



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA: LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO**

AUTORA: ROSERO JIMÉNEZ ELIZABETH ESTEFANÍA

TUTOR: ING. EDUARDO PAREDES, MG.

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eduardo Paredes, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO** desarrollado por **ROSERO JIMÉNEZ ELIZABETH ESTEFANÍA** estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Diciembre de 2015

EL TUTOR



ING. EDUARDO PAREDES, MG

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez, con cédula de ciudadanía №1804446730-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) de este trabajo de Investigación.

Ambato, Diciembre de 2015.



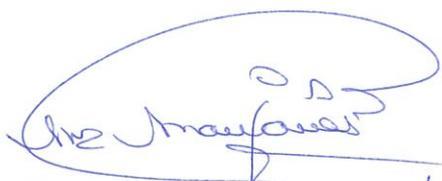
Elizabeth Rosero

CI. 1804467304

APROBACIÓN DEL PROFESORES CALIFICADORES

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO**. Elaborado por la señorita ROSERO JIMÉNEZ ELIZABETH ESTEFANÍA, la misma que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Diciembre 2015



Dra. Myrian Manjarrés

Calificador 1



Ing. Eduardo Toscano

Calificador 2

Ambato, 08 de diciembre de 2015

CERTIFICACIÓN

Yo, Fredy Patricio Velastegui Moreno en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., certifico que la Señorita Elizabeth Estefanía Rosero Jiménez, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1804467304, realizó en mi representada el proyecto de investigación denominado **“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA”**, desde mayo hasta noviembre de 2015.

Faculto a la parte interesada para hacer uso que ha bien tuviera del presente certificado.


Atentamente
Ed. Fredy Velastegui M.
Gerente General -
Cooperativa El Sagrario Ltda.



DEDICATORIA.

A Dios y a la Virgen María por ser mi guía y compañía durante toda mi vida y toda mi etapa estudiantil.

A mi madre, que con mucho esfuerzo y ahínco me ha obsequiado mi formación profesional, y ha hecho de cada uno de sus hijos personas integras y nobles, a mi padre que aunque ya no esté presente, de seguro estará muy orgulloso de este nuevo logro.

A mis hermanos, que más que ello son mis amigos y han sido mi referente en mi formación, y a mi sobrino que con su llegada a traído tanta alegría a nuestras vidas.

Y finalmente, a cada uno de mis amigos con quienes he compartido momentos de alegría que perdurarán en mi memoria.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, integrada por docentes de alto nivel, quienes día a día con sus conocimientos contribuyen a la formación de profesionales de categoría.

INDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL PROFESORES CALIFICADORES	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE GRÁFICOS	xii
INDICE DE TABLAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
Identificación de las áreas críticas	3
1.1. Contextualización	3
1.1.1. Contexto Macro	3
1.1.2. Contexto Meso.....	4
1.1.3. Contexto Micro.....	7
1.1.4. ÁRBOL DE PROBLEMAS	12
1.1.5. Análisis Crítico	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Variable Independiente:.....	14
1.2.2. Variable Dependiente:	14
1.2.3. Interrogantes (Subproblemas)	14
CAPÍTULO II.....	15
Análisis Situacional	15
2.1. Descripción del Problema	15
2.2. Justificación	16

2.3.	Objetivos.....	17
2.3.1.	Objetivo General.....	17
2.3.2.	Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO III		18
Marco Teórico		18
3.1.	Antecedentes de la investigación	18
3.2.	Fundamentación Filosófica.....	23
3.3.	Fundamentación Científica - Técnica	24
3.3.1.	Fundamentación Legal	24
3.3.2.	Categorías Fundamentales.....	31
3.3.3.	Constelación de Ideas Variable Independiente.....	32
3.3.4.	Gestión de Créditos	33
3.3.5.	Constelación de Ideas Variable Independiente	51
3.3.6.	Rentabilidad.....	52
CAPÍTULO IV		60
METODOLOGÍA.....		60
4.1.	4.1. Modalidad Básica de Investigación	60
4.2.	4.2. Nivel o tipo de investigación	60
4.2.1.	Descriptivo	60
4.2.2.	Explorativo.....	61
4.3.	4.3. Sujeto de Estudio	61
4.4.	4.4. Operacionalización de Variables	62
4.4.1.	Variable Independiente	62
4.4.2.	Variable Dependiente.....	65
4.4.4.	Hipótesis.....	94

BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	103

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Formas de Organización.....	6
Figura 2. Fórmula de Cálculo de Capital Mínimo (Basilea II).....	27
Figura 3. Metodologías en Función de Riesgo (Basilea II).....	27
Figura 4. Flujograma COAC EL SAGRARIO	35
Figura 5. Objetivos de Interés Global del Modelo de Gestión de Riesgos.....	46
Figura 6. Calificaciones Propias	50
Figura 7. Indicador de Rendimiento sobre los Activos – ROA.....	55
Figura 8. Indicador de Rendimiento sobre el Patrimonio – ROE.....	55
Figura 9. Indicador de Liquidez.....	56

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolución de la Morosidad COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014).....	9
Gráfico 2. Comparativo Indicador de Morosidad Cooperativas Segmento 4 (Año 2014).....	9
Gráfico 3. Evolución de las Provisiones de las Cooperativas del Segmento 4 (Años 2012, 2013 y 2014).....	10
Gráfico 4. Evolución de la Rentabilidad de las Cooperativas del Segmento 4 (Años 2012, 2013 y 2014).....	11
Gráfico 5. Total de la Cartera COAC EL SAGRARIO.....	41
Gráfico 6. Concentración de la Cartera COAC EL SAGRARIO (Año 2014).....	42
Gráfico 7. Evolución de la Mora Ampliada COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014).....	43
Gráfico 8. Mora Ampliada por Segmento de Crédito COAC EL SAGRARIO.....	43
Gráfico 9. Provisiones COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 Y 2014).....	44
Gráfico 10. Provisiones por Segmento de Crédito COAC EL SAGRARIO.....	45
Gráfico 11. Evolución de la Rentabilidad Durante los 3 últimos años COAC EL SAGRARIO.....	58
Gráfico 12. Liquidez COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014).....	59
Gráfico 13. Pregunta 1.....	68
Gráfico 14. Pregunta 2.....	70
Gráfico 15. Pregunta 3.....	72
Gráfico 16. Pregunta 4.....	74
Gráfico 17. Pregunta 5.....	76
Gráfico 18. Pregunta 6.....	78
Gráfico 19. Pregunta 7.....	80
Gráfico 20. Pregunta 8.....	82
Gráfico 21. Pregunta 9.....	84
Gráfico 22. Pregunta 10.....	86
Gráfico 23. Pregunta 11.....	88

Gráfico 24. Pregunta 12.....	90
Gráfico 25. Pregunta 13.....	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo del Indicador de Rendimiento sobre los Activos - ROA.....	57
Tabla 2. Cálculo del Indicador de Rendimiento sobre el Patrimonio - ROE	57.
Tabla 3. Total de la Muestra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario	62
Tabla 4. Total Personal del Área Comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario	62
Tabla 5. Pregunta 1.....	68
Tabla 6. Pregunta 2.....	70
Tabla 7. Pregunta 3.....	72
Tabla 8. Pregunta 4.....	74
Tabla 9. Pregunta 5.....	76
Tabla 10. Pregunta 6.....	78
Tabla 11. Pregunta 7.....	80
Tabla 12. Pregunta 8.....	82
Tabla 13. Pregunta 9.....	84
Tabla 14. Pregunta 10.....	86
Tabla 15. Pregunta 11.....	88
Tabla 16. Pregunta 12.....	90
Tabla 17. Pregunta 13.....	92

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enfoca en la gestión de crédito que se ha venido dando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, las mismas que con el pasar del tiempo ha sido reflejada en la calidad de la cartera, la cual con el pasar del tiempo se ha ido deteriorando, ya que la gestión dada por los oficiales de crédito ha sido deficiente, causando el deterioro de la cartera, y dificultando la recuperación de la misma.

Puesto que la actividad primordial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es la colocación, se propone mediante la presente investigación el desarrollo de una metodología que prevea la morosidad; la misma que fundamentada en matrices de transición determine en que segmento se encuentra concentrada la morosidad y de este modo se concentre esfuerzo en la recuperación de la misma, evitándole de este modo a la institución la pérdida innecesaria de recursos materiales y sobre todo financieros.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación enfocada en la gestión de crédito ha permitido identificar varios aspectos durante el desarrollo de la misma, información que se ha ido recopilando en la presente investigación, y que sin duda han sustentado el desarrollo de la misma

La estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Identificación de las áreas críticas, en este capítulo se detalla la problemática actual en la cual se encuentra inmerso el sistema financiero cooperativo, y la dificultad que ha constituido el cambio de entidad de control, así como las últimas intervenciones y cierre de cooperativas por el mal uso del dinero.

CAPÍTULO II Análisis y Descripción de la Empresa, describe la realidad de la institución, como se desarrolla el proceso de crédito así como el comportamiento de la cartera y la tendencia que a mantenido la rentabilidad.

CAPÍTULO III. Marco Teórico, este capítulo está compuesto por los antecedentes investigativos, y la fundamentación legal y teórica del tema en investigación.

CAPÍTULO IV. Metodología, aquí se describirá la metodología, nivel o tipo de investigación, sujeto de estudio, Operacionalización de variables, análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas efectuadas al personal del área de crédito y finalmente la hipótesis.

CAPÍTULO VI. Conclusión, como su nombre lo dice se determinará, las limitaciones al desarrollo del proyecto, las conclusiones a las cuales se ha llegado durante el proceso de observación y las recomendaciones o sugerencias dadas para el mejoramiento de la gestión.

CAPÍTULO V. Bibliografía, resumirá las fuentes de investigación en las cuales se sustenta la presente investigación.

CAPÍTULO I

Identificación de las áreas críticas

1.1.Contextualización

1.1.1. Contexto Macro

Ecuador en el año 2.000 tuvo que atravesar una fuerte crisis económica, generado por problemas de liquidez y de solvencia de instituciones financieras con gran cobertura nacional como lo fue Filanbanco, situación que conmocionó al pueblo y acabó con más del 50% de las instituciones financieras que para esa fecha existían, por lo que el estado tuvo que adoptar medidas inmediatas que brindaran credibilidad y confianza en el sistema financiero.

Sin embargo, y transcurridos varios años, el sistema financiero aún presenta inconvenientes como consecuencia del mal estado de su balanza de pagos, ocasionados por el deficiente otorgamiento y análisis de crédito, así como las salvaguardias establecidas por el gobierno que han limitado cada vez más la inversión extranjera, impacto el cual se ha visto reflejado en la rentabilidad de la economía del Ecuador.

Motivo por el cual la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, en virtud de su actividad principal de negocio, ha establecido metodologías básicas que permitan monitorear los perfiles crediticios, y por ende determinar parámetros básicos en los cuales las instituciones del sistema financiero a nivel nacional deben enmarcar sus modelos de crédito. Sin embargo al no dar cumplimiento de la normativa legal algunas instituciones financian actividades, con referencias bancarias, comerciales y personales irregulares, con requisitos

mínimos y con tiempos de respuesta inmediatos, siendo factor alarmante al momento de determinar el nivel de riesgo.

El diario el Comercio en su columna El ABC de la Central de Riesgos en Ecuador publicado el 04 de octubre del 2012 manifiesta: que todo scoring de crédito permitirá *“garantizar que el préstamo sea pagado, siempre y cuando disponga de información confiable y de calidad sobre el deudor, para saber si tiene un historial de buen pagador o no. Lo anterior reduce el riesgo del crédito y asegura que éste sea pagado”*.

Siendo así que las instituciones financieras con el propósito salvaguardar su patrimonio técnico y al a vez su rentabilidad han desarrollado un scoring interno, el mismo que determina la probabilidad de cumplimiento en el pago de un cliente. Para ello, gerencia general apoyada por la unidad de riesgos, son los encargados de desarrollar metodologías expertas adaptadas a su necesidad y a la realidad del segmento de mercado al cual pertenecen: herramientas las cuales son usadas por cada los asesores comerciales quienes, constituyen el primer vínculo con los posibles sujetos de crédito, siendo de suma importancia que el personal que pertenece a esta área esté capacitado y tenga conocimiento pleno de la importancia acerca de la veracidad de la información que presenta el cliente y del criterio bajo el cual el asesor de su opinión frente a comité de crédito

1.1.2. Contexto Meso

Frente a los continuos cambios dentro de la administración de gobierno y la descentralización de los poderes del estado, el sistema financiero tomó participación siendo así que a partir del año 2012 al instaurar la Ley de Economía Popular y Solidaria nace la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad la cual se encargaría del manejo del sector de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, fundamentado en el principio del buen vivir, generándose un proceso de transición importante para el sistema financiero cooperativo.

En el Ecuador según el último Boletín de la (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014) al 31 de diciembre del 2014 confirma que existen “908 cooperativas correspondientes al Sector Financiero Popular y Solidario integrado por cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunes, cajas de ahorro y entidades asociativas solidarias, distribuidas a nivel nacional”; las misma que se encuentran distribuidas en diferentes segmentos definidos en el Art. 1 de la Resolución No. JR-STE-2012-003 (JUNTA BANCARIA, 2012) el mismo que manifiesta que “(...)se establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmento determinados: uno, dos, tres y cuatro.

Conforme superen el monto de sus activos, número de cantones en los que operan y número de socios, tomando para ello los parámetros fijados en la siguiente tabla 1”:

Tabla 1.

Segmento	Activos	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100

Segmento 4: Se considera a las cooperativas de ahorro y crédito que estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) hasta el 31 de diciembre de 2012.

Figura 1. Formas de Organización
Fuente: Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre del 2014.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Proceso el cual le permitiría a la SEPS proceder con la regularización y transparentación de la información de cada una de las instituciones financieras cooperativas bajo su control, asunto el cual Rafael Correa Presidente de la Republica manifestaba en El Diario El Telégrafo en su columna La cifra de clientes de cooperativas de ahorro y crédito es de 4,9 millones publicado el 17 de Septiembre del 2013:

“Indicó que desde enero de este año en el país hay una superintendencia especializada en el sector cooperativista. Afirmó que, precisamente, gracias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se ha recuperado información del sector. “Antes no teníamos la información, todo esto significa control. Gracias a la SEPS hemos podido recopilar información de las cooperativas. Ahora están mejor reguladas”.

Existiendo un alto grado de confiabilidad en este segmento financiero.

Sin embargo, y a pesar de transcurridos dos años de gestión de la nueva entidad de control, la SEPS se ha visto en la obligación de intervenir a varias cooperativas a nivel nacional, con el propósito de mermar aquellas que cumplan no con la normativa vigente y con lo determinado por la Junta Bancaria.

Sujetas al proceso de intervención durante el presente año se encontraron dos cooperativas pertenecientes a la zona centro del país, las cuales son Cooperativa Acción Rural y Cooperativa Cacpet las mismas que posterior a las irregularidades presentados durante los últimos meses, se decidió tomar parte la SEPS y posterior la Fiscalía al determinarse el cierre y liquidación de ambas instituciones, ya que se determinó que existía una inadecuada administración de recursos (malversación de fondos) por ende insolvencia, e incapacidad de cumplir con sus obligaciones con los socios; situación la cual ha creado cierta incertidumbre en los cuenta ahorristas, y por ende desestabilidad el sistema financiero cooperativo, situación la cual preocupa a este sector de la economía.

Ante esta escenario el sistema financiero cooperativo se ve amenazado, por la pérdida de credibilidad de sus socios, producto de los débiles límites de exposición generados por cada institución, y por ende por la mala toma de decisiones de la administración, las misma que debieron haber sido reportadas a tiempo a la entidad de control, a fin de mitigar estas anomalías.

1.1.3. Contexto Micro

La provincia de Tungurahua siendo la segunda con mayor número de cooperativas reportado por la SEPS, cuenta con 4 cooperativas de renombre dentro de las cuales se encuentra la cooperativa Oscus, San Francisco, Cámara de Comercio de Ambato y El Sagrario. Las mismas que además de mantener indicadores de morosidad, efectividad y solvencia mantienen un prestigio de más de una mitad de década, el cual ha generado confianza en cada uno de sus socios, dando un crecimiento sostenido a cada institución.

Como parte de las instituciones financieras cooperativas de mayor renombre y permanencia en el mercado se encuentra La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario la misma que con 51 años de experiencia en el mercado financiero cooperativo, y actualmente con 10 oficinas hábiles ubicadas en las ciudades de Ambato, Quito, Riobamba, Latacunga, Guaranda, Milagro y Babahoyo, ha venido aportando al crecimiento económico de sus cuenta ahorrista, principalmente de la zona centro del país.

Al mantener un crecimiento sostenido, diversificación de productos y servicios, progreso, desarrollo y ante todo su nueva misión y visión generan una imagen corporativa de confianza, seguridad, credibilidad y compromiso en sus socios y clientes quienes conjuntamente con sus representantes, directivos y funcionarios han permitido mantenerlo, obtener la calificación de riesgo global de A+, que es el resultado de la buena administración de los recursos y la confianza que año tras año vienen depositando sus socios y clientes.

Sin embargo y a pesar de la experiencia que El Sagrario ha mantenido en el mercado, y luego de observar el funcionamiento de su proceso principal que es el comercial, proceso el cual por cierto es llevado a cabo por los oficiales de crédito se ha determinado que aún dados los procesos dentro del sistema de gestión de calidad, y recordados al momento de la inducción y de las auditorías llevadas a cabo de manera continua, estos no se llevan a cabo por el área de manera correcta, ya que por factores como cumplimiento de metas, tiempos de respuesta en la aprobación de crédito, falta de tiempo, o por la misma monotonía que se ha generado en el trabajo, no cumplen con lo determinado en el proceso, generando un riesgo de retorno de la cartera elevado, viendo reflejado en los índices de morosidad, provisiones y por ende en la

rentabilidad de la empresa, para lo cual, y en función de la información presentada a la SEPS se muestra la evolución del indicador de morosidad y rentabilidad para los años 2012 a 2014.

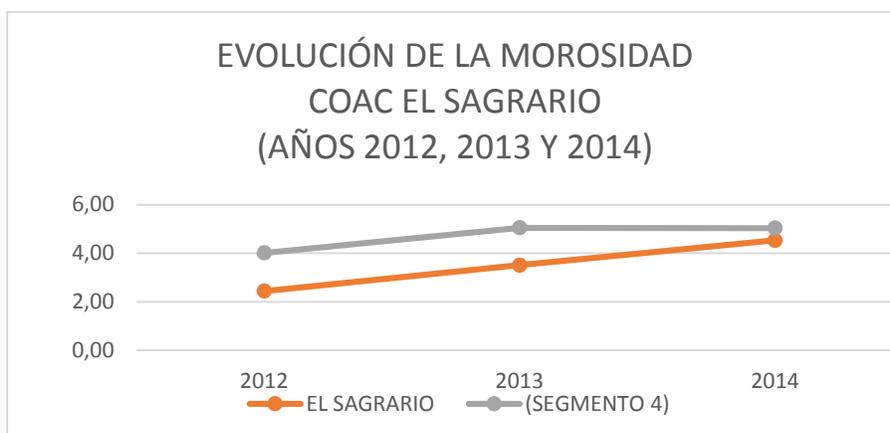


Gráfico 1. Evolución de la Morosidad COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014)

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Como se puede evidenciar en el Gráfico 1, durante los 3 últimos años en referencia a lo establecido para el segmento 4 la morosidad de la cartera de la COAC EL SAGRARIO se encuentra debajo de los límites establecidos para cada año, por lo que se deduce que la morosidad de COAC EL SAGRARIO no es un factor alarmante para la institución.

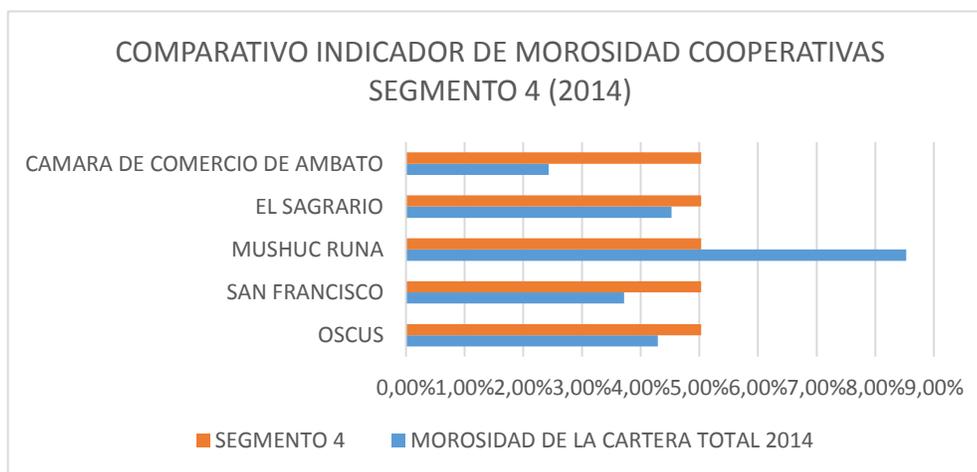


Gráfico 2. Comparativo Indicador de Morosidad Cooperativas Segmento 4 (Año 2014)

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Sin embargo, y como se puede observar en el Gráfico 2. , durante el último año COOPERATIVA MUSHUC RUNA con un indicador superior a lo establecido para el segmento, COAC EL SAGRARIO ocupa el segundo lugar generando una pequeña brecha en comparación al segmento. Cabe destacar, que COAC EL SAGRARIO, tiene cooperativas alternas las mismas que mantienen indicadores inferiores al que la institución registró en el último año, lo cual sin duda preocupa a la administración de la institución, pudiendo deducir que esto se encuentra ligado a factores económicos, incumplimiento del proceso de crédito, metodología de riesgos inadecuada, desconocimiento de la normativa, cumplimiento de metas; factores que han contribuido al deterioro de la cartera.

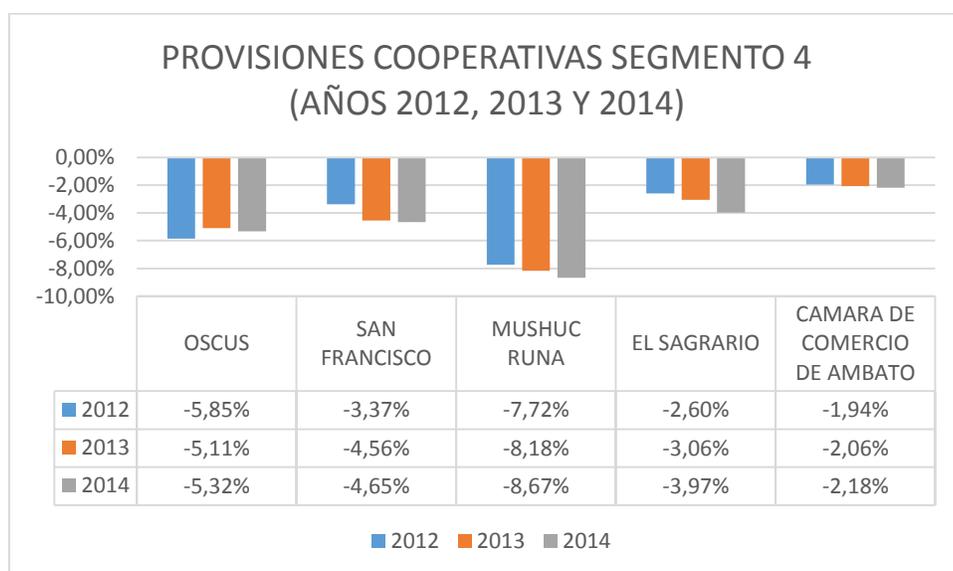


Gráfico 3. Evolución de las Provisiones de las Cooperativas del Segmento 4 (Años 2012, 2013 y 2014)

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Sujeto a la morosidad y como contrapartida se encuentran las provisiones, valor el cual asume la institución por el vencimiento que genera su cartera, situación la cual se muestra en el Gráfico 3., en un análisis con cooperativas del mismo segmento se muestra que cuatro de las

cinco cooperativas presentan incrementos de un año al otro a excepción de la COOPERATIVA OSCUS que para el 2012 tenía un indicador de 5,85% y en el último año genero un 5,32% en provisiones logrando de cierta manera controlar este indicador conjuntamente con el de morosidad.

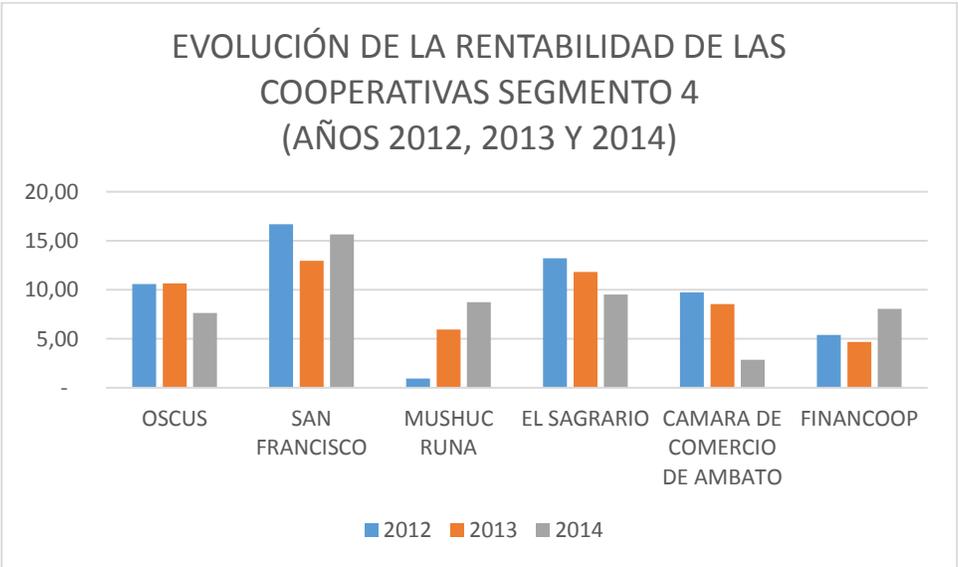
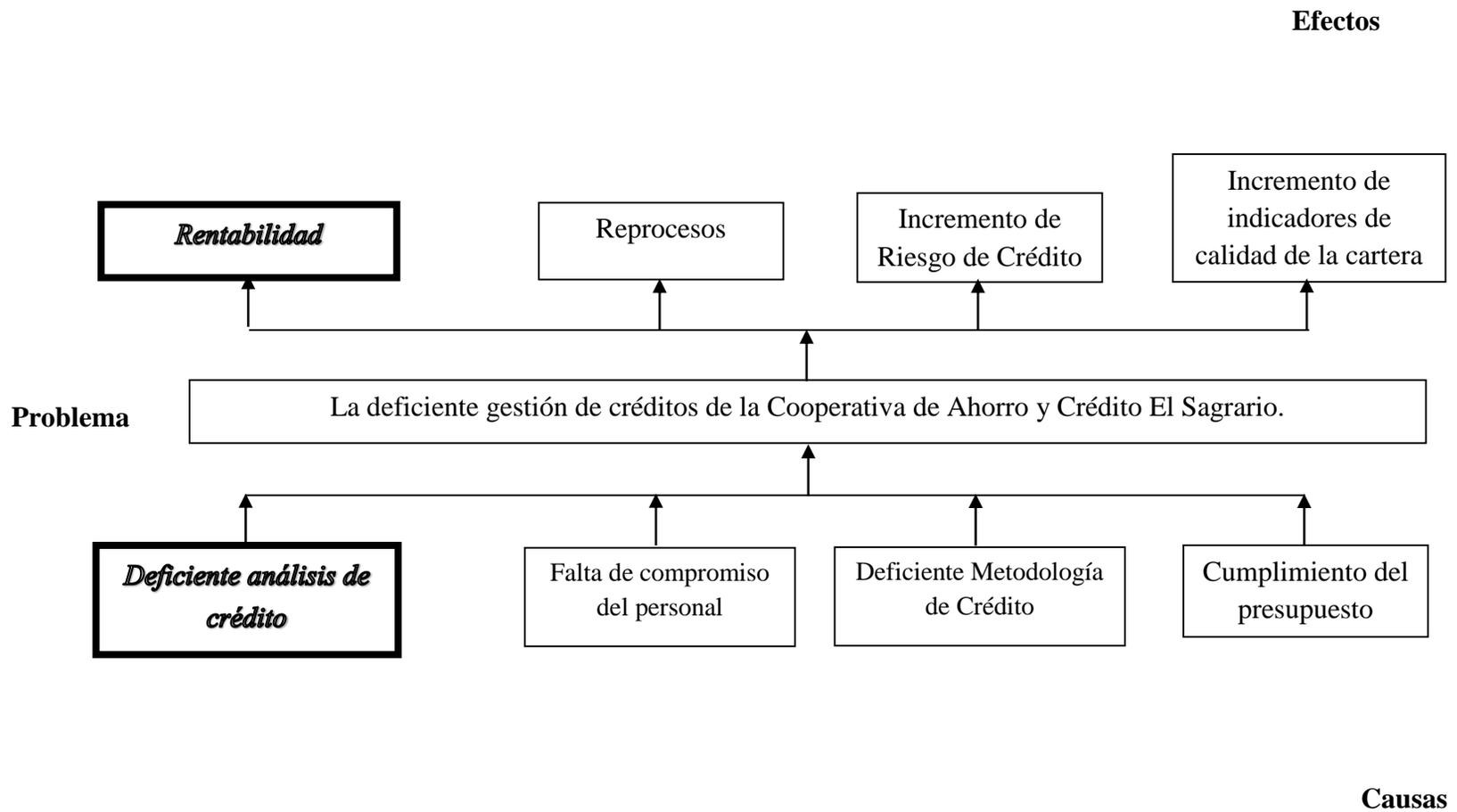


Gráfico 4. Evolución de la Rentabilidad de las Cooperativas del Segmento 4 (Años 2012, 2013 y 2014)

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Como se puede observar en el Gráfico 4, entre los años 2012 al 2014 la disminución estimada es de un 2% por año, en gran parte resultado de incremento de las provisiones, causadas por la tambaleante económica que existe actualmente en el país que sin duda ha impactado a este segmento de la economía del país.

1.1.4. ÁRBOL DE PROBLEMAS



1.1.5. Análisis Crítico

Uno de los principales problemas en la gestión de créditos es el cumplimiento del presupuesto o metas asignado por gerencia. Los oficiales de crédito con la finalidad de cumplir con los indicadores, omiten ciertos procesos de verificación de información del posible sujeto de crédito, que en un futuro se ha visto reflejado en incremento de índices de calidad de la cartera, es decir, incrementando indicadores de mora ampliada, cartera vencida y provisiones, lo cual puede provocar afectación económica y por ende en la rentabilidad de la misma.

El segundo causante, es el deficiente análisis de crédito, ya que al momento de la verificación de la información presentada por el sujeto de crédito, el oficial comercial le asigna un perfil confiando que la información presentada es certera, constituyendo un inminente Riesgo de Crédito, y probabilidad alto riesgo de recuperación de cartera, por parte del departamento de cobranzas, ya que la información dada no es real o errónea, existiendo la falta de compromiso por parte del personal

El tercer causal es el cumplimiento parcial del proceso de crédito establecidas por la jefatura de crédito y monitoreado conjuntamente por la jefatura de calidad y mejoramiento de procesos, ya que con el propósito de agilizar la gestión de aprobación y respuesta, se manipula la información entregada por el socio, presentando a comité de crédito un escenario irreal sobre el posible sujeto de crédito, que con el pasar del tiempo podría convertirse en un problema por su incobrabilidad y por ende repercutir en pérdidas económicas que reducen la rentabilidad.

Y por último, la existencia de metodologías de riesgo inadecuadas, que han generado la migración de socios de una banda de morosidad a la otra sin generar alerta alguna, lo que

conlleva a la pérdida de tiempo y recursos al momento de la recuperación de la misma, significando para la empresa la pérdida de recurso financiero.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Variable Independiente: La gestión de créditos

1.2.2. Variable Dependiente: La Rentabilidad

¿Determinar en qué medida la gestión de créditos incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario?

1.2.3. Interrogantes (Subproblemas)

¿De qué manera influyen las metas establecidas por la gerencia en la gestión de créditos efectuada por los oficiales comerciales?

¿En qué medida la cartera vencida afecta la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario?

¿Cómo se podría mitigar el comportamiento de la morosidad de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario?

CAPÍTULO II

Análisis Situacional

2.1.Descripción del Problema

Frente a la deficiente gestión de créditos que presenta la institución y la falta de compromiso por parte de los oficiales comerciales, uno de los indicadores más afectados ha sido la morosidad, la misma que durante los dos últimos años, ha venido variando, especialmente por el crecimiento de la cartera y la poca recuperación especialmente de las agencias de Milagro y Babahoyo. Motivo por el cual si no se da una solución al problema, se continuará con no solo el desequilibrio de indicadores, los mismos que repercuten directamente en un recurso muy valioso el cual es la rentabilidad.

Es por ello, que con la presente investigación se pretende verificar el grado de cumplimiento del proceso de crédito por parte de los oficiales comerciales al momento de la aprobación del crédito; los mismo que se encuentran ya establecidos por parte de los dueños de proceso conjuntamente con el área de calidad y mejoramiento de procesos; y de este modo corroborar también la veracidad de la información.

Cabe destacar, que la colocación, al ser una de las actividades o servicios principales de la cooperativa se dará vital importancia a cada una de las etapas del proceso de crédito, a razón de que no existan o se generen pérdidas, no solo de índole económico sino también de capital humano, ya que al existir errores desde el misma recepción de la información del posible sujeto de crédito, se está alimentando la base de datos con información equívoca, la

cual al momento de la recuperación de la misma limitaría la gestión por parte del proceso de cobranzas y ocasionaría Reprocesos.

Finalmente, al no dar una paliativo a la gestión de crédito esto podría conllevar con el tiempo a no solo pérdidas económicas para la institución sino también sobreendeudamiento para los mismo socios, problemas en central de riesgos, insolvencia en el deudor, empeorando la situación de la empresa y corriendo hasta con un alto grado de riesgo reputacional.

2.2.Justificación

Uno de los mayores problemas en el sector financiero es la morosidad y por ende el impacto directo en su rentabilidad; el mismo que se ve sujeto al servicio principal que el mismo ofrece, que es la colocación de créditos, el cual obtiene o arroja buenos resultados siempre y cuando se cumpla con la metodología y normativa competente a la institución, y dicha información no sea alterada y en un futuro cause pérdidas económicas a la institución.

En virtud de que la gestión de crédito sea mucho más certera y además el compromiso del personal sea absoluto, se pretende a través de una auditoría de gestión, determinar el grado de cumplimiento de los procesos así como el compromiso institucional del equipo comercial, para salvaguardar ante todo la rentabilidad de la institución.

Además, se pretende identificar los principales causantes de la inadecuada gestión de crédito y así poder contrarrestar el incumplimiento de la normativa interna de crédito monitorear los perfiles de riesgo de los posibles sujetos de crédito, disminuyendo los niveles de riesgo de crédito, aplicable tanto para la otorgación de créditos de clientes nuevos y

antiguos, manteniendo bases de datos actualizadas y dando cumplimiento a la normativa legal establecida por entidad de control.

Todo esto permitirá, con los resultados que se obtenga la toma de decisiones o correctivos por parte de los dueños del proceso y el jefe de calidad y mejoramiento de procesos, que permitirá mejorar la gestión de créditos, así como la aplicación de políticas y señales de alerta, considerando que una adecuada administración de riesgos de crédito.

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Analizar la gestión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario.

2.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar los indicadores relacionados con la gestión de créditos.
- ✓ Identificar el impacto que causa la cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario.
- ✓ Desarrollar una metodología que mitigue la morosidad e la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario.

CAPÍTULO III

Marco Teórico

3.1. Antecedentes de la investigación

El Sistema Financiero Cooperativa sustentado en los parámetros establecidos por la entidad de control (SEPS), desarrolla metodologías y políticas de crédito para de cierta manera disminuir 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.

En concordancia con el tema de investigación, no se han encontrado temas similares respecto de la gestión de créditos y la rentabilidad de la institución a investigarse. Sin embargo, se ha tomado como referencia temas de investigación semejantes al presente.

En Perú en Noviembre de 2011 se publicó un artículo sobre los DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD: UN ESTUDIO PANEL PARA EL CASO DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2003.2010 (CERDEÑO, LEÓN CASTILLO, & MANTILLA VARAS, 2011, págs. 2-9), artículo en el cual mediante un estudio empírico de los posibles determinantes de la morosidad mencionaba que uno de los factores relevantes es la falta de información del posible sujeto de crédito por lo que manifiesta que: *“La información asimétrica es un factor clave en el proceso de otorgamiento de crédito. Existe información asimétrica cuando una de las partes (prestamista o prestatario) no cuenta con la información relevante sobre las características de su*

contraparte. ”, situación la cual asume directamente la institución financiera al otorgar créditos con un respaldo documental deficiente, y a su vez asume la responsabilidad de la probabilidad de incumplimiento en los pagos reflejado en el incremento de la morosidad y comprometiendo no solo la calidad de la cartera sino también la rentabilidad de la institución por las provisiones que genera la misma.

Dos años más tarde, en Septiembre 2013 (MARTINEZ, 2013, págs. 97-98) en su investigación de grado denominada GESTION DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS: EL RIESGO DE CRÉDITO Y MOROSIDAD declara que:

Es de notable importancia recordar, que el éxito y la eficiencia de una Política de Crédito clara y desarrollada dependen de su grado de implementación y correcta ejecución en función de cada caso. Con todo esto, una efectiva administración de los riesgos y un buen análisis junto con habilidad y buenos criterios es evidente que puede vigilar y controlar el desarrollo de las operaciones, la buena evolución del cliente y su entorno, mantener la información del mismo actualizada y gestionar con anticipación cualquier “deterioro” o “default” que pueda surgir.

El autor además presenta, que es de suma importancia cada fase de análisis dentro del proceso de crédito ya que esto va a dar menor cavidad de que las instituciones financieras asuman posibles pérdidas y los niveles de riesgo sean aceptables, todo apoyado en el retorno o recuperación de las operaciones colocadas, disminuyendo además los activos infructíferos (provisiones) que disminuyen los resultados de la institución, por lo que recomienda que basado en la opinión de las personas vinculadas al área comercial y el área de riesgos, determinen cuales son las áreas críticas dentro de su proceso, con el fin de corregirlo y dar un mejor funcionamiento.

(MURES QUINTANA, GARCIA GALLEGO, & VALLEJO PASCUAL, 2005, págs. 178-185) en su revista PECVNIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES UNIVERSIDAD DE LEÓN, manifiesta que durante el estudio

empírico sobre las técnicas empleadas para la discriminación de clientes morosos se determinó que toda institución financiera deberá contar con un scoring y un rating de calificación el mismo que basado en variables cuantitativas y cualitativas determinará si el sujeto de crédito califica para adquirir una obligación, para lo cual se analizaron dos metodologías la una basada en el análisis discriminante, basado en variables cualitativas, y la metodología logística basa en variables cuantitativas, ambos modelos determinan la probabilidad de incumplimiento del cliente, logrando “(...), cuyo objetivo es analizar y valorar la morosidad, como forma de manifestación de dicho riesgo, en las entidades financieras.” Adicional comenta que un buena análisis depende de un adecuado proceso de formalización en el cual se pueda determinar el riesgo que asume la empresa “(...) a través del conocimiento del solicitante de la operación.”.

En el artículo expuesto por (PALOMO, SANCHIS-PALACIO, & GUTIERREZ-FERNANDEZ, 2010) titulado EFECTOS DE LA CRISIS FINANCIERA SOBRE LA INNOVACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS BANCARIOS: LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES DE PROTECCIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE ÁMBITO TERRITORIAL de la REVISTA INNOVAR JOURNAL concluye que la “(...) crisis no es sólo financiera, sino que se ha contagiado a la economía real. Esto supone para la banca una amenaza creciente sobre las tasas de morosidad, con sus efectos sobre el deterioro de sus beneficios y de su solvencia”., por lo que la instituciones deberán dinamizar su modelos de negocio, enfocados en metodologías de discriminación que permitan disminuir el riesgo de crédito al cual se encuentra sujeto la institución.

En la tesis doctoral de (LARA RUBIO, 2010, págs. 495- 496) titulada LA GESTIÓN DE RIESGO DDE CRÉDITO EN LAS INSISTUCIONES DE MICROFINANZAS, comenta que la cada instituciones del sistema financiero maneja metodologías similares y a

la vez distintas ya que cada una de ellas mantiene un enfoque distinto, sin embargo siempre toman en consideración variables relacionadas con el contexto para poder someter análisis cualquier tipo de financiación, sin embargo y a pesar de que el analista de crédito es quien recaba y verifica la información del deudor manifiesta Rubio que *“(...) El problema surge por el hecho de que el proceso descrito tiene grandes probabilidades de estar condicionado por la opinión subjetiva del analista de crédito”*., ya que esta persona asume la responsabilidad de juez y parte, por lo cual el informe de resultados de la verificación no es tan verídico, originando *“(...) la probabilidad de cometer errores en esta tarea, o la no introducción de información en el sistema en un tiempo razonable, constituye un motivo por el cual el modelos de scoring diseñado carezca de significado.”*

Según (Caiza, 2010, pág. 96) en su proyecto de investigación LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO LTDA” EN EL AÑO 2010 manifiesta que: *“no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución.”*, siendo notorio que el desconocimiento de sus funciones ha provocado que la gestión de los empleados vinculados al área de crédito no cumpla adecuadamente con su gestión repercutiendo financieramente a la institución. Por lo que al final de su investigación propone *“la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, en la que se establezca lineamientos para gestionar potenciales factores de colocación, en las operaciones que realice la Cooperativa”*, sugiriendo de este modo el plasmar lineamientos bajos los cuales la institución pueda trabajar y a los cuales los funcionarios de esta área

puedan regirse, además de dar la iniciativa para capacitar al personal en aspectos relacionados a crédito y el riesgo que implica el otorgar un crédito.

De igual modo (Zamora, 2013, pág. 71) en su tesis “PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO, Y SU INCIDENCIA EN EL INCUMPLIMIENTO DE METAS DE COLOCACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., OFICINA CENTRO, EN EL AÑO 2011.”.concluye que luego de analizar varios factores dentro de la institución, primeramente la ausencia de políticas de crédito no se cumple, motivo por el cual los resultados obtenidos no son los esperados, incumpliendo con el presupuesto asignado para colocación de esta agencia. Seguido, manifiesta que no existen ratios financieros de solvencia y liquidez que muestre la situación actual de la institución, por lo que la cooperativa no se encuentra en la posibilidad de tomar decisiones oportunas,

A la vez (Zúñiga, 2012, pág. 52) en su tesis “PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.” comenta que toda institución cooperativa, con la finalidad de poder mantener una estructura sólida deberá disponer de un proceso de crédito adecuado el cual incluya el asesoramiento al prestatario, evitando así la afectación a corto o largo plazo del indicador de morosidad; por lo que sugiere que se implementen nuevas políticas de crédito y cobranzas que contribuyan a su recuperación, y que sean de conocimiento público y aplicable al momento de la operación.

En su investigación, (Masaquiza, 2011, pág. 108) denominada “LA CONCESIÓN DE0020CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA

SALASAKA” concluye que en la Cooperativa Salasaka no existe un manual de políticas y procedimientos al cual los funcionarios se rijan, desarrollando este proceso de manera empírica, concediendo créditos sin restricciones y sin previa autorización u análisis de alguna instancia superior por descoordinación, asumiendo un alto grado de incobrabilidad y alto grado de concentración de morosidad; y a su vez sugiere una reestructuración de políticas y procedimientos el que permita mejorar la concesión de créditos y sirva de lineamiento.

3.2.Fundamentación Filosófica

La presente investigación está fundamentada dentro del paradigma crítico positivista, ya que se podrá observar el problema de estudio con la finalidad de dilucidar la realidad de la empresa a través de la comprobación de la hipótesis.

Según (Gallego. T, 2007, págs. 113,114), en su libro BASES TEORICAS Y FUNDAMENTOS DE LA FISIOTERAPIA comenta:

Un paradigma es una forma de percibir el mundo. El paradigma positivista basado en la filosofía positivista del siglo XX sostiene que el conocimiento válido sólo puede establecerse por referencia a lo que se ha manifestado a través de la experiencia. En este paradigma se encuentran postulados de las ciencias físico- naturales. Ello implica la aceptación de unos principios y de unos conceptos que darán lugar a una determinada manera de interpretar la realidad. La finalidad de la ciencia es explicar, predecir y controlar los fenómenos de cualquier naturaleza, por tanto, las teorías y los modelos ha de generarse según relaciones de causalidad funcional, y en consecuencia habrán de tener capacidad de predecir comportamientos futuros y de alcanzar un carácter de universalidad y la posibilidad de abarcar amplios campos.

Este enfoque está caracterizado fundamentalmente por aplicación sistemática, en orden secuencial y lineal de las distintas fases del método científico ya expuestas. Este método conduce el proceso de investigación según un plan exhaustivo y preestablecido que no debe ser alterado.

3.3.Fundamentación Científica - Técnica

3.3.1. Fundamentación Legal

A pesar de transcurridos ya tres años de funcionamiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y mantener en pleno su funcionamiento, las instituciones financieras del sector cooperativo aún se rigen a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, ya que esto ha significado un referente para el desarrollo de metodologías de riesgos internas así como disposiciones generales .

3.3.1.1.TÍTULO X.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

En función de lo anteriormente expuesto y sustentado en la (H. CONGRESO NACIONAL, 2001, pág. 646) CAPÍTULO V DE LA GESTION 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.”*, criterio bajo el cual todas las instituciones mantienen sus operaciones.

Desde el enfoque de riesgo de crédito, el (H. CONGRESO NACIONAL, 2001, pág. 213) 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”

3.3.1.2. 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, (H. CONGRESO NACIONAL, 2001, págs. 27-30) 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:

ARTÍCULO 68.- 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.

Además la calificación de los activos de riesgo se realizará en función del tipo de crédito el cual dependiendo de sus lineamientos para ello en la (JUNTA BANCARIA, 2011, pág. 2) determina en su artículo 2 que:

ARTÍCULO 2.- 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. (Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011).

3.3.1.3. TÍTULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La ley de Instituciones del Sistema Financiero (H. CONGRESO NACIONAL, 2003, pág. 212) en la SECCIÓN II que habla sobre LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO, en su ARTÍCULO 3., manifiesta que las instituciones del sistema financiero deberán tomar en consideración criterios cuantitativos y cualitativos determinar los límites de exposición que *“permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.”*

3.3.1.4. 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 SAMANIEGO MEDINA, 2008) 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.”*, 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.*
- *Pilar III. Información del mercado.”* (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008).

A. 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 el libro de (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008) 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:”, para lo cual se muestra el cálculo de dicho porcentaje:

$$\frac{\text{Capital Regulatorio}}{\text{Activos ponderados por riesgo de crédito, de mercado y operacional}} \geq 8\% \quad [1]$$

Figura 2. Fórmula de Cálculo de Capital 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:

Cuadro 4. Metodologías en función del riesgo.

Riesgos	Metodologías
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

Fuente: Elaboración propia a partir del nuevo Acuerdo.

Figura 3. Metodologías en Función de Riesgo (Basilea II)
Fuente: ACUERDO DE BASILEA II

Bajo lo mostrado Basilea II en el libro de (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008) , el acuerdo propone metodologías a emplearse dependiendo del tipo de riesgo y dependiendo de los requerimiento de cada insitución agrupandolos. Además menciona dos metodologías de riesgo de crédito que Basilea II 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.

Dentro de los cambios del acuerdo también encuentra:

1. Técnicas de cobertura de riesgo de crédito, distinguiendo entre:
 - Colaterales.
 - Garantías y derivados.
 - Compensación en el balance.
2. Titulización 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.

B. 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.” (REYES SAMANIEGO MEDINA, 2008), situación la cual deberá el supervisor notificar inmediatamente.

C. 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 SAMANIEGO MEDINA, 2008).

Una vez determinado los límites de exposición las instituciones financieras asumen el riesgo de su recuperabilidad, por esta razón y en función de la metodología aplicada, determinarán el nivel de riesgo dependiendo de las características de cada portafolio de crédito.

3.3.1.5. CÓDIGO MONETARIO Y FINANCIERO

Luego de otorgada la operación de crédito y como se mencionaba anteriormente la institución financiera, asume la probabilidad de recuperabilidad o pérdida de una operación, para lo cual la (ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2014, pág. 36) en su CÓDIGO MONETARIO Y FINANCIERO, SECCIÓN 6, DE LOS ACTIVOS, LÍMITES DE CRÉDITO Y PROVISIONES, en su ARTÍCULO 5 párrafo 1 y 2 manifiesta que:

“(...) las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital.”

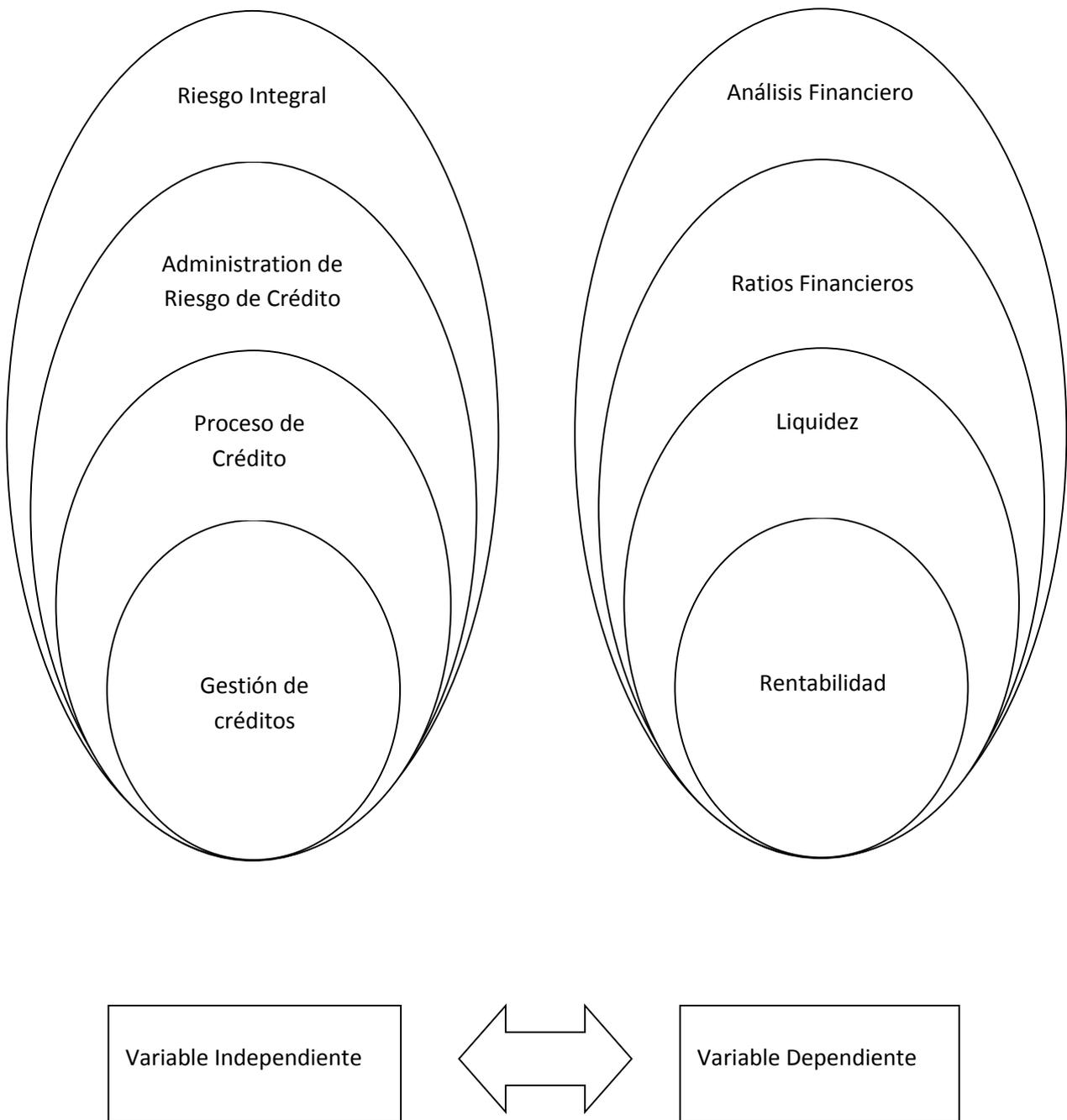
Sin embargo y durante el desarrollo de la investigación no se podrá mostrar del todo la información de la institución referida, ya que la presente investigación se encuentra bajo sigilo, reserva y confidencialidad bancaria amparada en el **CÓDIGO MONETARIO Y FINANCIERO, SECCIÓN 16, DEL SIGILO Y RESERVA, del Art. 353** (ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2014), en el primer y cuarto párrafo se establece que:

“(…) los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que reciban las entidades del sistema financiero nacional, están sujetos a sigilo, por lo cual no se podrá proporcionar información alguna relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente...

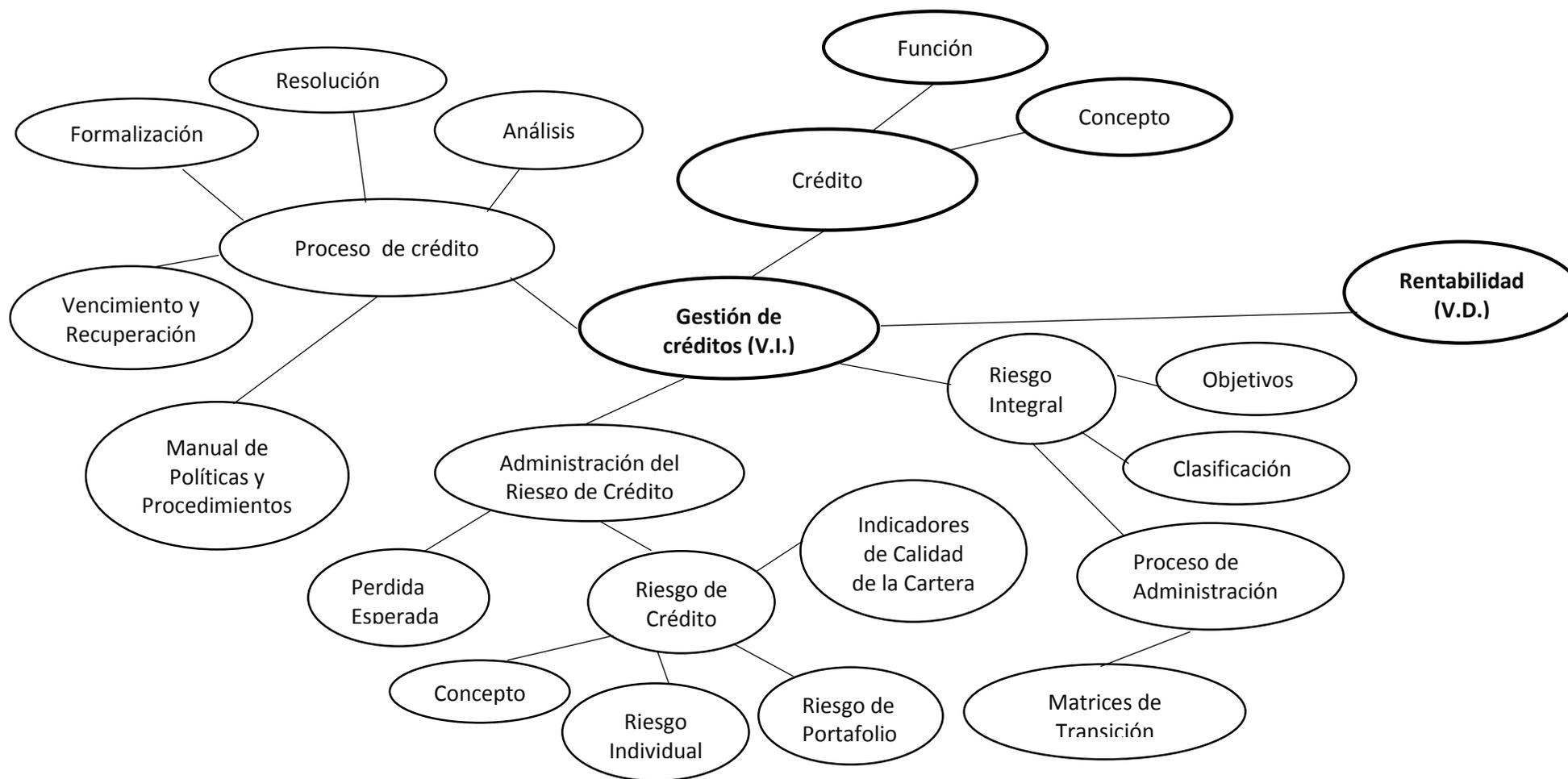
Las entidades del sistema financiero podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información...”.

En función de lo anteriormente expuesto y por lo delicada que es la información, cierta información no podrá ser incluida.

3.3.2. Categorías Fundamentales



3.3.3. Constelación de Ideas Variable Independiente



3.3.4. Gestión de Créditos

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.

3.3.4.1. Crédito (concepto)

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen al público un sin fin de servicios, dentro de los principales se encuentran dos la colocación de créditos y la captación de recursos. En función de su principio de cooperativismo, y ya que uno de los objetivos como institución financiera activar la economía del país, dependiendo de sus niveles de liquidez se determinará el porcentaje de colocación de crédito, definiéndolo (Roxana Escoto Leiva, 2007, pág. 77) en su libro BANCA COMERCIAL al crédito como una operación en la que la institución financiera en calidad de proveedor se compromete a entregarle al prestatario una cantidad de dinero, con el propósito de que este retorne en un tiempo determinado, pero incluyendo el valor correspondiente a su capital así como el interés por el préstamo.

3.3.4.2. Función del Crédito

La economía de un país depende de la circulación de los recursos financieros, por lo cual las instituciones financieras, juegan un papel fundamental dentro de la matriz productiva ya que como manifiesta (Roxana Escoto Leiva, 2007, pág. 77) en su libro BANCA COMERCIAL, para el desarrollo de una economía a escala es indispensable la inyección de recursos en la economía que den impulso al desarrollo productivo y además genere inversión

La función del crédito es indispensable de igual manera para el prestamista, ya que esto genera rentabilidad, sin embargo este punto no es del todo real, ya que existe el riesgo de

crédito se encuentra inmerso en este tipo de operaciones, situación la cual deberá asumir la institución, determinando niveles tolerables.

3.3.4.3. Proceso para Aprobar el Crédito

Cada institución financiera desarrolla sus procedimientos y metodologías de crédito en función de los requerimientos mínimos establecidos por la ley, y de sus requerimientos en función del nicho de mercado al cual se enfoque.

Una vez, establecido o reestructurado el proceso de crédito, los analistas u oficiales comerciales, podrán usar el mismo como referente para el desarrollo del proceso. Sin embargo y como manifiesta (DAPENA & DAPENA, 2003, pág. 4) en su artículo SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN PYMES Y ACCESO AL CRÉDITO EN CONTEXTOS DE ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN comenta que para cualquier otorgamiento de crédito el proceso que se use deberá determinar los requisitos básicos que permitan evaluar correctamente la información presentada por el cliente, para lo cual es importante tomar en consideración dos aspectos:

El primero responde a la información básica necesaria para este análisis y es: “La revisión de la cartera comercial se practicará sobre la base de la información financiera actualizada –estados contables e información complementaria, proyectos de inversión, etc. Que deberán proporcionar los clientes ante requerimiento de las entidades, aplicando parámetros válidos para cada sector y considerando otras circunstancias de la actividad económica”

El segundo criterio responde al criterio de clasificación y enuncia que: “la capacidad de repago del deudor en función del flujo financiero estimado y sólo en segundo lugar sobre la base de la liquidación de activos del cliente”

En el caso de COAC EL SAGRARIO, por el tiempo que mantiene en el mercado, cuenta con políticas y procedimientos que constan dentro del sistema de gestión de calidad y que es de acceso libre para todos los colaboradores de la institución. En este caso y en

función del presente proyecto de investigación, la investigación se enfocará en el proceso de crédito el cual se resume de la siguiente manera en la Figura 4.

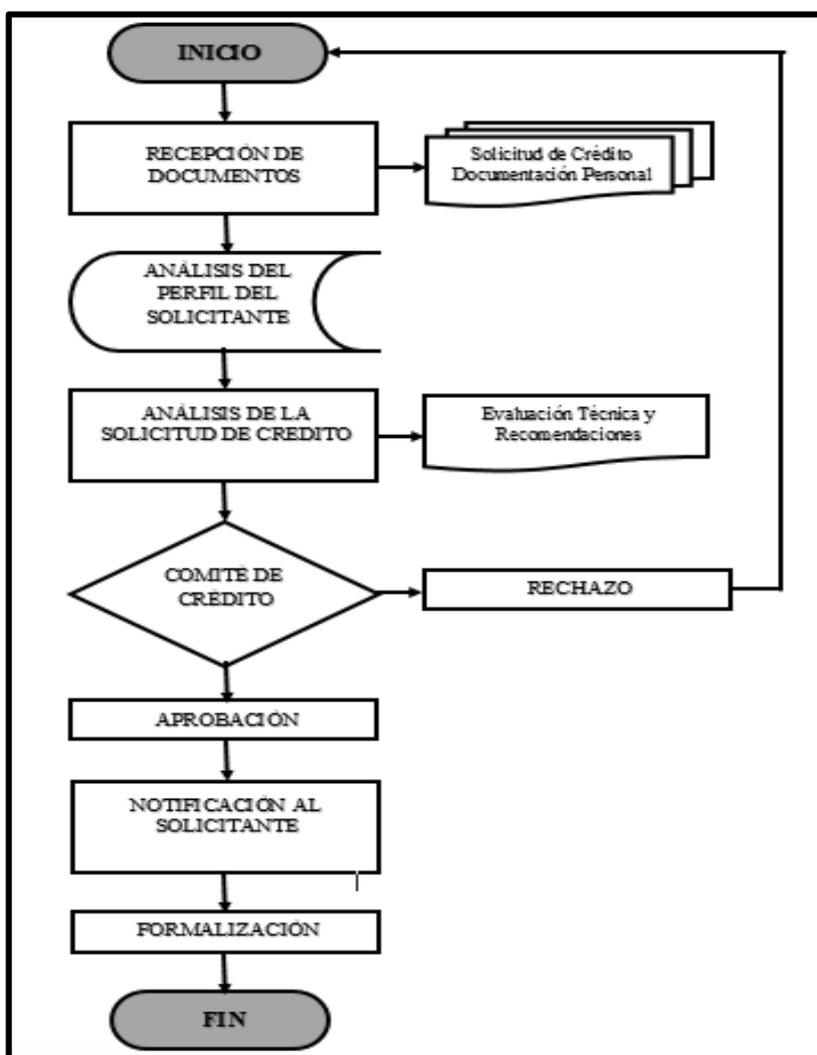


Figura 4. Flujograma COAC EL SAGRARIO
Fuente: Manual de Crédito de COAC EL SAGRARIO
Elaborado Por: Elizabeth Rosero

Proceso el cual descriptivamente se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Para (Roxana Escoto Leiva, 2007, págs. 80-82) en su libro su libro BANCA COMERCIAL, el proceso de crédito constituye “*Análisis, aprobación y formalización...ya que cada banco comercial puede tener sus propios requisitos.*”

3.3.4.3.1. Análisis de la información

Para (Roxana Escoto Leiva, 2007, págs. 80-82) indica que esta etapa consiste esencialmente en la “(...) *revisión, verificación y resolución sobre la viabilidad de una solicitud de crédito considerando la capacidad de pago del solicitante, el plan de inversión la garantía ofrecida y la posibilidad de recuperación del crédito.*”, resultado el cual permitirá con el tiempo conocer el resultado del análisis crediticio que asegure económicamente la rentabilidad de la cartera. Para, asegurar ello será necesario un buen análisis de crédito por lo que el analista de verá tomar en consideración aspectos tales como fuente de ingresos, respaldo patrimonial, nivel de endeudamiento, capacidad de pago, garantías, central de riesgos y otros factores dependiendo del monto que el cliente solicite.

En el caso particular de la Cooperativa de ahorro y Crédito El Sagrario, el oficial de crédito está en la obligación de receptar los documentos del posible sujeto de crédito, para posteriormente realizar el respectivo análisis de perfil del solicitante y la verificación de la información, la misma que se presenta en una evaluación técnica que será presentada a comité crédito.

3.3.4.3.2. Resolución del crédito

Una vez presentada la evaluación técnica a comité de crédito deberá ser puesta a consideración de niveles superiores y dependiendo del monto se tomarán en consideración si la persona está en la capacidad de cumplir con esta obligación y la institución a que “(...) *factores como el riesgo y el costo financiero de los recursos.*” (Roxana Escoto Leiva, 2007, págs. 80-82), estará sujeto.

Relacionando lo mencionado en esta etapa, se pone en consideración de comité el Análisis de la Solicitud de Crédito se presenta la información a comité nacional o local en

caso de cumplir con todos los parámetros establecidos dentro del manual de scoring estadístico de crédito; como resultado de esto se tomará la decisión de aprobarse o negarse el crédito, mediante acta firmada por los integrantes de comité.

En el caso de aprobado el crédito se procederá inmediatamente a la notificación al solicitante de la aprobación y posterior la formalización con la firma de los contratos y posterior el desembolso, y en el caso de negada la solicitud se podrá dar inicio una vez más al proceso de crédito, previo notificación de las razones por las que se negó el crédito.

3.3.4.3.3. Formalización del crédito

En esta instancia ya que se aprobó el crédito se procede a la formalización de los contratos, sustentados por las firmas de los deudores y garantes, y registro de garantías e hipotecas abiertas a favor de la institución en caso de impago para proceder posteriormente al desembolso.

3.3.4.3.4. Vencimiento y recuperación de créditos

Posterior a la colocación de créditos y como (Luis Alberto Rosales, 2010, págs. 137-140) comenta en su libro SISTEMA FINANCIERO, viene el vencimiento y recuperación de créditos, el cual es responsabilidad de Oficial Operativo de Cartera quien monitoreará permanentemente este asunto y mantendrá al tanto a la Gerencia General sobre la gestión de cobros, En caso de superar los 30 días se enviará a legal el crédito para su cobro a cargo del Departamento Legal.

Para la recuperación de cartera vencida la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, direcciona al contact center gestionará cartera de 1 a 45 días, a partir del día 46 de vencimiento el oficial de crédito gestionará la recuperación de la misma, y en caso de superar

los 90 días de vencimiento se enviará a demanda para que se califique el crédito y posteriormente se active el estado de judicial, situación la cual se pondrá en conocimiento de la Gerencia General.

3.3.4.3.5. Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos

Todo proceso dentro de una institución estará evidenciado en su manual de políticas y procedimientos. Para lo que en opinión de (Luis Alberto Rosales, 2010, pág. 137) en su libro SISTEMA FINANCIERO define que el objetivo del manual de políticas y procedimientos de crédito, es contemplar cada una de las actividades que se llevarán a cabo desde su análisis hasta su recuperación, así como las características, registros y formatos que se deberán llevar durante el proceso.

3.3.4.3.5.1. Políticas

Constituyen los lineamientos en los cuales se basará el funcionamiento del proceso y los cuales son de cumplimiento obligatorio. Dentro de los mismos se contemplaran, políticas generales que determinen en *“(...) base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuados; evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de crédito”*. (Luis Alberto Rosales, 2010, pág. 137), así como las personal responsables de la aprobación de los créditos

Además se establecerán límites de crédito los mismos que deberán ser *“(...) serán revisados periódicamente o cada vez que las condiciones del mercado y el estado general de los Activos de Riesgo así lo ameriten.”* (Luis Alberto Rosales, 2010, pág. 137), dichos límites deberán ser aprobados en Directorio en el caso de las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y aprobado en Consejo de Administración en el caso de las instituciones reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y a través

del “(...) Gerente General o el funcionario autorizado es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes. Auditoría Interna hará un seguimiento periódico al cumplimiento de las presentes disposiciones.”

(Luis Alberto Rosales, 2010)

3.3.4.4. Administración de Riesgo de Crédito

3.3.4.4.1. Pérdida esperada y probabilidad de incumplimiento

De igual manera (CARDONA, 2004) en su 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:

PE = **PI** * **S** * **E**, donde,

PI: Probabilidad de incumplimiento para el periodo dado.

S: Severidad: es el porcentaje de la cantidad expuesta que la entidad pierde si los deudores incumplen sus obligaciones.

E: Exposición: es el monto de los activos expuestos al incumplimiento en el periodo definido.

Cabe recalcar que el resultado de este cálculo representa las provisiones que por reglamento las instituciones determinan por cada crédito vencido, implicando desde ese mismo momento un riesgo crediticio por su probabilidad de recuperación

3.3.4.4.2. Riesgo de Crédito

En el libro MEDICIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE CRÉDITO, (Elizondo A. , 2012, págs. 46-49) parte con un concepto básico de riesgo de crédito indicando:

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están dispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de

crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (Philippe Jorion, 1999).

Bajo el criterio de (Elizondo A. , 2012, págs. 46-49) determina dos tipos de análisis de riesgos:

3.3.4.4.3. Riesgo individual

(Elizondo A. , 2012, págs. 46-49) , manifiesta que este tipo de riesgo tiene que ver con la probabilidad de incumplimiento del deudor, para lo cual se toman en consideración algunos factores:

La probabilidad de incumplimiento, la cual se refiere a la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en que la contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído.

La tasa de recuperación, que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento.

La migración del crédito, es el grado con que la calidad o calificación puede mejorar o deteriorarse.

3.3.4.4.4. Riesgo de portafolio

Este riesgo se relaciona con el análisis del portafolio de crédito el mismo que “(...) *dependerá de la composición y naturaleza de cada cartera. La estimación de la pérdida agregada en este caso deberá considerar tanto la composición como la concentración de los créditos que componen cada cartera.*” (Elizondo A. , 2012, págs. 46-49), para lo cual en dicho análisis se analizarán las características similares bajo las cuales se las agrupara, situación que se refleja en las correlaciones de cada portafolio, reflejando la concentración de riesgo de crédito que existe en la cartera.

Dentro de los aspectos relevantes a tomar a consideración en el riesgo de portafolio se encuentra los siguientes:

1. La correlación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad de crédito, hace referencia al grado de asociación que puede existir entre la calidad de un crédito y la probabilidad e incumplimiento, con respecto a la calidad y probabilidad de incumplimiento de otro crédito.
2. La concentración de riesgo, la cual se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total del portafolio.
3. El riesgo de incumplimiento hace énfasis a la incertidumbre asociada a la habilidad de una institución, empresa o individuo de cumplir con sus obligaciones una vez que se asumido una deuda.

La estimación de correlaciones entre los acreditados se convierte entonces en una herramienta básica para el análisis de portafolios. En este sentido, el modelo CrediMetrics (J.G Morgan, 1997) v plantea la posibilidad de estimar una matriz de correlaciones considerando las características individuales de los créditos. Sin embargo, la falta de información se presenta como uno de los principales problemas para la elaboración de este tipo de análisis. (Elizondo A. , 2012).

3.3.4.4.5. Indicadores de Calidad de Cartera

Durante los tres últimos años el comportamiento de la cartera de crédito de COAC EL SAGRARIO, se ha mantenido, sin embargo se puede observar que la mayor parte de la cartera se encuentra concentrado en microcrédito.

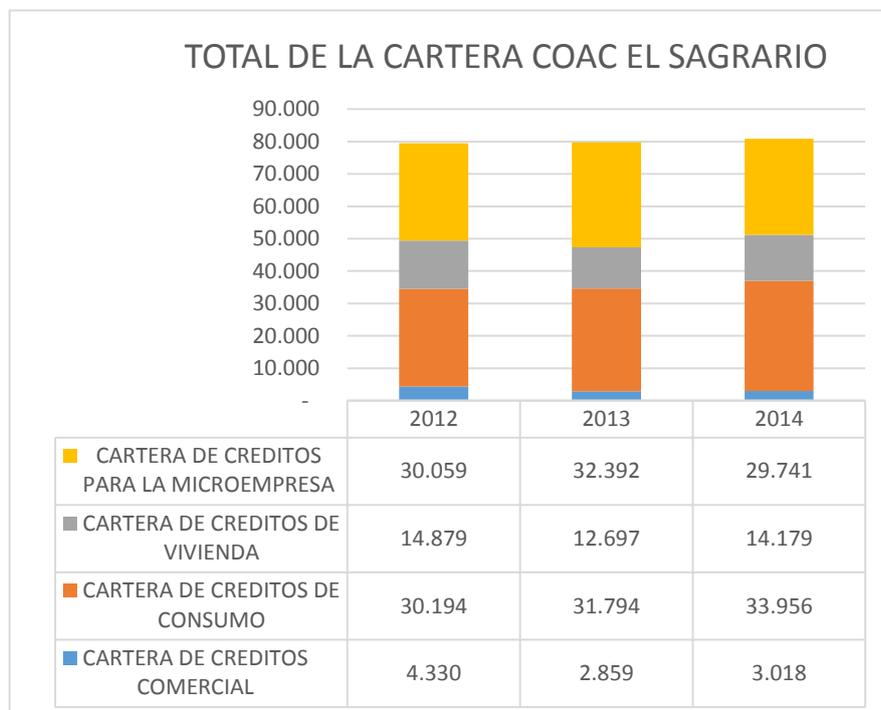


Gráfico 5. Total de la Cartera COAC EL SAGRARIO
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero

Del total de la cartera de crédito de COAC EL SAGRARIO registrada en el último año, muestra que los principales productos de la cooperativa son microcrédito y consumo manteniendo un 37% y 41% respectivamente, indicando que mantiene equilibrio en estos dos segmentos.

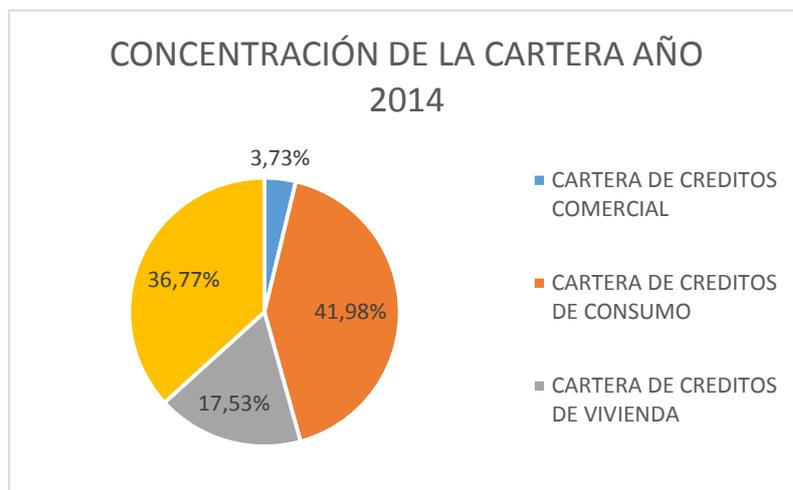


Gráfico 6. Concentración de la Cartera COAC EL SAGRARIO (Año 2014)

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

(ANDRADE VALLEJO, 2006, pág. 145), menciona en su revista que la morosidad constituye el nivel o el porcentaje de cartera en riesgo la misma que indica “(...) *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 “contenida” por atrasos (Jansson, 2033^a:7).*”

El indicador de mora ampliada al 2014 cerró en 4,53% que en relación con el año 2013 que con relación al año anterior se incrementó en un 1,02%. Sin embargo este indicador se encuentra dentro del presupuesto establecido para el año 2014.

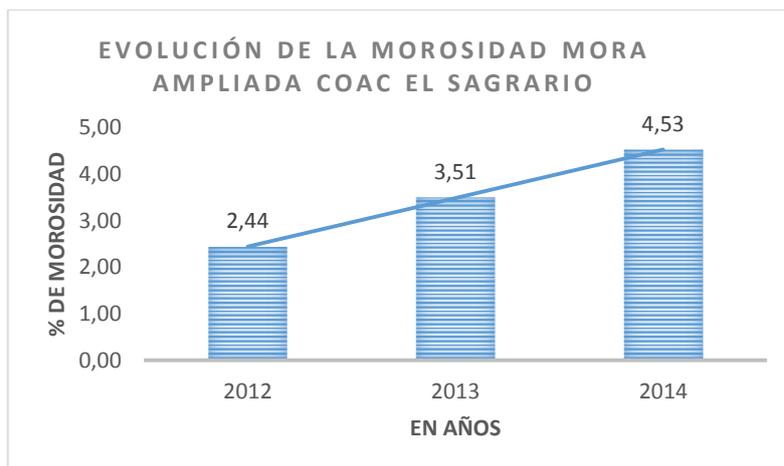


Gráfico 7. Evolución de la Mora Ampliada COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Elizabeth Rosero

Por otra parte podemos decir que la mayor parte de este indicador se encuentra concentrado en la cartera de microcrédito, existiendo un incremento de año a año de aproximadamente de casi 1 punto, siendo la cartera con mayor peso en la institución. Seguido del consumo el cual no ha presentado mayores modificaciones.

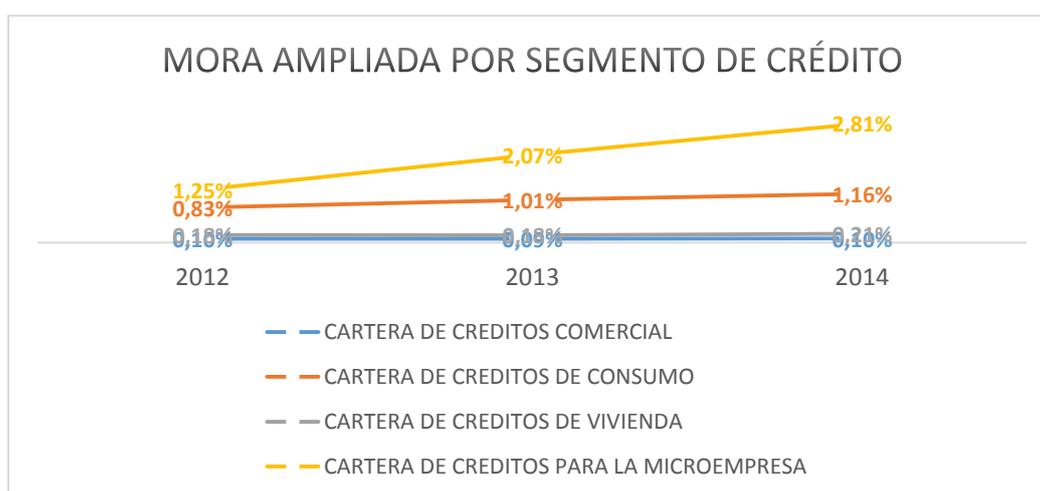


Gráfico 8. Mora Ampliada por Segmento de Crédito COAC EL SAGRARIO

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Elizabeth Rosero

Directamente proporcional a la morosidad se encuentra las provisiones, la misma que para el 2014 fueron de 3,97%., resultado del incremento del indicador de mora ampliada presentado en el gráfico 7.



**Gráfico 9. Provisiones COAC EL SAGRARIO
(Años 2012, 2013 Y 2014)**

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Las provisiones como resultado del incumplimiento de los pagos, en el caso de la cooperativa la mayor concentración de provisiones se genera en el segmento de microcrédito el cual es directamente proporcional al indicador de morosidad presentado en el gráfico 8, siendo aún más elevado en el último año.

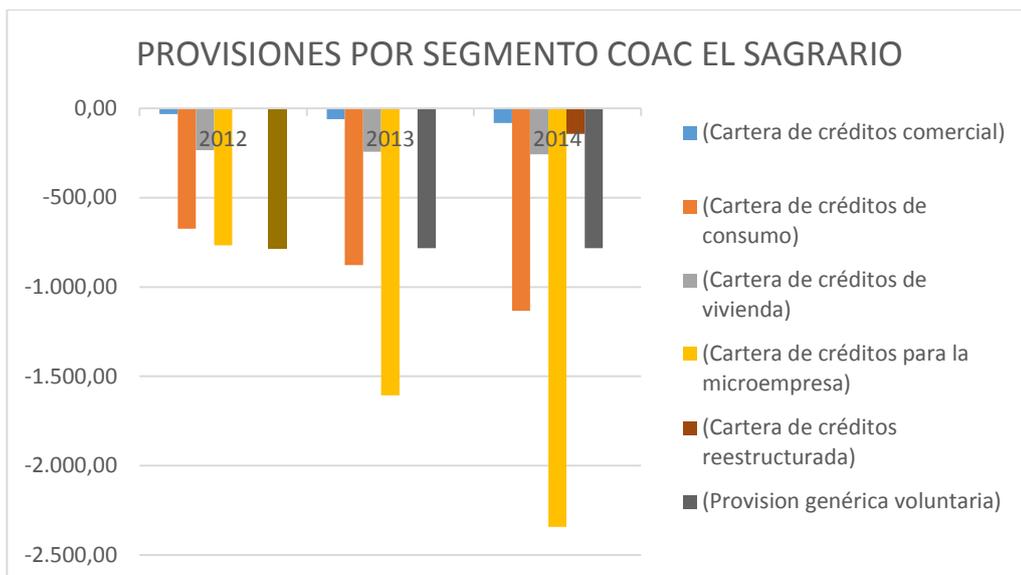


Gráfico 10. Provisiones por Segmento de Crédito COAC EL SAGRARIO

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Elizabeth Rosero

El cálculo de la probabilidad de incumplimiento al ser uno de las variables para el cálculo de las provisiones, será necesario su previo cálculo, para lo cual existen algunas metodologías estadísticas entre las cuales tenemos “(...) *análisis discriminante, regresión logística, análisis probit, redes neuronales, matrices de transición y árboles de decisión.*” (CARDONA, 2004), las mismas que permitirán mejorar la calidad de la cartera, cobranzas proactivas.

3.3.4.5. Riesgo Integral

3.3.4.5.1. La Gestión Del Riesgo

(REYES, 2012, págs. 26-27) en su libro ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS MEDICIÓN, SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y CONTROL indica que el objetivo de la gestión de riesgos es el manejo y la cobertura total de riesgos, encaminado a la consecución de sus objetivos de rentabilidad, sin disminuir su capital y promoviendo la eficiencia en su operaciones, permitiendo “(...) *lograr el equilibrio ente la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma que se logre optimizar la relación riesgo – rendimiento.*”

La Gestión de Riesgos Global constituye “(...) una serie adicional de elementos que permitan identificar, cuantificar, mitigar y monitorear el riesgo” (REYES, 2012) , convirtiéndose en una herramienta útil para la toma de decisiones ya que la misma pretende preservar los recursos administrativos, a través de un enfoque más conservador de riesgos que traiga beneficio a toda la organización.

3.3.4.5.2. Objetivos del modelo de gestión del riesgo

El (TEC. MONTERREY, 2012, págs. 18-19) en su material de estudio llamado GESTION GLOBAL DEL RIESGO manifiesta que los objetivos globales con útiles ya que por su naturaleza irrenunciable permiten la interacción entre los riesgos. Además menciona que este modelo permite:



Figura 5. Objetivos de Interés Global del Modelo de Gestión de Riesgos

**Fuente: Gestión Global de Riesgos
Elaborado Por: Tecnológico de Monterrey**

3.3.4.5.3. Clasificación de los Riesgos Financieros

En su libro MEDICION Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS (ALFONSO DE LARA, 2005, págs. 16-17) clasifica a los riesgos de la siguiente manera:

Riesgo de mercado

Constituye el cambio del valor presente (cartera de valores) por el movimiento de las variables macroeconómicas que se registran en el mercado.

Riesgo de Crédito

Se define como “(...) *la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.*” (ALFONSO DE LARA, 2005). Riesgo el cual toda institución financiera asume al momento de otorgar el crédito y que durante el desarrollo de la investigación se contempla.

Riesgo de liquidez

Este riesgo se genera principalmente en época de crisis, y se traduce como la salida de los recursos líquidos de la empresa, sea por financiar recursos innecesarios o de costo elevado, “(...) *la imposibilidad de vender un activo*”. (ALFONSO DE LARA, 2005)

Riesgo legal

(ALFONSO DE LARA, 2005), define este riesgo como “(...) *la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago.*”

Riesgo operativo

Como su nombre lo dice este riesgo tiene que ver con los errores o fallos de los recursos tecnológicos, humanos (fallos en los procedimientos, fraudes, pérdidas, ausencia de personal).

Riesgo de reputación

(ALFONSO DE LARA, 2005), manifiesta que este riesgo se vincula con el prestigio con la que la institución cuenta, el cual podría afectarse por “(...) *no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación.*” , y provocar la pérdida de confianza de sus clientes.

3.3.4.5.4. El Proceso de Administración de Riesgos

(ALFONSO DE LARA, 2005, págs. 17-20), define como objetivos de la administración de riesgos dos aspectos:

- Asegurarse de que una institución o inversionistas no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo.

Ambos objetivos serán alcanzables “(...) *midiendo dichos riesgos, estableciendo controles de riesgo y comunicando dichos riesgos a los órganos colegiados correspondientes (comité de riesgos o consejo de administración).*”

Ya identificados los objetivos y los medios para su consecución el primer paso es identificar los riesgos a los cuales la institución se encuentra expuesta, para luego medir el grado de tolerancia y disminuir la exposición al riesgo, y para identificar los riesgos es necesario “(...) *naturalezas de riesgos que se presentan en una transacción.*” (ALFONSO DE LARA, 2005).

El segundo paso se relaciona con el aspecto cuantitativo, relacionado directamente con el riesgo de crédito, y a su vez vinculado con la probabilidad de incumplimiento en los pagos, las mismas que generar reservas que previenen las posibles pérdidas.

3.3.4.5.5. Matrices de Transición

Al ser la colocación de créditos la actividad principal de toda institución financiera, la misma se encuentra en la obligación de realizar una buena gestión de riesgos al enfrentarse a la posibilidad de incumplimiento por parte del deudor, generando para la entidad la posibilidad de cubrir dichas pérdidas y salvaguardar la solvencia de la institución.

Para ello, la Superintendencia de Bancos y Seguros como entidad de control, sugiere que cada entidad en función de sus requerimientos mantenga herramientas útiles que disminuyan el riesgo de pérdidas esperadas., por esta razón una de las metodologías más usadas constituyen las matrices de transición que permiten pronosticar el deterioro de una operación, y a la vez determinar el nivel de provisión necesaria para poder afrontar estas pérdidas en caso de que se den.

Esta metodología consiste en la probabilidad que un deudor con una cierta calificación pueda migrar o pasar a otra banda de morosidad o calificación. Par lo cual la Superintendencia de Bancos en su publicación MATRICES DE TRANSICIÓN Y ANÁLISIS DE COSECHAS EN EL CONTEXTO DE RIESGO DE CRÉDITO (CONDOR PUMISACHO & CAJAMARCA CHAUCA), define como referencia las posibles categorías de calificación dependiendo de los días de retraso, en mismo que a continuación se adjunta:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCION
A1	Créditos de riesgo normal categoría A-1
A2	Créditos de riesgo normal categoría A-2
A3	Créditos de riesgo normal categoría A-3
B1	Créditos con riesgo potencial categoría B-1
B2	Créditos con riesgo potencial categoría B-2
C1	Créditos deficientes categoría C-1
C2	Créditos deficientes categoría C-2
D	Créditos de dudoso recaudo categoría D
E	Pérdidas categoría E

Figura 6. Calificaciones Propias

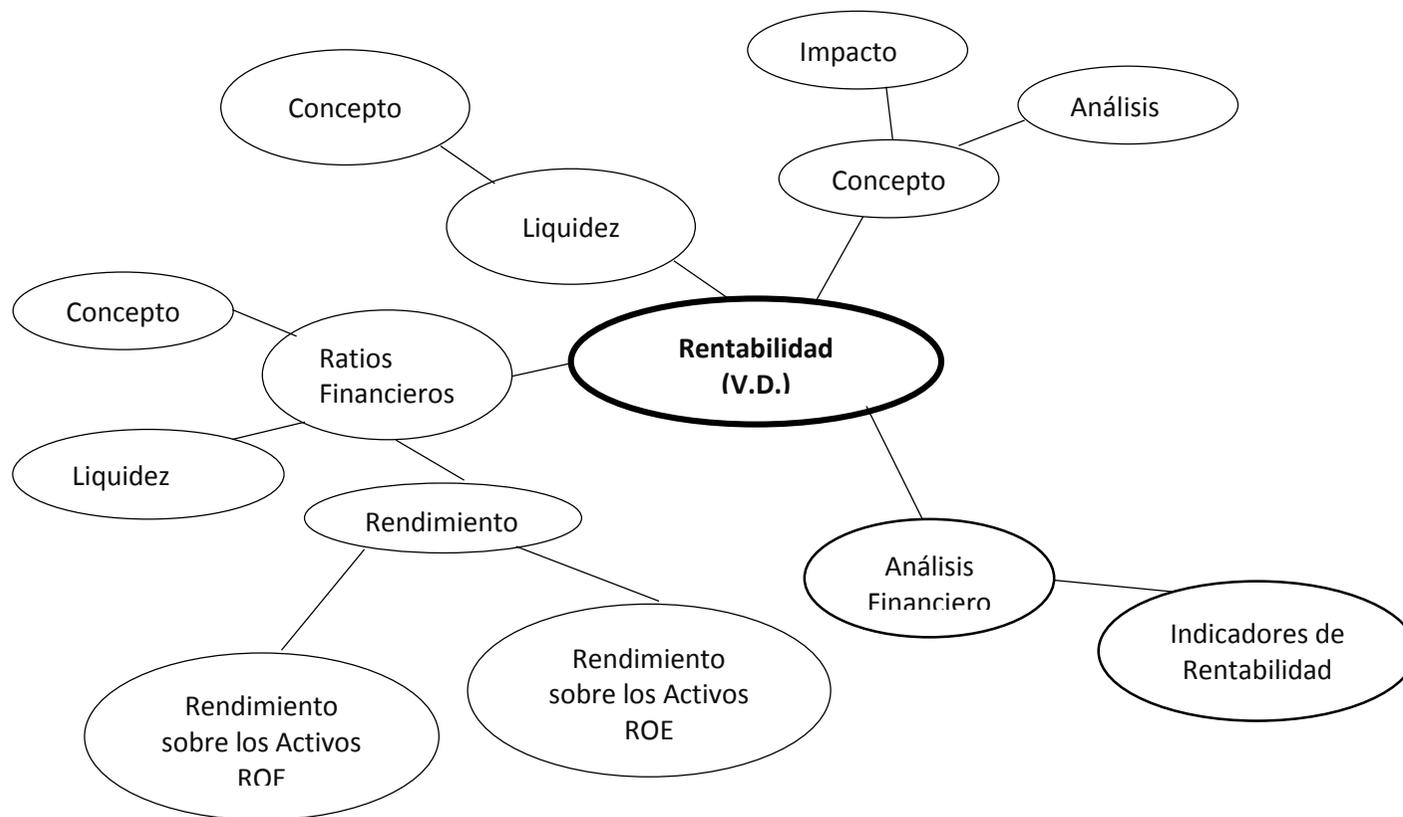
Fuente: SBS-Estructuras del Sistema de Operaciones Activas y Contingentes
Elaborado Por: SBS-DNEI/Subdirección de Estudios

Como referente las calificaciones permitirán determinar tomando en referencia en como inició la calificación del cliente y su migración durante un determinado período.

En el caso de los portafolios de crédito permitirá analizar el número de créditos que estaban en una calificación al inicio de un período y la migración dada al finalizar la misma, viendo la tendencia mantenida durante el período.

Como se ha explicado durante el desarrollo de la investigación por cuestión sigilo no se podrá incluir en la investigación la metodología ya que incluye base de datos de uso exclusivo de la institución, sin embargo para detalle se ha descrito brevemente de que trata esta metodología sugerida.

3.3.5. Constelación de Ideas Variable Independiente



3.3.6. Rentabilidad

3.3.6.1. Concepto

(ALFONSO CASTRO CHIRIBOGA, 2002, pág. 148) en su libro MANUAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA define como rentabilidad a: “*Utilidad antes de Impuestos / Activos Intangibles.*”

De igual manera (GARCIA, VELAR, & CAÑADAS, pág. 220) en su libro ANÁLISIS DE LOS ESTADOS CONTABLES EN EL NUEVO PGC 2008 define a la rentabilidad como el “*(...) rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.*”, consideración los recursos empleados para la consecución del mismo, en un determinado ejercicio económico

3.3.6.1.1. Análisis de Rentabilidad

(CORCHERO & PEREZ, 2004, pág. 95), en su libro FINANZAS PARA EMPRENDEDORES comenta que la rentabilidad dependiendo de su significado técnico se lo puede interpretar de varias maneras, sea cuantificablemente, o como valor previsto, o futuros ingresos, sin embargo para una interpretación más clara se podrán ubicar estas cifras en el balance general y estado de resultados, los mismos que posterior al análisis podría arrojar la calidad de este resultados.

En relación a la interpretación (CORCHERO & PEREZ, 2004) muestra algunas formas:

- a) El beneficio económico o beneficio antes de intereses de la deudas e impuestos (BAII), correspondiente al generado por los activos de la empresa y que por lo tanto no dependen si los recursos financieros son propios o ajenos, o
- b) El beneficio neto (BN), correspondiente al percibido por los accionistas o propietarios de la empresa una vez deducidos del beneficios económico los intereses de las deudas y los impuestos. Este será mayor cuanto menores sean

las deudas de la empresa, ya que habrá que pagar menos intereses y en consecuencia, mayor será la cuantía que perciban los propietarios.

3.3.6.1.2. Impacto en la Rentabilidad

(ALFONSO CASTRO CHIRIBOGA, 2002, pág. 152), en su libro Manual de Administración Financiera aduce tres aspectos acerca del impacto en la rentabilidad:

- Ingresos disminuidos;
- Gastos crecientes, en la medida en que el proceso de cobranzas avanza;
- Disminución en la rotación de cartera recuperada

3.3.6.2.Liquidez

3.3.6.2.1. Concepto

(BELLO, 2004, pág. 231), en su libro OPERACIONES BANCARIAS EN VENEZUELA LIQUIDEZ define liquidez a los recursos disponibles líquidos, que permiten “(...) honrar posibles retiros de depósitos y atender las necesidades crediticias de su clientela.”, en caso de que los necesiten.

Bajo otra perspectiva (RUBIO, 2007, pág. 16) en su libro MANUAL DE ANALISIS 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 (RUBIO, 2007) comenta que 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.”, originando 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 del 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.

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

3.3.6.3.Ratios Financieros

3.3.6.3.1. Concepto

(ROVAYO, 2010, pág. 71), en su libro FINANZAS PARA DIRECTIVOS define los ratios financieros como el “...*resultado de comparar una cuenta con otra. Matemáticamente es el cociente entre dos cifras. Estas cifras son los saldo es de las cuentas que queremos analizar entre sí. Tales cuentas pueden ser del Balance, de los Resultados o de ambos*”, demostrando la situación de la empresa.

3.3.6.3.2. Clasificación

La Superintendencia de Bancos y Seguros en la NORMAS GENERALES PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS elaborado por (JUNTA BANCARIA, 2013, pág. 888) contempla dentro de sus principales indicadores los siguientes referentes a calidad de los activos, manejo administrativo, rentabilidad y liquidez. Sin embargo en la presente investigación nos enfocaremos en los indicadores de calidad de los activos, rentabilidad y liquidez, los mismos que se encuentran directamente relacionados con los productos principales de la institución.

3.3.6.3.2.1. Ratios de Rentabilidad

(ROVAYO, 2010), en su libro FINANZAS PARA DIRECTIVOS comenta que el uso de indicadores financieros permite el cálculo para obtener el margen de utilidad o pérdida generada, durante un período de tiempo determinado.

Rendimiento sobre los Activos - ROA

La (JUNTA BANCARIA, 2013), determina que para el cálculo de este indicador se tome en consideración la utilidad o excedente generado en el ejercicio económico sobre el total de activos generados en el año.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o Excedente del Ejercicio}}{\text{Total Activo}}$$

Figura 7. Indicador de Rendimiento sobre los Activos - ROA

Fuente: Norma General par Instituciones del Sistema Financiero

Rendimiento sobre el Patrimonio - ROE

Para el cálculo de este indicador la Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la (JUNTA BANCARIA, 2013), dispuso el cálculo del indicador de rendimiento sobre el patrimonio, tomando en consideración a la utilidad o excedentes del ejercicio sobre el resultado de la diferencia entre el total del patrimonio y la utilidad o excedente del ejercicio.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o Excedentes del Ejercicio}}{\text{Total Patrimonio} - \text{Utilidad o Excedentes del Ejercicio}}$$

Figura 8. Indicador de Rendimiento sobre el Patrimonio - ROE

Fuente: Norma General par Instituciones del Sistema Financiero

3.3.6.3.2.2. Ratio de Liquidez

Las NORMAS GENERALES PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS emitida por la (JUNTA BANCARIA, 2013, pág. 888), para el cálculo de este indicador considera a los fondos disponibles registrados en el Balance sobre el resultado de la suma de los depósitos a la vista, operaciones de reporto y los depósitos a plazo fijo pero únicamente ubicados en las bandas de 1 a 30 días y de 31 a 90 días, las cuales son de disponibilidad inmediata.

$$LIQUIDEZ = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a la Vista} + \text{Operaciones de Reporto} + \text{Depósitos a Plazo (De 1 a 90 días)}}$$

Figura 9. Indicador de Liquidez

Fuente: Normas Generales para Instituciones Financieras
Elaborado Por: Junta Bancario (Superintendencia de Bancos y Seguros)

3.3.6.4. Análisis Financiero

3.3.6.4.1. Indicadores de Rentabilidad

(Luis Alberto Rosales, 2010, pág. 152), en su libro SISTEMA FINANCIERO aborda el análisis financiero con la rentabilidad, declarando que “(...)Estos indicadores ayudan a evaluar la capacidad de la gerencia para controlar el gasto y obtener utilidades pro los recursos invertidos en su actividad.”

Análisis Indicador ROA

Efectuado el respectivo análisis COAC EL SAGRARIO ha mantenido estático este indicador durante los tres últimos períodos, mostrando que durante este período ha existido un crecimiento mínimo de los activos pertenecientes a la institución las mismas que por ende no han generado réditos elevados para la institución, manteniendo equilibrio en lo que respecta a la institución.

ITEMS	2012	2013	2014
Utilidad o excedentes del ejercicio	2.287,52	2.290,24	2.017,00
Total Activo	103.835,70	116.755,32	119.434,68
ROA	2%	2%	2%

Tabla 1. Cálculo del Indicador de Rendimiento sobre Activos - ROA

Fuente: Norma General par Instituciones del Sistema Financiero

Elaborado por: Elizabeth Rosero

Análisis Indicador ROE

Este indicador muestra la que durante los tres periodos tomados como referencia ha existido una disminución del 2%, mostrando que en función del patrimonio, el rendimiento real de la institución en términos generales muestra una disminución vinculada en cierta parte al nivel de mora ampliada generada durante los últimos años.

Además podemos decir que el patrimonio de la institución no ha generado crecimiento del mismo, más bien ha decaído.

RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO	2012	2013	2014
Utilidad o excedentes del ejercicio	2.287,52	2.290,24	2.017,00
Total Patrimonio	14.990,58	17.089,99	19.184,28
ROE	15%	13%	11%

Tabla2. Cálculo del Indicador de Rendimiento sobre el Patrimonio- ROE

Fuente: Norma General par Instituciones del Sistema Financiero

Elaborado por: Elizabeth Rosero

Haciendo referencia al indicador anteriormente expuesto en el Gráfico 12. , se evidencia la disminución de rentabilidad de la institución obtenida por la institución.

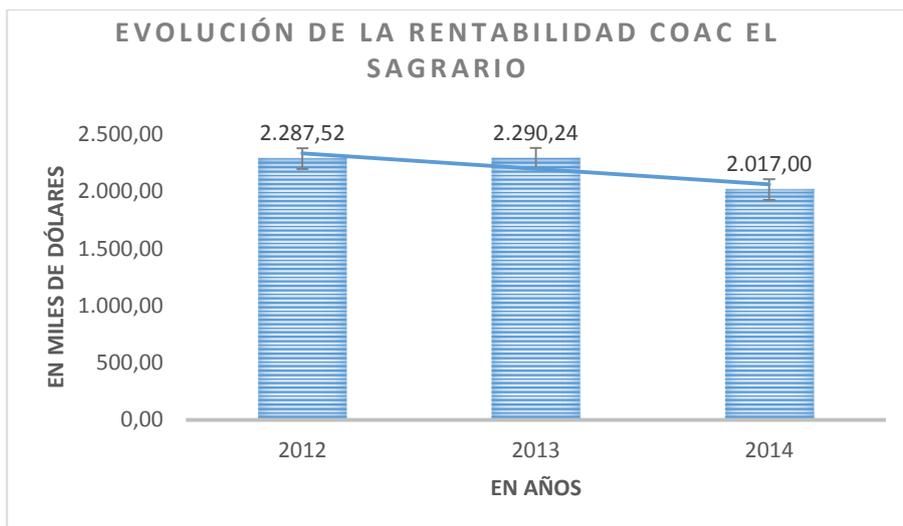


Gráfico 11. Evolución de la Rentabilidad Durante los 3 últimos años COAC EL SAGRARIO

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Elizabeth Rosero**

Como podemos ver, entre el año 2012 al 2013 ha existido un incremento mínimo, sin embargo en el año 2014 existió una caída notoria generada en parte por el incremento continuo del indicador de morosidad y por las provisiones generadas por este indicador.

Análisis Indicador de Liquidez

Como resultado de este cálculo del indicador de liquidez COAC EL SAGRARIO muestra que durante los 3 últimos años este indicador la tendencia del mismo ha sido variable ya que en relación del año 2012 y 2013 existe un incremento del 5% en este indicador, resultado del incremento de un período a otro, el cual haciendo relación con la colocación no ha generado ingresos ya que la cartera de estos dos periodos no ha tenido mucho crecimiento.

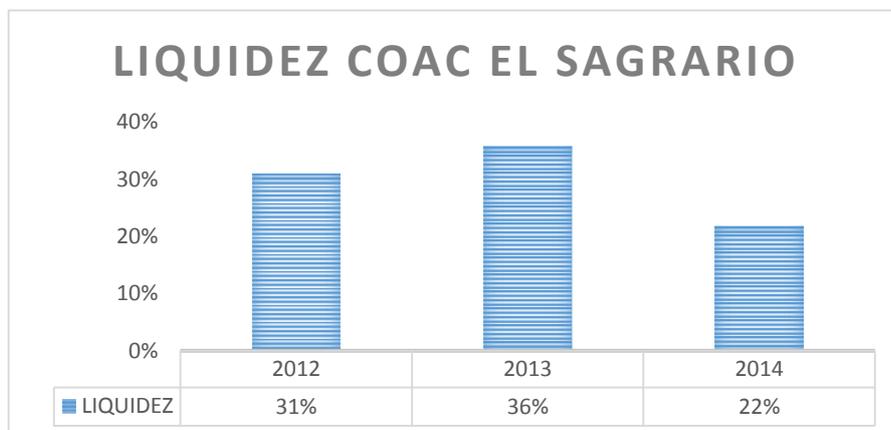


Gráfico 12. Liquidez COAC EL SAGRARIO (Años 2012, 2013 y 2014)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Elizabeth Rosero

Por otra parte para el año 2014 se genera un baja del 14% relacionado con el incremento en colocación de la cartera de este año y con las provisiones generadas para el mismo período por el deterioro de la cartera.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.4.1. Modalidad Básica de Investigación

El presente proyecto, desarrollará una investigación de campo ya que realizará la toma de información para el mejoramiento de la gestión de crédito dentro de las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, ubicada en la ciudad de Ambato la misma, a fin de garantizar de esta manera su correcto funcionamiento.

Además la investigación se incluye dentro de la modalidad documental-bibliográfica, ya que sustenta su estudio en información de libros, periódicos e información en internet y tesis de ex alumnos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría; así como revistas científicas y tesis de grado desarrolladas fuera del país, permitiendo de este modo conocer y ampliar científicamente la realidad del problema de estudio, apoyada en la experiencia de los funcionarios de dicha Institución.

4.2.4.2. Nivel o tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo ya que, para el desarrollo del proyecto se describirá tanto la variable dependiente como la independiente, también se describirán los recursos materiales y económicos que se necesitarán para la consecución del proyecto.

4.2.1. Descriptivo

Ya que durante la elaboración del proyecto se describirá individualmente cada una de las variables de estudio.

Según (Naghi.M, 2005, pág. 91) en su libro METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN define a la investigación descriptiva como:

...una forma para saber quién, dónde cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación.

4.2.2. Explorativo

A través del levantamiento de información que se realizará, se podrá determinar realmente cuales son los limitantes y falencias dentro de la gestión de crédito.

Según (Fernández, 2004, pág. 31) en su investigación explorativa es:

La más apropiada para realizar una primera aproximación al problema porque facilita un primer reconocimiento del problema planteado y de las posibles acciones a desarrollar. En este caso suelen resultar más adecuadas las técnicas cualitativas. Las técnicas cualitativas estudian mediante procedimientos no estructurados los aspectos internos y profundos del individuo con la finalidad de describir las causas y motivaciones de su conducta. La validez de sus resultados se fundamenta en la intensidad del análisis y no en la extensión del mismo, por consiguiente estudian de forma exhaustiva muestra reducidas.

4.3.4.3. Sujeto de Estudio

Por la realidad de la investigación y la importancia del buen funcionamiento de la gestión de crédito, se aplicará fichas de observación a los oficiales de comerciales, y aquellos que se encuentran vinculados directamente con el proceso, además del Jefe de Crédito, Gerencia Comercial y de Negocios, a razón de que se pueda corroborar mediante la observación el real comportamiento del asesor frente a su gestión.

Además se aplicará una ficha de observación adicional al Jefe de Riesgos ya que él es la persona que desarrolla las metodologías crediticias.

Agencia	Jefe de Riesgos	Gerente Comercial y de Negocios	Sudgerente Comercial	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia	Jefe de Cobranzas	TOTAL
Matriz	1	1	1	1			4
Agencia Sur					1		1
Quito					1		1
Riobamba					1		1
Terminal Terrestre					1		1
Latacunga				1	1		2
El Salto					1		1
Guaranda					1		1
Babahoyo					1		1
Milagro					1	1	1
TOTAL DE LA MUESTRA	1	1	1	2	9	1	15

Tabla 3. Total de la Muestra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Cargo	# Empleados
Jefe de Riesgos	1
Gerente Comercial y de Negocios	1
Sudgerente Comercial	1
Jefe de Crédito	2
Jefes de agencia	9
Jefe de Cobranzas	1
TOTAL DE LA MUESTRA	15

Tabla 4. Total Personal del Área Comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

4.4.4.4. Operacionalización de Variables

4.4.1. Variable Independiente

Variable: La gestión de créditos				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ÍTEMS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Conjunto de procesos a través de los cuales “la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuados; evitando la concentración de	Crédito Proceso de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Función • Tipos de Créditos • Fuentes de Financiamiento • Proceso <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis ➤ Resolución 	<p>¿Conoce todos los créditos que ofrece la cooperativa?</p> <p>¿Al momento de cumplir con el protocolo de crédito se cumple con</p>	<p>Técnica: Entrevista Jefe de Riesgos, Gerente Comercial de Negocios, Jefes de Crédito y Jefe de Cobranzas Cooperativa afines al área de comercial y cobranzas.</p>

<p>riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de crédito”.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formalización ➤ Vencimiento y Recuperación <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos 	<p>todas las actividades estipuladas en el proceso de crédito?</p> <p>¿Posterior al desembolso se verifica que el destino de la operación sea la inicialmente expuesta por el socio?</p> <p>¿Considera que existe mucha restricción por parte de comité de crédito al momento de la aprobación?</p> <p>¿Posterior a la verificación de la información presentada por el socio existe algún acta sumillada por la persona que verificó la información del sujeto de crédito?</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	---	---	---

	<p>Administración del Riesgo de Crédito</p> <p>Gestión de Riesgo Integral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de Crédito • Pérdida Esperada • Objetivo • Clasificación • Proceso 	<p>¿Considera que la información que genera por el Scoring Interno de Crédito es una fuente verás para la aprobación de un crédito?</p> <p>¿Recibe capacitaciones acerca de la administración del riesgo de crédito?</p> <p>¿Con que frecuencia se hace uso de las políticas establecidas en el SCORING ESTADISTICO DE CRÉDITO?</p>	
--	---	---	---	--

4.4.2. Variable Dependiente

Variable: La Rentabilidad				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ÍTEMS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la <u>distribución</u> del resultado	Análisis de Rentabilidad Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto • Análisis • Concepto 	<p>¿Es Scoring Estadístico de Crédito utilizado en la institución determina la capacidad de pago del sujeto de crédito?</p> <p>¿Se ha cumplido durante los tres últimos años con las metas planteadas en el presupuesto?</p>	<p>Técnica: Entrevista Jefe de Riesgos, Gerente Comercial de Negocios, Jefes de Crédito y Jefe de Cobranzas Cooperativa afines al área de comercial y cobranzas.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rentabilidad ➤ Endeudamiento 	¿Considera que la gestión de créditos es uno de los factores para el incremento de la morosidad de los tres últimos años?	
	Análisis Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Rentabilidad • Estados Financieros <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado de Resultados ➤ Balance General ➤ Marco Contable 	¿Considera adecuada la metodología implementada por riesgos para la calificación crediticia de un socio? ¿Con que frecuencia riesgos han planteado estrategias a fin de mitigar la morosidad?	

4.4.1.1.. Análisis e Interpretación de Resultados

Luego de efectuada la encuesta a las personas vinculadas al área de crédito, se procederá a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, determinar cuál es el inconveniente la investigación en curso.

**RESULTADO DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS DE
LA COAC EL SAGRARIO**

Pregunta N° 1

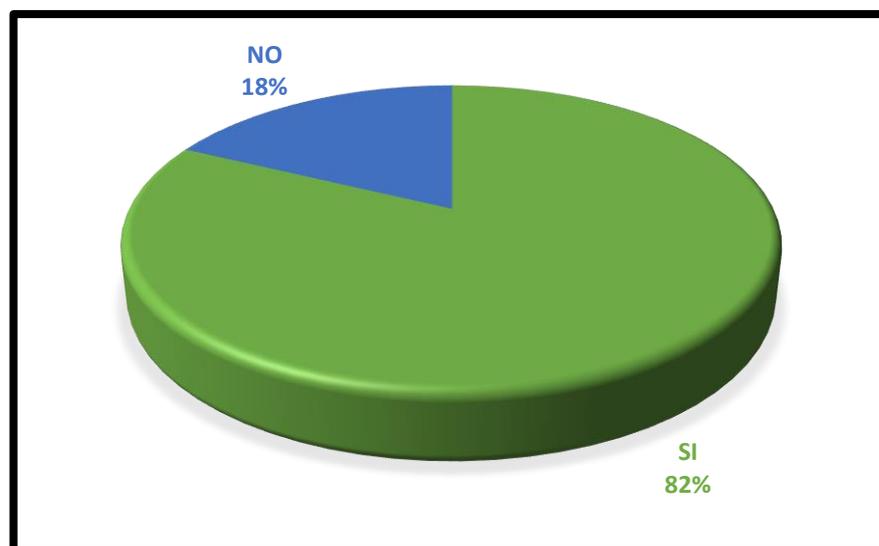
¿Conoce todos los créditos que ofrece la cooperativa?

TABLA N°5		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	37	82%
NO	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 13.



Fuente: Tabla 5

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

En el gráfico 13 se puede evidenciar el conocimiento de los colaboradores relacionados al área comercial acerca de todos los créditos que COAC EL SAGRARIO al momento mantiene.

Interpretación

En el gráfico N°13 podremos evidenciar que 37 de los 46 pertenecientes al área comercial que representan el 82% tienen conocimiento acerca de todas las líneas de crédito que al momento COAC EL SAGRARIO mantiene. Sin embargo 8 personas no conocen todos los créditos, lo cual es resultado de la rotación de personal excesiva que ha existido durante los últimos 3 años.

Pregunta N° 2

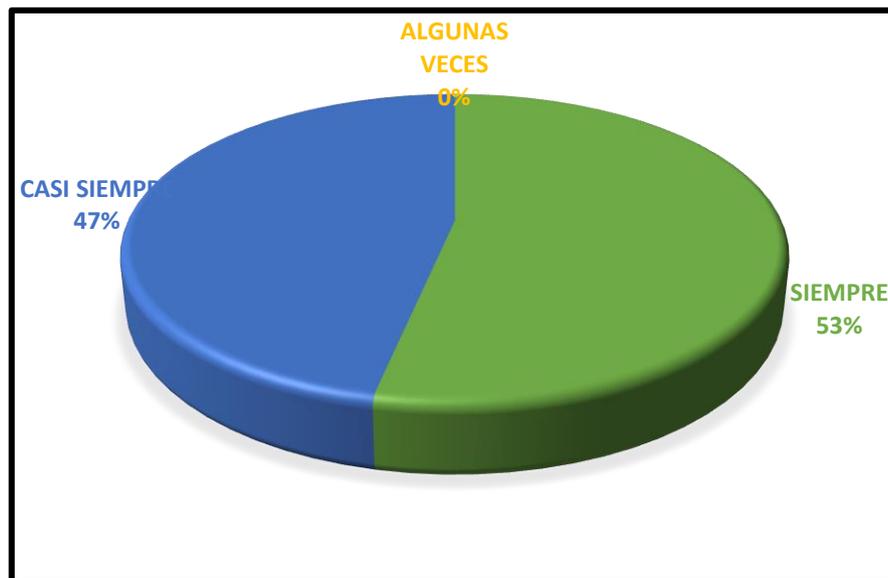
¿Al momento de cumplir con el protocolo de crédito se cumple con todas las actividades estipuladas en el proceso de crédito?

TABLA N°6		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	8	53%
CASI SIEMPRE	7	47%
ALGUNAS VECES	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 14.



Fuente: Tabla 6

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

En el gráfico 14, mediante encuesta las jefaturas, subgerencias y gerencias manifiestan que todas las actividades estipuladas en el proceso de crédito más de la mitad de los

colaboradores relacionados al área comercial tratan de cumplir con todos los subprocesos de créditos que COAC EL SAGRARIO al momento mantiene.

Interpretación

En el gráfico N°14 podremos evidenciar que el 53% de encuestados consideran los oficiales de crédito si se cumplen con el proceso de crédito mientras que el 47% manifestaba que ocasionalmente por cumplir con tiempos de respuesta y para dar mayor agilidad al trámite obvian ciertos aspectos no tan relevantes.

Pregunta N°3

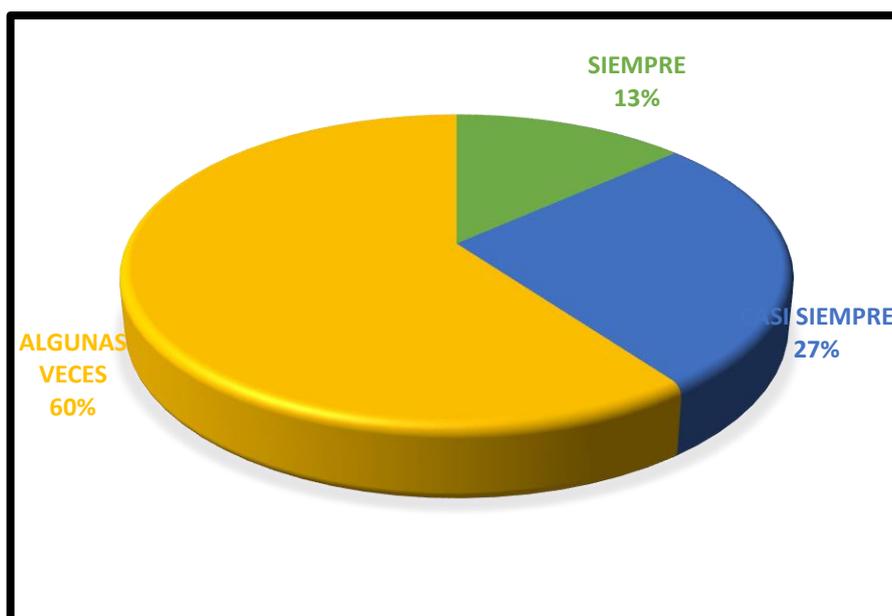
¿Posterior al desembolso se verifica que el destino de la operación sea la inicialmente expuesta por el socio?

TABLA N°7		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	13%
CASI SIEMPRE	4	27%
ALGUNAS VECES	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 15.



Fuente: Tabla 7

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 15 muestra los resultados de la opinión de las personas vinculadas al área de crédito, acerca del cumplimiento de una parte del proceso de crédito que consiste en la verificación del destino del crédito posterior al desembolso.

Interpretación

En el manual de crédito de la COAC EL SAGRARIO, existe un subproceso en el cual se detalla que el oficial posterior al desembolso tendrá la obligación de verificar si el destino para el cual se solicitó el crédito se cumplió; en función de ello el gráfico 11 indica que el 13% de encuestados manifestaba que siempre corrobora esto, un 27% casi siempre lo hace, y un 60% lo hace algunas veces, llegando a la conclusión de que no se está cumpliendo con esta parte determinada en el manual de crédito de la institución.

Pregunta N°4

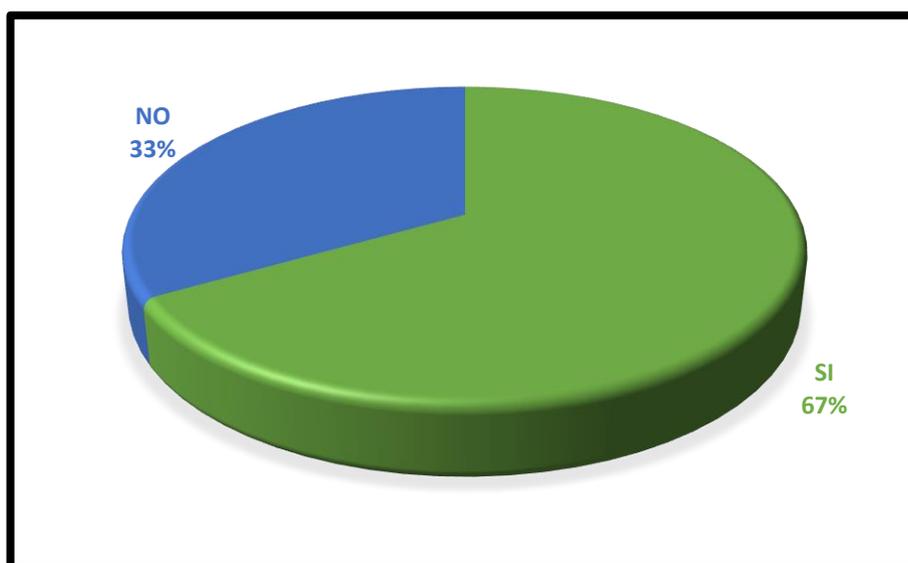
¿Considera que existe mucha restricción por parte de comité de crédito al momento de la aprobación?

TABLA N°8		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 16.



Fuente: Tabla 8

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 16 muestra la opinión de los colaboradores del área de crédito sobre las restricciones para la aprobación de créditos.

Interpretación

En el gráfico N°16, manifiesta que el 67% de personal vinculado a este proceso, considera que las restricciones implantadas para la solicitud y posterior aprobación de crédito anteriormente eran más flexibles, y era mucho más sencillo colocar un crédito, actualmente con las restricciones que se han implementado se ha generado mayor trabajo y se ha incrementado los tiempos de respuesta

El otro 33% manifestaba que las restricciones aplican para el sistema cooperativo en general por la crisis económica que atravesamos y con el fin de salvaguardar sus activos.

Pregunta N° 5

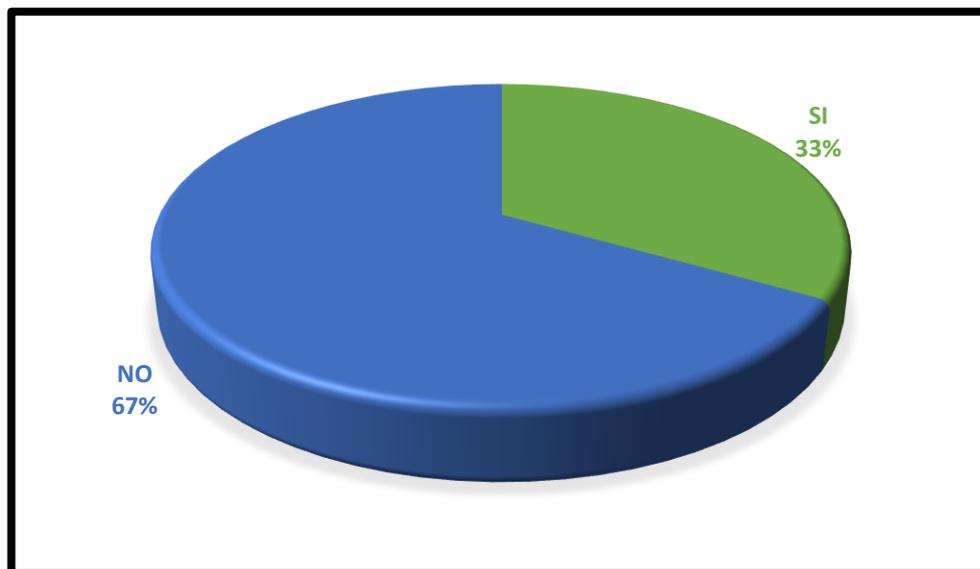
¿Posterior a la verificación de la información presentada por el socio existe algún acta de responsabilidad sobre lo recopilado?

TABLA N°9		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 17.



Fuente: Tabla 9

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

En el gráfico 17 se consultó si posterior a la verificación de la información presenta existe algún acta sumillada por el oficial que verificó la información del sujeto de crédito

Interpretación

En el gráfico 17 como se puede observar el 33% de encuestados manifiesta que si existe un acta por el oficial posterior a la verificación de datos del socio, pero que la misma no se la sumilla solo se la presenta a comité y posterior a esto se origina un acta con las firmas de los integrantes de comité. Por otro lado, el 67% manifiesta que no existe acta alguna en la cual el oficial se responsabilice sobre la información que presenta a comité, situación la cual debería ser tomada en consideración para mayor compromiso del oficial.

Pregunta N° 6

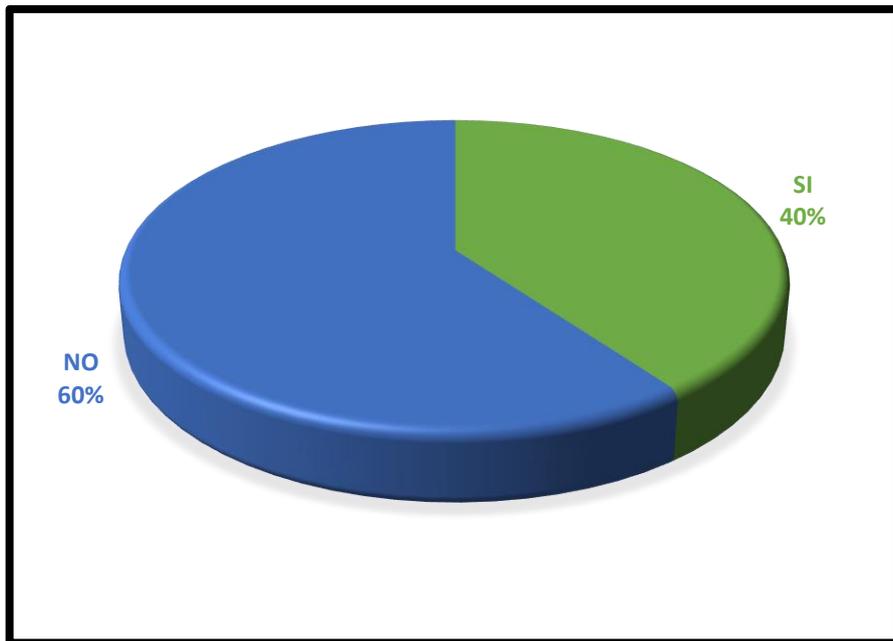
¿Considera que la información que genera por el Scoring Interno de Crédito es una fuente verás para la aprobación de un crédito?

TABLA N°10		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 18.



Fuente: Tabla 10

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

En el gráfico 18 se observan el resultado sobre la opinión acerca la veracidad del Scoring Interno de Crédito de COAC EL SAGRARIO.

Interpretación

En el gráfico 18, como se evidencia el 40% de encuestados manifiesta que el Scoring Interno de Crédito proporciona información veraz, mientras que el 60% manifestaba que siempre existe un margen de error mínimo para algunos casos, para lo cual en ese momento también es oportuno la experiencia del oficial de crédito y de las personas que intervienen en comité.

Pregunta N° 7

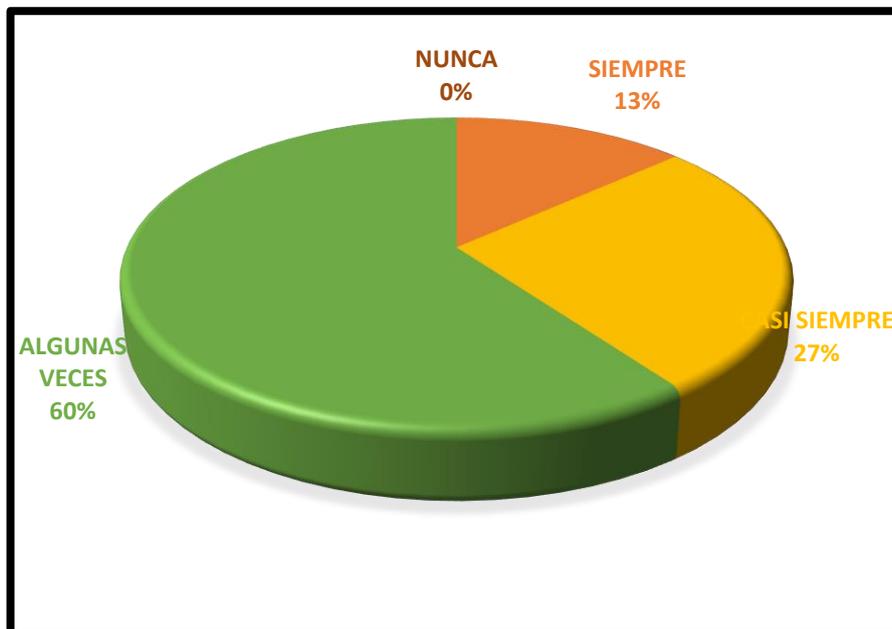
¿Recibe capacitaciones acerca de la administración del riesgo de crédito?

TABLA N°11		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	13%
CASI SIEMPRE	4	27%
ALGUNAS VECES	9	60%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 19.



Fuente: Tabla 11

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 19 indica la frecuencia con la que el personal recibe capacitación acerca de la administración del riesgo de crédito.

Interpretación

En el gráfico 19, indica que el 13% de encuestados siempre reciben capacitaciones relacionadas a la administración de riesgos, ya que se encuentran con la unidad de riesgo, mientras que un 27% indica que casi siempre, y un 60% indica que algunas veces, razón por la cual sería importante se tome en consideración la capacitación acerca de temas relacionados con riesgo que van de la mano con el proceso de crédito.

Pregunta N° 8

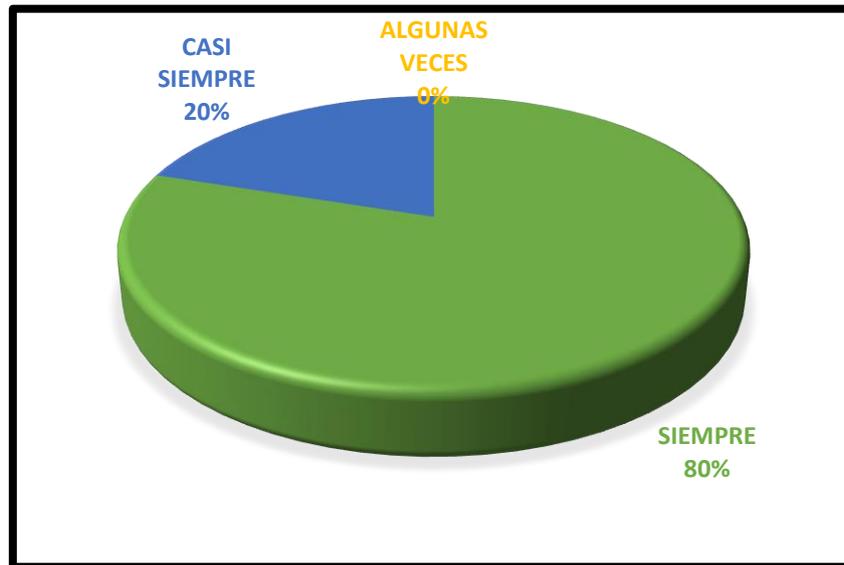
¿Con que frecuencia se hace uso de las políticas establecidas en el SCORING ESTADISTICO DE CRÉDITO?

TABLA N°12		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	12	80%
CASI SIEMPRE	3	20%
ALGUNAS VECES	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 20.



Fuente: Tabla 12

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 20 muestra la frecuencia con que el personal vinculado al proceso de crédito de COAC EL SAGRARIO hace uso del SCORING ESTADÍSTICO DE CRÉDITO.

Interpretación

En el gráfico 20, el 80% de encuestados manifiestan que hacen uso siempre del SCORING ESTADÍSTICO DE CRÉDITO, principalmente al momento de poner a consideración de comité el cualquier caso de solicitud de crédito, ya que el mismo constituye el referente de los requisitos básicos para la calificación del mismo.

El 20% de encuestados manifiesta que, casi siempre hace uso de las políticas, ya que existen casos particulares en los cuales por aprobación y autorización de comité se obvian ciertos aspectos no tan relevantes.

Pregunta N° 9

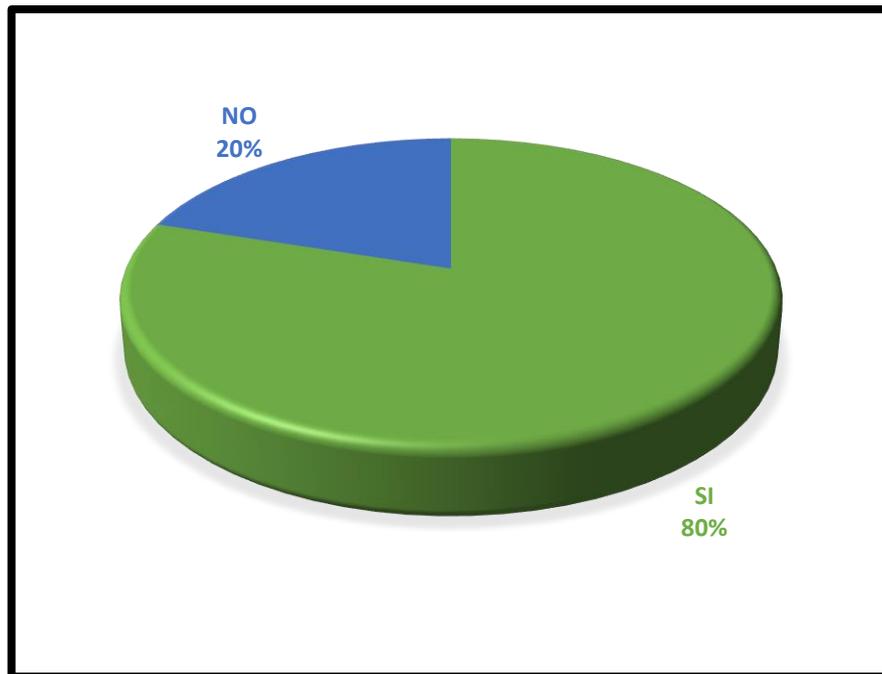
¿Es Scoring Estadístico de Crédito utilizado en la institución determina la capacidad de pago del sujeto de crédito?

TABLA N°13		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 21.



Fuente: Tabla 13

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 21 muestra los resultados sobre la opinión del personal vinculado al área de crédito acerca de si el Scoring de Crédito determina la capacidad de pago del sujeto de crédito de la COAC EL SAGRARIO.

Interpretación

En el gráfico 21, EL 80% de personas indican que dentro de los parámetros citados dentro de Scoring consta la capacidad de pago, ya que el mismo se alimenta de la información que se le solicita al socio como son fuente de pago (roles de pago o declaraciones IR e IVA), sustento patrimonio, nivel de endeudamiento (Revisión Central de Riesgo, e historial crediticio en caso de haber tenido créditos anteriores).

El 20 % de encuestados, manifiesta lo contrario ya que indica que ocasionalmente esta herramienta tiene su margen de error.

Pregunta N° 10

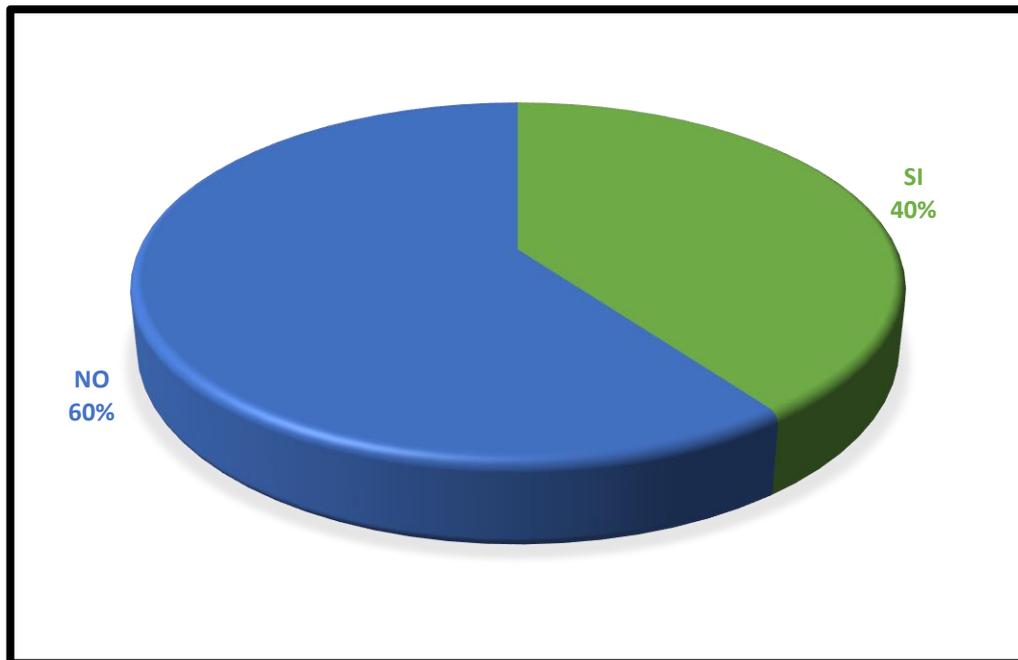
¿Se ha cumplido durante los tres últimos años con las metas planteadas en el presupuesto?

TABLA N°14		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 22.



Fuente: Tabla 14

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 22 el cumplimiento de las metas en relación del presupuesto sustentado en la opinión de las personas vinculadas al área.

Interpretación

En el gráfico 22, el 40% de encuestados manifiesta que sus indicadores como agencia ha estado dentro de lo esperado por la gerencia, sin embargo el 60% restante de encuestado comentan que durante los últimos 3 años, el cumplimiento de sus indicadores ha sido más complicado por la crisis económica que atraviesa el país, seguido por la ausencia en la voluntad de pago de los socios.

Pregunta N° 11

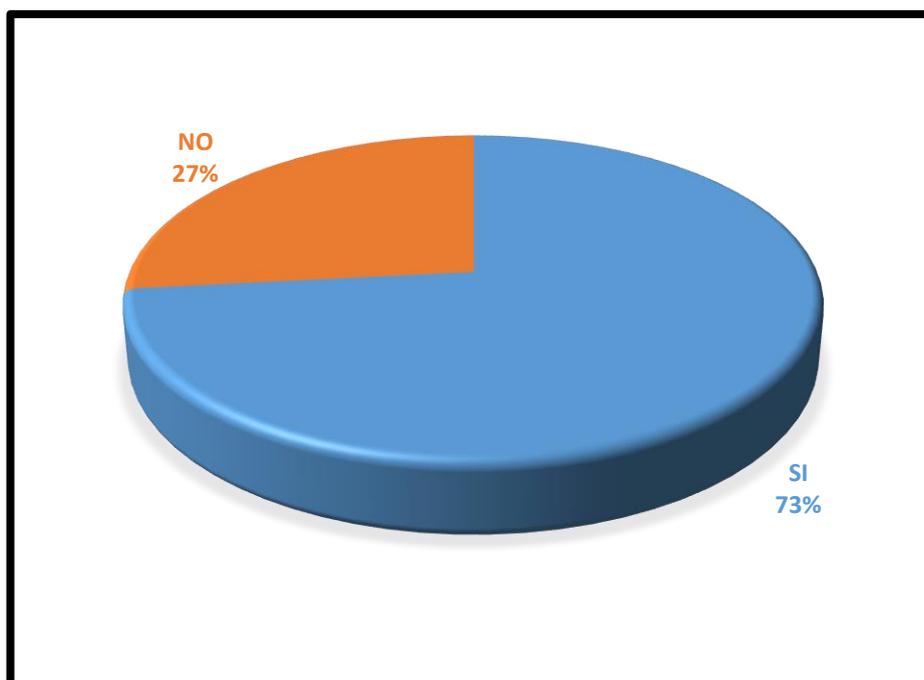
¿Considera que la gestión de créditos es uno de los factores para el incremento de la morosidad de los tres últimos años?

TABLA N°15		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 23.



Fuente: Tabla 15

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 23 muestra los resultados acerca de la opinión de si la gestión de créditos es uno de los factores para el incremento de la morosidad en los tres últimos años

Interpretación

En el gráfico N°23, se evidencia que 73% considera que la gestión de crédito que se daba al momento de analizar los créditos era deficiente, situación que repercutió con el paso del tiempo en la calidad de la cartera viéndose claramente reflejado en los indicadores de morosidad. El 27% de encuestados restantes manifestaban que la gestión de créditos no es el factor que afectado a la morosidad, porque han incidido otros aspecto con la crisis económica que atraviesa el país considera que la gestión de créditos no ha incidido en el incremento de este indicador.

Pregunta N° 12

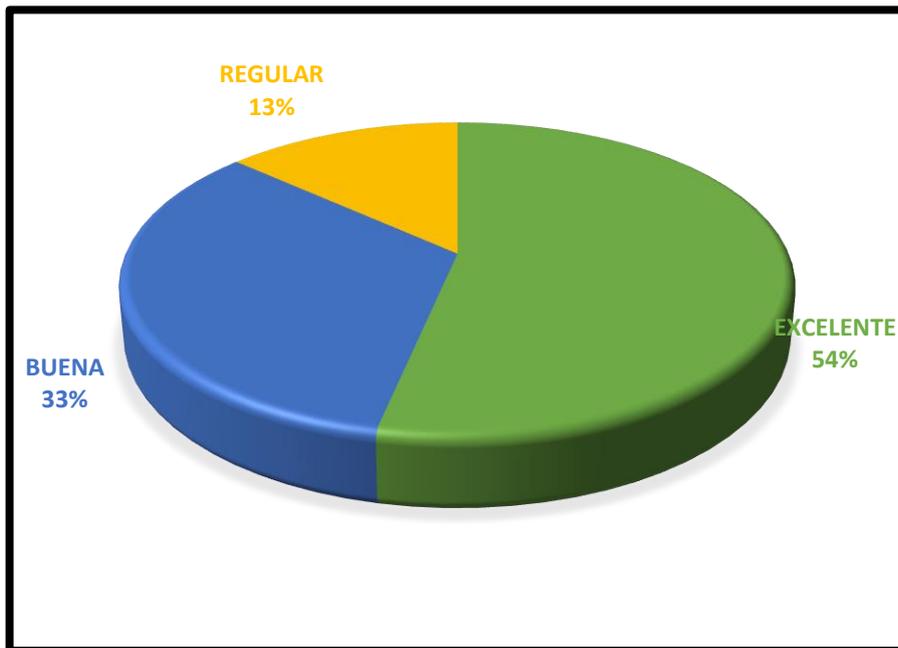
¿Considera adecuada la metodología implementada por riesgos para la calificación crediticia de un socio?

TABLA N°16		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	8	54%
BUENA	5	33%
REGULAR	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 24.



Fuente: Tabla 16

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 24 muestra la opinión del personal vinculado al área de crédito acerca de la calidad de la metodología implementada por riesgos para la calificación crediticia de un socio.

Interpretación

En el gráfico 24, el 54% de los encuestados comentan que la metodología con la que cuenta la cooperativa es buena, el 33% considera que la metodología es buena y finalmente el 13% de personas consideran que la metodología actual es regular y que debería mejorarse, para que exista menor exposición al riesgo para la institución.

Pregunta N°13

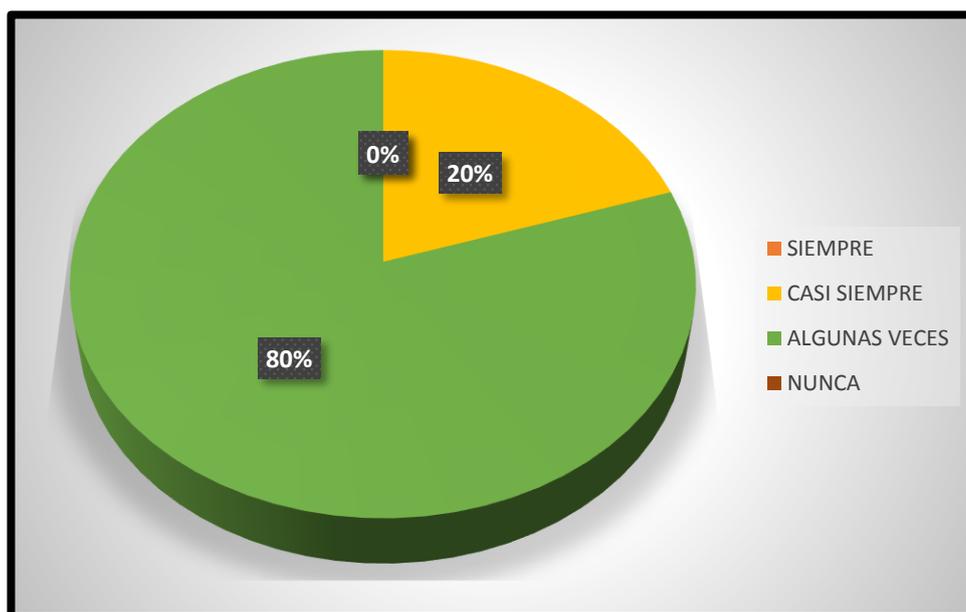
¿Con que frecuencia riesgos han planteado estrategias a fin de mitigar la morosidad?

TABLA N°17		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	3	20%
ALGUNAS VECES	12	80%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Entrevistas

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

GRÁFICO 25.



Fuente: Tabla 17

Elaborado Por: Elizabeth Rosero Jiménez

Análisis

El gráfico 25 muestra si la frecuencia con que riesgos han planteado estrategias a fin de mitigar la morosidad

Interpretación

En el gráfico 25, se puede observar que el 20% manifiesta que casi siempre riesgos como unidad de monitoreo de la cartera y del riesgo integral propone estrategias atacar el indicador de morosidad, sin embargo el 80% indica que la mayoría de estrategias de recuperación nacen de la experiencia y conocimiento de la cartera perteneciente a cada agencia

4.4.4. Hipótesis

La deficiente gestión de créditos incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario.

4.4.1.2.4.4.1. Señalamiento de las Variables de la Hipótesis

4.4.4.1.1. Variable Independiente

La deficiente gestión de créditos.

4.4.4.1.2. Variable Dependiente

La rentabilidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1.Limitaciones

- Al ser una institución financiera y por sigilo bancario, como se manifestaba en la base legal establecido en el CÓDIGO MONETARIO, por lo delicado de la información no se ha podido adjuntar a la presente investigación información referente al tema de estudio, ya que no existió entera disponibilidad de la información pertinente, sin embargo se pudo sustentar el mismo en función de la información financiera que COAC EL SAGRARIO ha presentado a su entidad de control (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), y que se encuentra disponible en su página web.
- En lo referente a la metodología se trabajó, con información de igual manera publicada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Adicional por sigilo, reserva y confidencialidad, las bases de datos de socios facilitadas no se podrán incluir en la presente investigación ya que constituyen información relativa únicamente al titular o al representante legal del mismo.

5.2.Conclusiones

- Luego de observar el proceso de crédito, se pudo determinar que la gestión de crédito, por cuestión de cumplimiento de metas establecidas en el presupuesto, los oficiales de crédito no profundizan en su análisis y construcción del perfil del posible sujeto de crédito, situación la cual comité de crédito no puede palpar ya que el oficial presenta la información pertinente para la aprobación de crédito a comité, asumiendo de este modo la institución un alto riesgo de recuperación de la cartera, el mismo que se evidencia en el incremento de la morosidad de los tres últimos años.

- Cabe mencionar que el indicador de morosidad no constituye un problema para la institución ya que durante los 3 últimos años se han mantenido debajo del porcentaje establecido para el segmento; sin embargo para la administración y en función de su presupuesto este indicador se ha ido incrementando, ya que se la cartera se ha ido deteriorando, producto del inadecuado análisis para cumplir con las metas establecidas por la institución, empíricas metodologías de riesgo de crédito, y ante todo el inminente deterioro de la economía del país, generando del incremento de este indicador.
- Se observó que posterior al análisis y verificación de créditos el oficial genera un acta resumen nombrada en el manual como evaluación técnica y recomendaciones, la misma que no se encuentra sumillada por el oficial como constancia y veracidad de la información presentada a comité de crédito para su aprobación.
- El manejo de metodologías empíricas de riesgo de crédito ha provocado que determinadas carteras migren a otras bandas de morosidad, las cuales por descuido se han vuelto difíciles de recuperar, especialmente en la región costa.
- Además se pudo determinar que la cartera vencida de la cooperativa se ha incrementado, por el poco seguimiento que se ha dado a los créditos bajo el estado de demandados o en trámite judicial, ya que COAC EL SAGRARIO, no cuenta con un departamento legal propio, teniendo que contratar servicios externos en cada una de sus agencias, dando un ligero seguimiento a los abogados y los casos que llevada cada uno de ellos.

5.3.Recomendaciones

- Se sugiere que para un mayor compromiso institucional se den charlas referentes a riesgo de crédito y metodologías afines a la misma, a toda el área comercial y vinculados a la misma, a razón de que tengan un conocimiento más profundo de la importancia de un buena análisis de crédito, que contribuyan no solo al crecimiento de la institución sino también del colaborador y su adecuada gestión.

- Realizar periódicamente reuniones con toda el área comercial para difundir los resultados y analizar los indicadores de calidad de la cartera, a fin de poder establecer estrategias que permitan controlar principalmente el indicador de morosidad.
- Vinculado al acta evaluación técnica y recomendaciones generada posterior a la verificación de la información del socio, se debería incluir una nota en la cual se responsabilice al oficial de crédito por la veracidad de la información presentada a comité, la misma que deberá estar firmada por el oficial antes de que la misma ingrese a aprobación, registro el cual deberá incluirse como formato en la lista maestra de registros de la institución.
- La implementación de la metodología de matrices de transición, permitiría al área de riesgos determinar el comportamiento de la cartera para períodos futuros, así como prever el cálculo de provisiones que conllevaría la misma ante la posible migración de determinados socios a otras bandas de morosidad a la institución ya que no afectará al indicador de morosidad de la institución.
- Para que se dé un proceso más partidario e imparcial, se sugiere se tome en consideración la contratación, u el uso de una persona que se encargue únicamente de la verificación de esta información. Y además el departamento de Riesgos analice el comportamiento de la cartera y proponga estrategias que permitan contener las morosidad.
- Finalmente en lo que respecta a la cartera legal, se sugiere se centralice este proceso en la agencia matriz con el abogado de la misma quien conjuntamente con la gerencia general darán seguimiento caso por caso a los avances efectuados por los abogados a nivel nacional, manteniendo mayor control sobre la recuperación o pérdida de cada uno. Resultado de esta reunión se deberá efectuar un acta la misma que quede como constancia del avance por cada caso analizado.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

- ALFONSO CASTRO CHIRIBOGA. (2002). *MANUAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*.
- ALFONSO CASTRO CHIRIBOGA. (2002). *MANUAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*.
- ALFONSO DE LARA, A. D. (2005). *MEDICION Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS*. MEXICO: LIMUSA S.A DE C.V.
- ANDRADE VALLEJO, M. A. (2006). MOROSIDAD: MICROFINANCIERAS VS. BANCOS. *REVISTA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA*, 153.
- ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2014). *CODIGO MONETARIO FINANCIERO*. QUITO.
- bancari, j. (s.f.).
- BELLO, G. (2004). *OPERACIONES BANCARIAS EN VENEZUELA*. CARACAS: PUBLICACIONES UCAB.
- Caiza, S. (2010). *LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORAMBATO LTDA" EN EL AÑO 2010*. Ambato.
- CARDONA, P. (2004). APLICACION DE ÁRBOLES DE DECISIÓN EN MODELOS DE RIESGO CREDITICIO. *REVISTA COLOMBIANA DE ESTADÍSTICA*, 139 a 151.
- CERDEÑO, R., LEÓN CASTILLO, J., & MANTILLA VARAS, G. (2011). DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD. *REVISTA CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DOCENCIA ECONÓMICAS*, 40.
- CODIFICACION, C. L. (2001). *LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. QUITO.

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. (12 de Septiembre de 2012).
REGISTRO OFICIAL. QUITO.

CONDOR PUMISACHO, J., & CAJAMARCA CHAUCA, R. (s.f.). MATRICES DE
TRANSICIÓN Y ANÁLISIS DE COSECHAS EN EL CONTEXTO DE RIESGO
DE CRÉDITO. *SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS, 22.*

CORCHERO, J., & PEREZ, M. V. (2004). *FINANZAS PARA EMPRENDEDORES.*
MADRID: GRAFICAS MURIEL.

DAPENA, J. P., & DAPENA, J. L. (2003). SISTEMA DE INFORMACIÓN EN PYMES
Y ACCESO AL CRÉDITO EN CONTEXTOS DE ASIMETRÍA DE
INFORMACIÓN. *UNIVERSIDAD DE CEMA, 20.*

Editorial Brosnac. (2002). *DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.*

Elizondo. (2012). *MEDICIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE CRÉDITO.*

Elizondo, A. (2012). *MEDICIÓN INTEGRAL DEL RIEGO DE CRÉDITO.* MEXICO:
LIMUSA.

Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado.* Madrid: Esic.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL. (2006). *GUIA DE COMPILACION.*

Obtenido de GUIA DE COMPILACION:

<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.

GARCIA, R., VELAR, L., & CAÑADAS, A. (s.f.). *ANÁLISIS DE LOS ESTADOS
CONTABLES EN EL NUEVO PGC 2008.* ESPAÑA: ESIC EDITORIAL.

H. CONGRESO NACIONAL. (2003). *LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA
FINANCIERO.* QUITO.

H. CONGRESO NACIONAL, L. C. (2001). *LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL
SISTEMA FINANCIERO.* QUITO.

- HERNÁNDEZ, P. A. (2004). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo de crédito. *REVISTA COLOMBIANA DE ESTADÍSTICA*, 139-151.
- JUNTA BANCARIA. (2011). *RESOLUCIÓN N° JB-2011-1897*. QUITO.
- JUNTA BANCARIA. (2012). *RESOLUCIÓN N°JR-STE-2012-003*. QUITO.
- JUNTA BANCARIA. (2013). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. QUITO.
- LARA RUBIO, J. (2010). *LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS INSISTUCIONES DE MICROFINANZAS*. GRANADA: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.
- Luis Alberto Rosales. (2010). *Sistema Financiero*.
- MARTINEZ, M. D. (2013).
- Masaquiza, F. (2011). *LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA SALASAKA”* . Ambato.
- MURES QUINTANA, J., GARCIA GALLEGO, A., & VALLEJO PASCUAL, E. (2005). APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DISCRIMINANTE Y REGRESIÓN LOGÍSTICA EN EL ESTUDIO DE LA MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS. COMPARACIÓN DE RESULTADOS. *PECVNIA*, 175-199.
- Naghi.M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa .
- NAY MARTINEZ. (2002). *FACTORES DE RENTABILIDAD EN LAS DECISIONES FINANCIERAS*. Obtenido de FACTORES DE RENTABILIDAD EN LASS DECISIONES FINANCIERAS: <http://www.monografias.com/trabajos72/factores-rentabilidad-decisiones-financieras/factores-rentabilidad-decisiones-financieras2.shtml#ixzz3RPXsjrc4>
- NORMA TECNICA COLOMBIANA 9001-2008. (2008). 7. *REALIZACIÓN DEL PRODUCTO*. BOGOTA.

NORMAS GENERALES PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS. (2012). *DE LOS
ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO*. QUITO.

PALOMO, R., SANCHIS-PALACIO, J., & GUTIERREZ-FERNANDEZ, M. (2010).
Efectos de la crisis financiera sobre la innovación en la reorganización de los
sistemas bancarios: los sistemas institucionales de protección en las entidades
financieras de ámbito territorial. *INNOVAR JOURNAL*.

Rafael Barandarián. (2008). *Diccionario de Términos Financieros*.

REYES SAMANIEGO MEDINA. (2008). *EL RIESGO DE CRÉDITO EN EL MARCO
DEL ACUERDO DE BASILEA II*. MADRID: DELTA PUBLICACIONES
UNIVERSITARIAS.

REYES, P. (2012). *ADMINISTRACION DE RIESGOS MEDICION, SEGUIMIENTO,
ANÁLISIS Y CONTROL*. AMBATO: EDITORIAL JURIDICA DEL ECUADOR.

ROVAYO, G. (2010). *FINANZAS PARA DIRECTIVOS*. GUAYAQUIL: CODEGE.

Roxana Escoto Leiva. (2007). *BANCA COMERCIA*. San José: Editorial Universidad
Estatual a Distancia San José.

RUBIO, P. (2007). *MANUAL DE ANÁLISIS FINANCIERO*.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2014). *BOLETIN
FINANCIERO*. QUITO.

TEC. MONTERREY, U. V. (2012). *GESTION GLOBAL DEL RIESGO*. MONTERREY,
MONTERREY, MEXICO.

Zamora, D. J. (2013). “PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO, Y
SU INCIDENCIA EN EL INCUMPLIMIENTO DE METAS DE
COLOCACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS
LTDA., OFICINA CENTRO, EN EL AÑO 2011. “. Ambato, Tungurahua,
Ecuador.

Zúñiga, C. A. (2012). “*PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS
Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.” .

Ambato

ANEXOS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA



DIRIGIDA A: Personal vinculado al área comercial de la Cooperativa de Ahorro “EL SAGRARIO”.

OBJETIVO: Analizar conocimientos relacionados con el área comercial y riesgo de crédito.

INSTRUCCIONES

- Seleccione solo una de las alternativas
- Marque con una x el casillero correspondiente

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce todos los créditos que ofrece la cooperativa?

Si ()

No ()

2. ¿Al momento de cumplir con el protocolo de crédito se cumple con todas las actividades estipuladas en el proceso de crédito?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Algunas Veces ()

3. ¿Posterior al desembolso se verifica que el destino de la operación sea la inicialmente expuesta por el socio?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Algunas Veces ()

4. ¿Considera que existe mucha restricción por parte de comité de crédito al momento de la aprobación?

Si ()

No ()

5. ¿Posterior a la verificación de la información presentada por el socio existe algún acta de responsabilidad sobre lo recopilado?

Si ()

No ()

6. ¿Considera que la información que genera por el Scoring Interno de Crédito es una fuente verás para la aprobación de un crédito?

Si ()

No ()

7. ¿Recibe capacitaciones acerca de la administración del riesgo de crédito?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Algunas Veces ()

Nunca ()

8. ¿Con que frecuencia se hace uso de las políticas establecidas en el SCORING ESTADISTICO DE CRÉDITO?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Algunas Veces ()

9. ¿Es Scoring Estadístico de Crédito utilizado en la institución determina la capacidad de pago del sujeto de crédito?

Si ()

No ()

10. ¿Se ha cumplido durante los tres últimos años con las metas planteadas en el presupuesto?

Si ()

No ()

11. ¿Considera que la gestión de créditos es uno de los factores para el incremento de la morosidad de los tres últimos años?

Si ()

No ()

12. ¿Considera adecuada la metodología implementada por riesgos para la calificación crediticia de un socio?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

