problema, y establecer las debilidades de análisis en detección del riesgo, a fin de establecer las estrategias
2. Para un eficaz trabajo, el Comité de Morosidad debe contar con el reporte de morosidad actualizado al cierre del mes, y los expedientes de los socios con mayores dificultades de recuperación.

### **Políticas de gestión de visitas en campo**

1. Los Gestores de Negocios realizarán al menos una visita por semana a cada socio que se encuentren en el tramo de gestión asignado a los mismos.
2. Los Gestores de Negocios serán responsables de gestionar la cartera en riesgo, conforme las estrategias emitidas por el Comité de Morosidad
3. El número de visitas diarias para los Gestores de Negocios será de mínimo 5 visitas y para los Gestores de Cobranza será mínimo de 15 (deudores o garantes) dependiendo de la altura de maduración de cartera y de la zona a su cargo
4. Sera responsabilidad de los Gestores de Negocios y Cobranzas la prioridad de auto asignación de los casos a visitarse en el día laborable e imprimir la hoja de ruta que el sistema automáticamente emitirá para la visita en campo, mismas que deberán ser registradas en el módulo de gestión de cobranzas.
5. Se deberá notificar en cada visita siempre y cuando se tenga contacto directo con los titulares de la deuda (socios y garantes), misma que cargará los valores por cobranza

conforme a la tabla establecida, debiéndose encontrar en el file de crédito los respaldados respectivos

- 6.** Se visitará al garante si los compromisos con el deudor han sido incumplidos, debiéndose entregar la notificación respectiva
- 7.** En caso de recibir recaudaciones en campo el Gestor de Negocios o Cobranzas deberá entregar el respectivo recibo de cobro, con todos los campos completos y sellados. El depósito deberá registrarse en el sistema en el mismo día del cobro. Salvo que la recaudación fuera en la noche o fin de semana; por lo tanto, el depósito se deberá registrar en las primeras horas del inmediato día laborable.
- 8.** Las reciberas serán auditadas con una periodicidad de un mes por el Gerente de Oficina, el mismo que será responsable de reportar de existirse alguna anomalía a la Jefatura de Cobranzas.
- 9.** Se deberá dar alternativas de pago en las ciudades con mayor concentración de que no cuenta con cobertura física, mediante el pago en cuentas corrientes, el pago de un préstamo a través de las cuentas de la institución en otras entidades financieras se podrá validar a través de copia o scan del comprobante de depósito.
- 10.** Si se identificase que el flujo normal de pago de un socio se ha visto alterado en relación al inicio de la operación, se deberá analizar alternativas de solución, con el fin de no afectar la maduración de cartera

### **Políticas de acuerdos de pago**

1. Se dará un plazo para el pago máximo de cartera hasta 5 días laborables dependiendo de la cuota y altura de morosidad, si dado el caso no se da la cancelación de la operación se volverá a insistir en el pago
2. El monto de acuerdo de pago no deberá ser inferior al valor de la cuota del crédito, si el socio se encuentra varios meses atrasado
3. El acuerdo de pago únicamente se realizará con deudor/cónyuge o garantes; y,- de ser el caso con terceros en cuyo caso se deberá indicar el motivo por el cual realizará la cancelación
4. Los acuerdos de pago que no le permiten resolver en forma definitiva los atrasos o condición de morosidad a un socio, en un plazo máximo de 4 meses, estos serán sometidos a análisis.

### **Políticas de traspaso a judicial**

1. El Gerente de Oficina debe solicitar a la Jefatura de Cobranzas casos para traspaso a judicial para el análisis y la autorización si lo amerita, conforme el anexo “Matriz de traspaso a proceso Judicial”.
2. El Gerente de Oficina debe mantener disponible la documentación que sustente el crédito (pagaré, tabla de amortización, contrato de mutuo acuerdo y demás documentos que sustente el juicio) y actualizada la información de contactabilidad (dirección actual de socio tanto de deudor principal como garantes, croquis).

3. El Gerente de Oficina tendrá la responsabilidad de la entrega de los pagarés mediante anexo “Solicitud y acta entrega Pagares a Abogado”, firmada por las partes interesadas (abogado asignado y Gerente de Oficina) para lo cual, remitirá a la Jefatura de Cobranzas, mediante correo electrónico para el cambio de estado en el sistema
4. Los casos donde la Jefatura de Cobranzas determine que presentan mal comportamiento de pagos con la Institución y que señalen Riesgo Alto, podrán enviarse a juicio con el respaldo del informe de Gerente de Oficina.
5. La Jefatura de Cobranzas enviará la matriz de todos los casos autorizados para traspaso a proceso judicial mediante correo electrónico con la justificación respectiva a las áreas involucradas.
  - Al Responsable de Cartera Judicial, para la asignación de un abogado interno o externo, mismo que podrá ser asignado en un plazo máximo de 2 días
  - El Jefe de Operaciones, para la autorización de salida de pagarés a los Responsables de Custodios de Valores
  - El Gerente de Oficina quien será el responsable de la elaboración y entrega del acta de pedido de pagarés hacia el Responsables de Custodios de Valores
6. El Gerente de Oficina validara de manera mensual que los casos autorizados para traspaso a judicial hayan sido asignados como tal en el sistema.
7. El Responsable de Cartera Judicial deberá validar el seguimiento de los casos traspasados a etapa judicial verificando el inicio de la acción legal en la página de función judicial, garantizando el inicio de la demanda

8. La Jefatura de Operaciones pondrá en conocimiento de los Responsables de Custodios de Valores y Supervisores Operativos cuáles serán los pagarés de los casos autorizados a ser entregados.
9. Los pagarés que se encuentran bajo custodia del operativo serán entregados únicamente al Gerente de Oficina mediante Anexo “Solicitud y acta entrega Pagares a Responsable de Oficina”, firmada por partes interesadas.
10. El Custodio de Valores deberá tener bajo custodia la copia de pagare del cual hizo la entrega, anexo mail impreso de la autorización de la Jefatura de Cobranzas hacia el Gerente de Oficina, y el anexo “Solicitud y acta entrega Pagares a Responsable de Oficina”
11. Los Gestores de Cobranzas deberán contar con actas de recepción y entrega de los files de crédito recibidos por los Gestores de Negocios de la cartera que se encontrará definitivamente en el departamento de cobranzas, para lo cual cada Gestor de Cobranzas deberá contar con el archivo debidamente ordenado de manera ascendente por número de socio.
12. En el caso de traspasos a etapa judicial estos files se mantendrán bajo la custodia del Gestor de Cobranzas en etapa de cobranzas. En el caso de Gestores de Negocios si se realizara directo a traspaso a judicial, los files de crédito deberán ser entregados con el respaldo de actas de recepción y entrega al Gerente de Oficina, mismo que deberá contar con el archivo debidamente ordenado de manera ascendente por número de socio.

## **Políticas de condonación de intereses**

1. Se deberá poner en conocimiento de la Jefatura de Cobranzas en el caso de créditos vencidos y totalmente vencidos, si se tratare de casos castigados o judiciales se canalizará vía el Responsable de Cartera Judicial, para la autorización por parte de Gerencia General
2. Se considerará una negociación máxima del 30% de condonación únicamente de interés por mora con los socios en caso fortuito o de fuerza mayor comprobado en el caso de cancelación total del crédito
3. No se podrá aplicar condonación de intereses y abono con preferencia a capital en una misma operación.
4. Se podrá aplicar abono con preferencia a capital una sola vez durante todo el crédito y casos cuales específicos previa solicitud de socio, indicándose que se comprometerá a cancelar los intereses pendientes y aprobación de Gerencia General.
5. Por ningún motivo se podrá negociar la condonación de capital e interés normal
6. Se podrá considerar condonación de línea abogado hasta antes de la inscripción de la demanda y exigible otro previo análisis del Responsable de Cartera Judicial conjuntamente con la Jefatura de Cobranzas.
7. Si la deuda fuera cancelada en su totalidad por el garante o un tercero, se podrá condonar hasta el 50% de interés por mora
8. Si se tratare de un caso en estado castigado, y dependiendo del monto del crédito se podrá considerar la condonación que supere el 50% de interés por mora, dependiendo de la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento en el sistema financiero de socio.

## **Políticas de acuerdos de pago judicial**

Se podrá realizar acuerdos de pago en etapa judicial, hasta antes de señalamiento de remate de existirlo en los siguientes lineamientos:

1. Los Gestores de Negocios no podrán intervenir en las negociaciones parciales de recuperación, una vez asignado el caso a Cartera de Cobranzas o Judicial.
2. De la totalidad que se adeuda a la Institución se deberá proponer pagar al menos el 50% del valor adeudado y la diferencia se extenderá dependiendo del monto del crédito, en caso de que los socios no cuenten con bienes tanto de deudor y garantes
3. En caso de identificarse la existencia de socios que presentan bienes muebles e inmuebles, se presentarán medidas cautelares antes del juicio. En el caso de existir medidas cautelares no se podrá revocar hasta la cancelación de la totalidad de la deuda
4. Los acuerdos de pago en etapa judicial, deberán tener un plazo de hasta 24 meses.
5. Todos los acuerdos llegados en Audiencia deberán ser cumplidos a cabalidad, conforme la sentencia emitida por la autoridad respectiva
6. En caso de existir acuerdos de pago en etapa judicial, serán negociados con el Abogado Interno en Recuperación de Cartera de cada Oficina y puestos en conocimiento para su respectiva aprobación al Responsable de Cartera Judicial y la Jefatura de Cobranzas. En ningún caso el abogado externo podrá negociar por su propia iniciativa, sin tener la aprobación respectiva.
7. Todos los acuerdos serán notificados al juzgado.

### **Políticas de etapas procesales**

1. En el caso de que el proceso se encuentre en etapa de abandono, el nuevo abogado que asigne el Responsable de Cartera Judicial solicitara el desglose para plantear la demanda a través de vía ordinaria.
2. En el caso de identificarse la existencia de más de diez casos que se encuentren en etapa de abandono, se analizara la conveniencia de continuar con los servicios profesionales de este Abogado o reasignar estos casos a un tercer abogado
3. Si después de la etapa de ejecución de cobro el socio incumpliera con el pago, se analizará en función al monto, fuente de ingresos y nivel de endeudamiento el plantear el juicio de insolvencia, mismo que será puesto en conocimiento del Comité de Morosidad

### **Políticas para refinanciamientos y reestructuraciones de créditos**

1. Si se identificasen problemas temporales o estructurales de liquidez de los socios derivados de temas particulares o fenómenos naturales catastróficos, la Cooperativa podrá efectuar refinanciamientos o reestructuraciones, según sea el caso, manteniendo o mejorando las garantías de la operación a refinanciar, de conformidad con las políticas de este manual; y,
2. Ningún crédito Vinculado o Relacionado será reestructurado o refinanciado.

### **Políticas para refinanciamientos**

1. Las operaciones de créditos se refinanciarán a solicitud del socio;
2. Aplica únicamente a aquellas operaciones que presenten calificación de riesgo de hasta “B2”;
3. Se refinanciará únicamente el saldo pendiente del capital otorgado de la operación, sin contar intereses normales, mora o gastos de cobranza;
4. Los intereses normales y de mora, así como los gastos de cobranza deberán ser cobrados en un acuerdo de pago paralelo en un plazo no mayor al establecido para el caso del refinanciamiento y, por ningún concepto, generarán nuevos intereses; y,
5. Ningún crédito Vinculado o Relacionado será refinanciado.

### **Políticas para reestructuraciones**

1. Las operaciones de créditos se reestructurarán a solicitud del socio;
2. Podrán efectuarse reestructuraciones a operaciones de crédito con nivel de riesgo desde “C1”.
3. Se reestructurará únicamente el saldo pendiente del capital otorgado de la operación, sin contar intereses normales, mora o gastos de cobranza;
4. Los intereses normales y de mora, así como los gastos de cobranza podrán ser cobrados en un acuerdo de pago paralelo en un plazo no mayor al establecido para el caso de la reestructuración y, por ningún concepto, generarán nuevos intereses;
5. No podrán reestructurarse las operaciones vinculadas;
6. Para ejecutar una reestructuración se deberán mantener o mejorar las garantías;

7. Para la reestructuración se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto o sociedad conyugal de crédito mantenga con la Cooperativa;
8. La reestructuración no tendrá efecto en la calificación de riesgo que tuviese la operación al momento de la reestructuración, en el caso de que las operaciones tengan distinta calificación de riesgo, prevalecerá la peor calificación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación;
9. Las operaciones podrán ser reestructuradas por una sola vez; y,
10. No se aplicará las reestructuraciones como práctica recurrente en el proceso de recuperación de cartera.

#### **Políticas para cartera castigada**

1. El Responsable de Cartera Castigada realizará al final de cada mes un listado de los créditos cuya primera cuota vencida tenga más o inclusive 1080 días vencida;
2. Se considerará para castigar todo saldo de capital pendiente del crédito y cualquier otro pago pendiente pagado por cuenta del deudor;
3. El Responsable de Cartera Castigada realizará una confirmación de que no existan valores por cobrar o saldos
4. El Responsable de Cartera Castigada Cobranzas excluirá cualquier operación vinculada dado que estas no serán castigadas en ningún momento;

5. El Responsable de Cartera Castigada incluirá en la lista para castigar todas las operaciones reestructuradas con 3 o más cuotas vencidas impagas, disponiendo previamente el provisionamiento del 100% de estas;
6. La Jefatura de Cobranzas elaborará un informe para la Gerencia general indicando si todas las operaciones constan con riesgo E y tienen el 100% de provisiones constituidas antes del castigo; y, su efecto en la mora;
7. La Jefatura de Cobranzas realizará un informe sobre las gestiones de pago efectuadas sobre la cartera a castigar, señalando además una probabilidad de cobro;
8. Sobre la base del informe presentado, la Gerencia general autorizará el castigo y dispondrá al Área Financiera su registro correspondiente.
9. El Área Financiera deberá castigar todo el saldo pendiente dejando un registro de un dólar por cada crédito. El saldo castigado se mantendrá en cuentas de orden.
10. El Responsable de Cartera Castigada pondrá en conocimiento de la Superintendencia un detalle de los créditos castigados en un plazo máximo después de cierre de cada mes.
11. Cuando el saldo de un préstamo sea considerado incobrable según pronunciamiento del Comité de Mora, se puede castigar sin que haya cumplido los tres años de vencido, previa la autorización de la Superintendencia detallada de cada caso.
12. En caso de recuperación de los activos castigados se cobrará el valor del capital más los respectivos intereses normales hasta la fecha de vencimiento del préstamo y de mora hasta la fecha de cancelación total de la deuda.

## **Metodología de recuperación de cartera**

Antes de negociar con un socio, es siempre necesario conocer la causa de la morosidad y dependiendo la misma para lo cual la unidad de cobranzas deberá diseñar las estrategias más adecuadas.

La metodología a aplicarse será la de voluntad de pago versus capacidad de pago.

Existiendo cuatro tipos de perfiles de socios:

- a.** Aquellos que quieren pagar y pueden pagar, con ellos las estrategias de cobranza son más blandas, se necesita simplemente dialogar para llegar a un acuerdo de pago.
- b.** Aquellos que quieren pagar y no pueden pagar, con ellos necesitamos delinear una estrategia de renegociación de la deuda, de ser necesario el refinanciamiento o la reestructuración de la operación crediticia.
- c.** Aquellos que no quieren pagar y pueden pagar, con ellos necesitamos directamente delinear estrategias judiciales o extrajudiciales dependiendo el caso, estos son socios problemáticos que necesitan acciones fuertes y efectivas.
- d.** Aquellos que no quieren pagar y no pueden pagar, con este tipo de socios se analizaría la posibilidad de llegar a un tipo de negociación, analizando la garantía en caso de presentarlo, de lo contrario se iniciara demanda judicial.

**Tabla 21.** Matriz de probabilidad de pago

Quiere Pagar Puede Pagar	<u><b>VOLUNTAD DE PAGO+</b></u> Quiere Pagar No Puede Pagar
<u><b>CAPACIDAD DE PAGO+</b></u> No Quiere Pagar Puede Pagar	<u><b>CAPACIDAD DE PAGO-</b></u> No Quiere Pagar No Puede Pagar

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

### **Indicadores de seguimiento de cartera en mora**

Las ratios de seguimiento de cartera se establecerán, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de la cartera; este sistema de información institucional debe tener lo siguiente:

1. Oficina *(cartera improductiva Oficina /cartera total Oficina)*
2. Gestor de Negocios *(cartera improductiva Gestor de Negocios /cartera total Gestor de Negocios)*
3. Actividad económica *(cartera improductiva actividad económica/cartera total actividad económica)*

Adicional de lo antedicho la unidad de cobranzas establecerá en coordinación con la unidad de riesgos los indicadores a implementarse en caso de aplicarse.

### **Gestión de cobro**

La gestión de cobranza se llevará a cabo bajo dos tipos:

## **1. Gestión permanente**

- a.** Se determinarán condiciones generales que permitan mantener un control continuo del nivel de morosidad con el uso de las herramientas contenidas en la Tabla de Estrategias que se describe más adelante.
- b.** La Jefatura de Cobranzas asegurará que el 100% de la cartera vencida se encuentre inscrita en al menos una estrategia y esté siendo gestionada por algún funcionario de la Cooperativa, conforme a la altura de mora y el monto de saldo pendiente de pago.
- c.** La gestión de cobranza será efectuada con base en la metodología de metas que establezca la Jefatura de Cobranzas, en coordinación con la Jefatura de Riesgos. Las metas serán concordantes con los criterios de remuneración variable que a su vez serán establecidos en forma inversamente proporcional a la antigüedad de la cartera, esto implica que, la cartera recuperada que corresponda a una mayor antigüedad generará una tasa de compensación de pago mayor que una cartera con menor tiempo de morosidad.
- d.** Las metas serán planteadas en forma de cascada partiendo del indicador meta de morosidad respecto a la cartera bruta anual y estableciendo los respectivos indicadores parciales por período agencia, responsable y gestor.

## **2. Gestión por campañas**

La gestión por campañas será efectuada para focalizar los esfuerzos de recuperación en ciertos grupos focales u objetivos. Las campañas podrían llevarse a cabo bajo los siguientes criterios:

- a.** Sector económico
- b.** Zonas geográficas
- c.** Unidad administrativa (agencias)
- d.** Tipo de producto
- e.** Altura de mora
- f.** Tipo de socio
- g.** Períodos de contracción del ciclo de recuperación. - en donde los comerciantes acumulan recursos para aprovecharlo en el período de ventas y por tanto disminuyen su preferencia de pago, tal es el caso de Navidad, Día de las Madres, Semana Santa.
- h.** Períodos de expansión del ciclo de recuperación. - caso contrario al anterior en donde se aprovecha la liquidez de los socios para aumentar sus pagos. Los períodos de contracción y expansión se trabajan en forma conjunta, dicho de otro modo, para lograr un pago en los períodos de expansión, se empezará a generar conciencia desde el período anterior.
- i.** Ubicabilidad
- j.** Depuración de casos. - Se realizará en forma trimestral, no necesariamente tendrá que ver con la recuperación vía cobranza de estos valores sino también con el análisis de los motivos por los cuales estos valores pequeños se han quedado pendientes. Para este efecto, la Unidad de Cobranzas presentará al Comité de Mora propuestas de depuración generales, clasificando los casos por tema. Cuando el proceso requiera envío a pérdidas deberá además contar con la autorización de Gerencia.
  - i.** Recuperación o solución de valores de cuantía baja

- ii. Recuperación o solución de saldos de últimas cuotas
- iii. Envío de valores menores a pérdidas
- iv. Solución de casos menores en buró

### **Gestión de asignación y distribución de casos**

#### **Segmentación de la Cartera**

La gestión de cobranzas se efectuará con base en los lineamientos que constan en la Tabla de la Estrategia de Cobranzas, la cual podrá actualizarse a través de la propuesta que elabore la Jefatura de Cobranzas al Comité de Mora siempre que dicho cambio atienda al alineamiento con la Planificación Estratégica Institucional anual, las recomendaciones de la Unidad de Riesgos, los lineamientos de campañas de recuperación o cualquier otro aspecto que a su juicio pueda ayudar a disminuir el nivel de morosidad

**Tabla 22. Estrategia de cobranzas**

<b><u>Tipo de Cobranza</u></b>	<b><u>Preventiva</u></b>	<b><u>Extrajudicial</u></b>			<b><u>Judicial</u></b>
<b><u>Objetivo</u></b>	Recordatorio	Contener	Recuperar flujo socio	Mal acuerdo a buen juicio	Venta/Demanda judicial
<b><u>Días</u></b>	Premora	Mora temprana	Mora tardía	Mora dura	Mora muy dura
	1 a 5 días	Menos 30	De 30 a 360	De 360 a 1065	Más de 1065
<b><u>Comportamiento pago</u></b>	Calificación en la Cooperativa vs. Calificación en el Sistema				
<b><u>Saldo adeudado</u></b>	Prioridad a saldos mayores				
<b><u>Nivel riesgo</u></b>					
<b><u>Mensaje</u></b>	Recordatorio de pago	Apoyo/Ventajas pago	Consecuencias moras	Prevenir conflicto legal	Ninguno
<b><u>Medios</u></b>	Llamada Telefónica	Llamada Telefónica	Llamada Telefónica		Demanda
		Visita gestor negocios	Visita Gestor cobranzas	Visita Gestor abogado	
<b><u>Intensidad</u></b>	Baja	Alta	Intensa	Muy alta	Ninguna
<b><u>Responsable</u></b>	Call Center	Call Center/Gestor Negocios	Gestor negocios/Gestor cobranzas	Gestor cobranzas/Gestor Abogado (prejudicial)	Judicial

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

La segmentación de la cartera para la cobranza se efectuará por cualquiera de los siguientes criterios:

1. Nivel de Riesgo
2. Días de mora
3. Comportamiento de pago
4. Saldo de la operación

El nivel de riesgo de una operación estará determinado por el nivel de riesgo del sujeto de crédito y este a su vez por su comportamiento de pago dentro de la entidad y en el sistema financiero. Mientras la Cooperativa no cuente con un modelo matemático para apalancar la efectividad en el cobro, la Cooperativa segmentará la cartera y asignará su responsabilidad de cobranza considerando los días de morosidad de la cartera y el tamaño de la deuda, de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 23.** Criterios de segmentación de cartera

Banda de días de mora	Rangos de saldos					Estrategia	Responsable
	a. menos de 500	b. de 501 a 2500	c. de 2501 a 10000	d. de 10001 a 25000	e. mas de 25000		
a de 1 a 5	861					Fase 1	Cobranza Telefónica
b de 6 a 15	905					Fase 2	Gestores de Negocios
c de 16 a 30	657					Fase 3	Gestores de Cobranza
d de 31 a 40					16	Fase 4	Abogado Interno cobranza
e de 41 a 50	843						
f de 51 a 90							
g de 90 a 120	26	684					
h de 120 a 360	107						
i de 361 a 988	213	305			101		
j de 988 a 1065	21	36					
k más de 1065	3	9					

**Elaborado por:** Elizabeth Rosero J.

### Asignación de la cartera

La Jefatura de Cobranzas podrá realizar los ajustes a los rangos de ambas variables, cada vez que lo considere necesario para, a través de optimizar los recursos de gestión disponibles, mejorar la eficiencia del proceso.

### Ajustes de segmentación

La segmentación general deberá mantenerse a menos que se presenten situaciones específicas que requerirán identificarse para instruir nuevas segmentaciones que lleven a rutinas de trabajo distintas a las generales, independientemente del gestor que se

encuentre asignado. Las rutinas especiales serán determinadas por la Jefatura de Cobranzas.

Los ajustes de segmentación permitirán gestionar la cartera en forma uniforme y se efectuará en forma diaria. La Jefatura de Cobranzas calibrará su aplicación con base en la razonabilidad de los datos y los resultados obtenidos pudiendo realizar los ajustes que considere necesarios.

La Jefatura de Cobranzas asignará la cartera en función de la segmentación antes referida y su capacidad diaria de gestión, bajo los siguientes criterios:

1. Monto de cartera morosa y número de socios asociados a esa morosidad de cada oficina
2. Capacidad instalada disponible calculada de la siguiente manera:  
*Capacidad instalada diaria = Número de gestores por oficina \* Productividad diaria ajustada*
3. Ajustes efectuados a la segmentación

### **Objetivos de la segmentación por tiempo**

A pesar de que se utilizarán varios criterios para segmentar y asignar la cartera, los objetivos de las gestiones que serán efectuadas por el personal asignado siempre estarán relacionados con la altura de mora de la cartera.

En la Tabla de la Estrategia de Cobranzas se define la correlación tipo, la intensidad de la gestión y el tipo de medio a utilizar. En general, los socios morosos sentirán mayor insistencia cuando la mora haya superado los 30 días.

Los objetivos guiarán las acciones de recuperación y se explican a continuación:

- a) **Prevención.** - Se ejecutará entre el 1 y el quinto día de su vencimiento de una operación de un deudor que se conoce ha deteriorado su condición en el buró; ha sido referido que atraviesa una condición coyuntural que afecta o podría afectar su situación económica o reporta mal hábito de pago, medido por reportar por más de tres ocasiones retraso de más de 5 días en sus pagos. El propósito es recordar la proximidad de la obligación de pago, señalando fecha exacta y valor.
- b) **Contención.** - Dado que la probabilidad de recuperación de un crédito es función directa de los días de morosidad, el objetivo de la contención se debe cumplir antes del vencimiento de una cuota de pago y en el peor de los casos dos. El propósito es evitar que se eleve el valor que el socio debe cancelar para ponerse al día.
- c) **Recuperación del flujo.** - Corresponde cuando el socio registra otras deudas que se encuentra priorizando o atendiendo a situaciones coyunturales como enfermedades, caídas del negocio por favor exógenos. El propósito es insistir en las ventajas de mantenerse al día y especialmente tener abierta la relación comercial con la Cooperativa. Si los temas coyunturales han impactado en forma negativa la capacidad de pago del socio sería conveniente evaluar alternativas extraordinarias de solución.
- d) **Mal acuerdo a buen juicio.** - Si la falta de pago corresponde al deterioro de las finanzas del socio y este no ha logrado recuperarse. Independientemente de las circunstancias asociadas, es pertinente realizar un análisis costo beneficio para

proponer o aceptar alternativas extraordinarias de solución antes que efectuar una demanda.

- e) Venta, demanda judicial o depuración. - Con el análisis costo beneficio y de las alternativas extraordinarias de solución se podrá evaluar la pertinencia de vender la cartera, demandarla judicialmente o castigarla. La demanda será una buena opción si el socio cuenta con terceros de buen perfil financiero a quienes les interesa su recuperación económica o si cuenta con un patrimonio suficiente para cubrir la deuda más los intereses y costos derivados de la gestión judicial.

La Unidad de Cobranzas efectuará el seguimiento y control considerando las siguientes dimensiones:

1. Tiempo
2. Tipo de gestor
3. Agencia
4. Región geográfica
5. Gestor de Negocios

#### **4.2. Comprobación de hipótesis**

Luego de aplicado el respectivo análisis de la técnica de análisis discriminante se establece que:

**H0:** La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador NO influyen en los indicadores financieros.

**H1:** La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador SI influyen en los indicadores financieros.

**4.2.1. Regla de decisión**

Para la presente investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula H0 ya que el valor de p asociado al resultado observado es igual o menor que el nivel de significancia de 0,05; caso contrario se acepta la hipótesis alternativa H1.

**4.2.2. Comprobación de Hipótesis**

Para la comprobación de hipótesis se usa la técnica de Shapiro Will la misma que se presenta a continuación

<b>Shapiro-Wilk Test</b>	
	<i>Group 1</i>
W-stat	0.564879371
p-value	0.000000000105
alpha	0.05

**Tabla 24.** Comprobación de la Hipótesis

**4.2.3 Aplicación de la regla de decisión**

De la muestra analizada se obtiene un p valor de 0.000000000105, por lo tanto, como como este es menor al nivel de significancia de 0.05 se acepta la hipótesis H1 que dice La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador SI influyen en los indicadores financieros.

## CAPÍTULO III

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Una vez culminada la presente investigación se ha podido identificar que para toda institución financiera es de suma importancia seleccionar herramientas adecuadas de calificación de perfiles de riesgo para de cierta manera poder mitigar el riesgo, e identificar qué empresa o persona es sujeta de crédito.
- Además a través de la aplicación de la técnica de análisis discriminante se pudo observar que clientes que de pronto en la primera calificación aplicaban como idóneos, sin embargo, al aplicar una nueva ponderación ya con la combinación de indicadores mencionados no eran sujetos de crédito demostrando de esta manera la veracidad de la herramienta.
- También es importante destacar que con esta herramienta se puede identificar con claridad la concentración de cartera por zonas de riesgo referente al cumplimiento de pagos, permitiendo a la unidad de riesgos y gerencia la toma de decisiones para el monitoreo y mitigación del riesgo.

## **5.2.Recomendaciones**

- Se recomienda que este tipo de herramientas sean facilitadas a los asesores comerciales quienes son el primer vínculo de contacto con el cliente, proporcionando una alternativa más fiable de análisis inmediato.
- Es importante también considerar que a través de esta herramienta se puede generar más negocios y ofertar financiamiento a las empresas que se muestren en zona de cumplimiento de pagos.
- Efectuar este tipo de análisis de manera permanente para conocer la situación actual de la institución y conocer como está distribuida su cartera con el fin de medir el nivel la influencia que tiene la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador influyen en los indicadores financieros.

## 6. Referencias bibliograficas

- Microrate y Banco Interamericano de Desarrollo. (2003). *Indicadores de desempeño para instituciones micrfinancieras* (Tercera ed.). New York, Washington, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Abril, F. (2015). *ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PERTENECIENTES AL SEMENTO 3 ZONAL 6 BAJO EL SISTEMA DE MONITOREO PERLAS PARA EL PERÍODO 2010-2013*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Alcivar, D. (Abril de 2014). *Caracterización de las coeprativas financieras, no financieras y asociaciones*. Recuperado el Abril de 2014, de Caracterización de las coeprativas financieras, no financieras y asociaciones: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/apunte%20II.pdf/90dd7053-92cb-4c14-8252-68a9cc05b5a6>
- Alfaro, R., Calvo, D., & Oda, D. (2008). *RIESGO DE CRÉDITO DE LA BANCA*. Chile: Banco Central de Chile.
- ALFONSO CASTRO CHIRIBOGA. (2002). *MANUAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*.
- Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*.
- Andrade, M. A. (Septiembre - Diciembre de 2006). Morosidad: Microfinancieras Vs. Bancos. *Revista de la Facultad de Economía*(33), 145 - 153.
- Angulo, S., & Astudillo, G. (31 de Enero de 2017). *200 cooperativas se liquidaron en tres años, según la Cosede*. Obtenido de 200 cooperativas se liquidaron en tres

años, según la Cosede: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-liquidacion-economia-ecuador-cosede.html>

Arcia, I. (15 de Julio de 2016). *Administración del Riesgo Financiero*. Obtenido de Administración del Riesgo Financiero: <http://administracion-riesgo-financiero.blogspot.com/2016/07/>

Arias, M. (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2*. Ambato.

Banco Central del Ecuador. (Enero de 2018). *Información Estadística Mensual No. 2002 - Diciembre 2018*. Obtenido de Información Estadística Mensual No. 2002 - Diciembre 2018: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Banco de España. (2012). *Guía para la elaboración de la matriz de riesgos*. España: Banco de España.

Bello, G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.

Bonilla Bermeo, J., Romero Montoya, M., & Vallejo Badillo, M. (2017). Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Espacios*, 15.

Brendel, M. (2013)., *Geschichte der Volksbank Hohenlohe (Öhringer Privatspar- und Leihkasse)*. Obtenido de [Genossenschaftsgeschichte.info](http://genossenschaftsgeschichte.info): <http://genossenschaftsgeschichte.info/volksbank-hohenlohe-oehringer-privatspar-und-leihkasse-182>

- Briceño, Y., & Orlandoni, G. (julio - diciembre de 2012). Determinación de indicadores de riesgo bancario y el entorno macroeconómico en Venezuela (1997-2009). *Economía*(34), 55 - 58.
- Bustamante, F. H. (Agosto de 2018). Recuperación de cartera con el mejoramiento del control de riesgo operacional en el sistema bancario. *Revista Observatorio de la Economía*, 1652-8352. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/recuperacion-cartera-bancario.html>
- Cabezas, M., & Torra, S. (2007). *El riesgo en la empresa* (Primera ed.). Barcelona: Palidase Corporation.
- Campos, M. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación Académica* (Primera ed.). Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Cardona, P. (2004). Aplicación de Árboles de Decisión en Modelos de Riesgo Crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, 139 a 151.
- Cardona, P. (2004). Aplicaciones de Árboles de Decisión en Modelos de Riesgo Crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, 139 a 151.
- Castillo, M., & Pérez, F. (Enero-Junio de 2008). Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC\*. *Cuad. Contab.*, 9(24), 229-250. Recuperado el 4 de Mayo de 2008, de file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-GestionDelRiesgoCrediticio-5971959.pdf
- Castro, A. (2012). *Manual de Administración Financiera* (Primera ed.). Tlalnepantla, México, México: Ma. Eugenia Buendía López.
- Chavarín, R. (enero - junio de 2015). Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial de México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época*, 10(1), 71 - 83.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (Marzo de 2018). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Obtenido de Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44326/124/BPE2018\\_Ecuador\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44326/124/BPE2018_Ecuador_es.pdf)
- Comité de Basilea . (1999). *Principios para la Administración del Riesgo de Crédito*. (Basilea, Ed.) Suiza. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Principios%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20del%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito.pdf>
- Confederación Alemana. (2008). *Administración de Cartera y Control de Morosidad*. Alemania.
- Corchero, J., & Perez , M. V. (2004). *Finanzas para Emprendedores*. Madrid: Gráficas Muriel.
- CORDES. (Marzo de 2018). *Aciamericas*. Obtenido de Aciamericas: <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-crédito-07.05.2018.pdf>
- Cruz, E. (2015). *Modelos avanzado para administrar la cartera creditica de la empresa*. Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador VS. visión histórica de la situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(57), 249 - 284.
- De Lara Haro, A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros incluye Riesgo de Mercado y Crédito* (Tercera ed.). México: Limusa. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/48773171/Medicion-y-Control-de-Riesgos-Financieros-LIBRO-DE-ALFONSO-DE-LARA-HARO>

- Debesse, M., & Mialaret, G. (1973). *Historia de la pedagogía*. Oikos, Tau.
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario Venezolano 2008-2015. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences*, 13(37), 20-40. doi:ISSN 1856-1594
- Dominguez, R. (2007). *Manual de análisis financiero*. Electrónica gratuita.
- Duque, M., & Quintero, J. (2013). *La gestión integral del riesgo en territorios urbanos*. Colombia: NOVA .
- Elizondo, A. (2002). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. (G. Noriega, Ed.) México: Limusa.
- Feria, J. M. (2005). *El Riesgo de*. (F. M. Tomé, Ed.) Zaragoza, España: Grefol S.A.  
Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=tTh7jxbSxVUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=tTh7jxbSxVUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Fernández, A., & López, M. (2015). *Modelos de medición del riesgo de crédito*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/40844/1/T38261.pdf>
- Finance Center. (30 de Marzo de 2001). *Borrowing and Lending the Five "Cs" of Credit*. Obtenido de Borrowing and Lending the Five "Cs" of Credit: <http://www.sbdcnnet.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/04/esp391.pdf>
- Fondo Monetario Internacional. (2006). *Guía de Compilación*. (D. d. FMI, Ed.) Washington, D.C., Estados Unidos. Obtenido de <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fsi/guide/2006/pdf/esl/guia.pdf>
- Gallego, T. (2007). *Bases teoricas y fundamentos de la fisioterapia*. Buenos Aires: Panamericana.

- García, G. (2015). *Gestión del Riesgo Crediticio en Entidades Financieras*. PICP. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado el Agosto de 2015, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>
- García, J., Reding - Bernal, A., & López, J. (7 de Junio de 2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 217 - 234.
- García, R., Velar, L., & Cañadas, A. (2009). *Análisis de los Estados Contables en el nuevo PGC 2008*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- González, C. E., Hernández, C. J., & Gil, W. d. (27 de marzo de 2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, 2(2), 162-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216006>
- H. Congreso Nacional. (2001). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. En H. C. Nacional, *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero* (pág. 250). Quito, Pichincha, Ecuador: H. Congreso Nacional.
- H. Congreso Nacional. (2001). *LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito, Ecuador. Recuperado el 10 de enero de 2001, de [http://oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](http://oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html)
- H. Congreso Nacional. (2003). *Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador: H. Congreso Nacional.
- H. Congreso Nacional. (2005). Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. En *H. Congreso Nacional* (págs. 626 - 659). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Henao, R. (2013). *Scoring de Seguimiento para el cálculo de Pérdidas Esperadas y Capital Económico para una cartera de Consumo de una entidad financiera*

*Colombiana*. Tesis de pos grado, Universidad EAFIT Escuela de Economía y Finanzas, Medellín. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1446/HenaoJassan\\_Rodrigo\\_2013.pdf?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1446/HenaoJassan_Rodrigo_2013.pdf?sequence=1)

Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México D.F., México: McGraw Hill.

Informativo Caballero Bustamante. (Septiembre de 2009). Definición y aplicación de los Ratios Financieros. *Revista de Asesoría Especializada*, 3. Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/25/20102C3250125311250106011/20102C325012531125010601120023.pdf>

Jácome , H. (2016). *Rendición de Cuentas 2015*. (F. Rhon, & J. Ruiz, Edits.) Quito.

Jácome, H. (2016). *Boletín SEPS # 001*. Quito: SEPS.

Jácome, H. (2016). Boletín SEPS # 001. (SEPS, Ed.) *Boletín SEPS*, 16.

Jaramillo, L. (Diciembre de 2003). *¿Qué es Epistemología?* Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/101/10101802.pdf>

Junta Bancaria. (2011). *Resolución N° JB-2011-1987*. (H. C. Nacional, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador.

JUNTA BANCARIA. (2012). *RESOLUCIÓN N°JR-STE-2012-003*. QUITO.

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2016). *Resolución No. 209-2016-F*. Resolución, Quito. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/209-2016-F.pdf/031a40cf-0d86-456c-bd8b-75a32d321f70>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Resolución No. 128-2015-F*. Resolución, Quito. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Resolución No. 130-2015-F*. Resolución, Quito. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol130.pdf/6d8cba6d-5c31-4e2a-b612-132af693907e>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *Resolución No. 346-2017-F*. Resolución, Quito. Recuperado el 22 de marzo de 2017, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/346-2017-F.pdf/d5cffd70-7cce-4737-8cd4-ec53dc244f59>

La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. (Septiembre de 2016). *Revista observatorio de la economía latinoamericana*, 1696 - 8352. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>

Laeven, L., & Majnoni, G. (2003). *Loan loss provisioning and economic slowdowns: too much, too late*. Washintong, DC: Journal of Financial Intermediation .

Lara, J. (2010). *La gestión de riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. Universidad de Granada, Granada. Granada: Universidad de Granada.

Lizarzaburu, E., Berggrun, L., & Quispe, J. (13 de Diciembre de 2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano. *Estudios Gerenciales*(28), 96 - 103.

Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (Junio de 2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta de modelo credit scoring. *Revista de Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI(1), 181 - 207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

- Luis Alberto Rosales. (2010). *Sistema Financiero* (Sexta ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: JOKAMA.
- Luque, J. (2012). *Crisis económicas y las cooperativas de crédito: El reto de la eficiencia*. Universidad de Granada, Economía Internacional y de España. Granda: Universidad de Granada.
- Martinez, A. (2005). *Diccionario Practico de Terminos Financieros*. Quito: Grafitex.
- Martínez, M. D. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y la Morosidad*. Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria. Valladolid: Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria.
- Medina, J., Romero, M. E., & Vallejo, M. I. (20 de Julio de 2017). Determinación del riesgo que puede generar un incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Revista espacios*, 38(52), 15. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p15.pdf>
- Medina, O., Palacios, F., & Pintado, E. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el período 2008-2011*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Peru, Lambayaque. Recuperado el 2012, de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>
- Medina, S., & Paniagua, G. (Marzo de 2009). Modelo de inferencia difuso para estudio de crédito. *Redalyc*, 75(154), 215 - 229.
- Mesías , A. (2020). La crisis bancaria de 1999 un análisis de la teoría de información asimétrica. *CUESTIONES ECONÓMICAS*, 18(2 : 3), 171.
- Ministerio de Salud de Lima. (1998). *Curso de Gestión en las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud*. Lima: Eduardo Arenas Silvera.

- Minzer, R. (2011). *Las instituciones microfinancieras en América Latina: factores que explican su desempeño*. Mexico D.F.: Naciones Unidas. Recuperado el Junio de 2011, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4910/1/S2011012\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4910/1/S2011012_es.pdf)
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en América Latina. Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible*. La Paz, La Paz, Bolivia. Obtenido de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms\\_188087.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf)
- Montesino, J. L. (2007). La Economía Ecuatoriana del Siglo XXI y sus Perspectivas de Comercio Internacional con Países del Asia Pacífico. *Si Somos Americanos*, IX(1), 38.
- Muñoz Salas, E. (Agosto de 1998). La Técnica de Análisis Discriminante una Aplicación para el Área Bancaria. *División Económica*, 03-98.
- Muñoz, V. (2002). *Técnicas de Investigación de Campo I*. México, México: Ivonne Bautista Carmona.
- Mures Quintana, M. J., García Gallego, A., & Vallejo Pascual, M. E. (2005). Aplicación del Análisis Discriminante y Regresión Logística en el estudio de la morosidad en las entidades financieras. Comparación de resultados. *Revista Vinculando*, 175-199.
- Narváez, I., & Guamán, P. (2016). *MODELO DE EVALUACIÓN DE LAS SUCURSALES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ACUERDO A SU ESTRUCTURA FINANCIERA, BASADO EN EL SISTEMA DE MONITOREO PERLAS, CASO PRÁCTICO COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO POR EL PERIODO 2010- 2014*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

- Navarrete, J., & Banqueri, J. (2008). Los sistemas de información científica: herramientas para medir el impacto de la investigación bideomédica. *Universidad de Jaén*(5), 71 - 80.
- OIT. (2012). *El cooperativismo en América Latina una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible* (Primera ed.). (R. Mogrovejo, A. Mora , & P. Vanhuynegem, Edits.) Ginebra.
- Patín, V. (2014). *APLICACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO PERLAS PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CHIBULEO LTDA." EN EL AÑO 2012*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pereira , Z. (Enero - Junio de 2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. (U. N. Hereria, Ed.) *Educare*, XV(1), 15-29.
- Prado, J. J. (2019). *Boletín Macroeconómico Enero 2019*. Asociación de Bancos del Ecuador. Quito: Asociación de Bancos del Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Downloads/Bolet%C3%ADn%20Macroecon%C3%B3mico%20-%20Enero%202019.pdf
- Prieto, G. (2000). Estimación del riesgo crediticio. *Revista Internacional de Fondos de Pensiones*, 45-42.
- Quecedo , R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*(14), 5 - 39.
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *AUDITORIA DE GESTION*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- REYES SAMANIEGO MEDINA. (2008). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II*. Madrid, Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.

- REYES SAMANIEGO MEDINA. (2008). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo de Basilea II*. Madrid, Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- REYES, P. (2012). *ADMINISTRACION DE RIESGOS MEDICION, SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y CONTROL*. AMBATO: EDITORIAL JURIDICA DEL ECUADOR.
- Reyes, P. (2012). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Editorial Jurídica del Ecuador.
- Roa, M. J. (2013). *La inclusión y la estabilidad financieras*. CEMLA, Cuauhtémoc. México D.F.: CEMLA.
- Robles , C. (2012). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Tlanepantla, México: Ma. Eugenia Buendía López.
- Roisenzvit, A., & Zárate, M. (2006). Hacia una Cultura de Risk Management. *Revista del Banco Central de la República de Argentina*, 3.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el Diseño de Técnicas de Investigación: Una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación Científica. *Tiempo de Educar*, 12(23), 227 - 297.
- Rosillón, N., & Alejandra, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Rovayo, G. (2010). *Finanzas para Directivos* (Segunda ed.). Guayaquil, Guayas, Ecuador: CODEGE.
- ROVAYO, G. (2010). *FINANZAS PARA DIRECTIVOS*. GUAYAQUIL: CODEGE.
- Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. Obtenido de Dirección Confiable y Financiera:

<https://direccioncontableyfinanciera.wikispaces.com/file/view/Rubio+Dominguez+Pedro+-+Manual+De+Análisis+Financiero.pdf>

Saavedra , M. L., & Saavedra, M. J. (Enero - Junio de 2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuad. Adm. Bogotá*, 295-319.

Saavedra, M. L., & Saavedra, M. (2010). MODELOS PARA MEDIR EL RIESGO DE CRÉDITO DE LA BANCA. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 295-319.

Salazar, F. E. (29 de Noviembre de 2012). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán ,Colombia. *ESTUDIOS GERENCIALES*(29).

Salazar, F. E. (29 de Noviembre de 2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán ,Colombia. *Estudios Gerenciales*(29), 416-427.

Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

SENPLADES. (2015). Agenda Zonal Zona 5 - Litorales Centro. En SENPLADES, *SENPLADES* (pág. 172). Quito, Pichincha, Ecuador: SENPLADES.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2003). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Fianciero*. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2005). *Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Ecuador. Obtenido de

<http://www.riesgooperacional.com/docs/documentos/ecuador/Ecuador%20Riesgo%20operativo%20ultima%20actualizacion.pdf>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2008). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_VII.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_VII.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador. Recuperado el 27 de Febrero de 2012, de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_regla2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regla2.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . Quito: Junta de Regulación Monetaria Financiera. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Resolución 129-2015-F*. Resolución, Quito. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Nota Técnica, Quito. Recuperado el Abril de 2017, de

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNIC+A+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

- Tabares Betancur, M. S., & Lochmuller, C. (30 de Mayo de 2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso. *Estudios Gerenciales*, 29(30), 222-230. doi:DOI: 10.1016/j.estger.2013.05.010
- Tamayo , M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México: Limusa Noriega.
- Tapia, G. (2006). Administración financiera Utilización de matrices de riesgo en la gestión financiera. *Jornadas Nacionales de Administración Financiera*, 80.
- Toro, J., & Palomo, R. (julio - diciembre de 2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES - estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales. *Revista Lasallista de Investigación*, 11(2), 78 - 88.
- Torrez, C. (2012). *Tecnología crediticia para microfinanzas*. Recuperado el 2012, de Tecnología crediticia para microfinanzas: <http://tcmicrofinanzas.blogspot.com/>
- Trejo, J. C., Martínez, M. Á., & Venegas, F. (10 de Agosto de 2015). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México : una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*(62), 377-398. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>
- Trejo, J. C., Martínez, M. Á., & Venegas, F. (8 de Febrero de 2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: uan mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus caracaterísticas. *Contaduría y Administración*(62), 377-398. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-pdf-S0186104217300037>

- Trejo, J., Ríos, H., & Almagro, F. (Enero - Junio de 2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolviente en México. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(1), 17-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323544825002.pdf>
- Uquillas, A., & González, C. (09 de Noviembre de 2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. *Ensayos sobre política económica*(35), 245-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- Vargas, C. (enero-abril de 2015). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero. *Revista de Estudios Cooperativos REVESCO*(117), 50-76. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/48145>
- Vela, L., Uriol, J., Medina, O., Palacios, F., & Velasco, P. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades de microfinanzas de la Amazonía peruana período 2008 - 2011*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Verdugo, N. (2015). *Auditoría de Gestión Aplicada a La Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA. (Distribuidor autorizado MOVISTAR) Período 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Viñan, D., Lombeida, B., Herman, E., & Orozco, A. (Enero de 2016). *Estudios Especializados SFPS*. Obtenido de Estudios Especializados SFPS: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/COYUNTURA%20SFPS%202015.pdf>

Yuni, J., & Urbano, C. (2005). *Mapas y Herramientas para conocer la Escuela Investigación Etnografía Investigación-Acción* (Tercera ed.). Córdoba, Córdoba, Argentina: Brujas.

Yuni, J., Urbano, C., & Ciucci, M. R. (2005). *Investigación Etnográfico Investigación - aCCION* (Tercera ed.). Córdoba, Córdoba, Argentina: Brujas.

Zabala, V. (2017). El sistema financiero ecuatoriano entre la recesión y la incertidumbre. *EKOS*, 46.