



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE INGENIERA FINANCIERA**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA FINANCIERA**

TEMA:

“EL RIESGO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE
LA MUTUALISTA PICHINCHA, AGENCIA AMBATO”

AUTORA

Bombón Lascano Cristina Maricela

TUTORA

Dra. Lorena Llerena

Ambato-Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTORA

Yo, Doctora Lorena Llerena Cepeda en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL RIESGO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE MUTUALISTA PICHINCHA, AGENCIA AMBATO” desarrollado por la Sra. Cristina Maricela Bombón Lascano, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera 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 Pregrado, 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 de Posgrado - UTA.

Ambato, 6 de marzo de 2014

TUTORA

.....

Dra. Lorena Llerena Cepeda

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Cristina Maricela Bombón Lascano con cédula de ciudadanía 1803323151, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “EL RIESGO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN RENTABILIDAD DE LA MUTUALISTA PICHINCHA, AGENCIA AMBATO” así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 6 de marzo de 2014

AUTORA

.....
Cristina Maricela Bombón Lascano

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA
APROBACIÓN DOCENTES CALIFICADORES

Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “EL RIESGO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA MUTUALISTA PICHINCHA, AGENCIA AMBATO “presentado por la estudiante CRISTINA MARICELA BOMBON LASCANO, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 6 de marzo de 2014

Para constancia firman

.....
(Dra. Jazmina Salazar)
PROFESOR CALIFICADOR

.....
(Eco. Francisco Mosquera)
PROFESOR CALIFICADOR

.....
(Eco. Diego Proaño)
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la sabiduría necesaria para la realización de esta investigación.

A mi familia, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su apoyo.

A mi esposo por cada detalle de respaldo y amor incondicional, a mi hijo Matías por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

En general a todas las personas que de una u otra manera colaboraron con la realización del presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

Al culminar otra etapa de mi vida, quiero expresar mi eterna gratitud:

A Dios, por darme la fortaleza necesaria para seguir siempre adelante a pesar de las dificultades, por guiarme en el camino y acompañarme en cada paso de mi vida

A la Universidad Técnica de Ambato, por haberme concedido la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos muy necesarios para ser competitivos

A mis padres y esposo, por haber estado conmigo en todo momento, apoyándome en mis esfuerzos de superación personal, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba

A la Dra. Lorena Llerena, quien me guió constantemente para el desarrollo y finalización de esta tesis.

A la Mutualista Pichincha por ofrecer el soporte y la información necesaria para la realización del presente trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Aprobación del Tutora.....	ii
Autoría del Proyecto de Investigación.....	iii
Aprobación Docentes Calificadores	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo	xv
Introducción	1

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico	8
1.2.3 Prognosis	10
1.2.4 Formulación del Problema	11
1.2.5 Preguntas Directrices.....	11
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación	11
1.3 Justificación	11
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos	14
2.2 Fundamentación Filosófica	16
2.3 Fundamentación Legal	16
2.4 Categorías Fundamentales	22
2.4.1 Superordinación de Variables	22
2.5 Hipótesis	40
2.6 Señalamiento de Variables de las Hipótesis	40

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de la Investigación	41
3.1.1 Investigación de Campo	41
3.1.2 Investigación Bibliográfica- Documental	42
3.2 Nivel de la Investigación	44
3.2.1 Investigación Descriptiva	44
3.2.2 Investigación correlacional (Asociación de Variables)	45
3.3 Población y Muestra	46
3.4 Operacionalización de Variables	47
3.4.1 Operacionalización de la Variable Independiente:	47
3.4.2 Operacionalización de Variable Dependiente:	48
3.5 Técnicas e Instrumentos	49
3.6 Plan para la recolección de Información	49
3.7 Procesamiento de la Información	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los Datos	51
4.2 Interpretación de Datos	79
4.3 Verificación de la Hipótesis	80
4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis	80

4.3.1.1 Modelo Lógico.....	80
4.3.1.2 Modelo Matemático.....	81
4.3.1.3 Modelo Estadístico.....	81
4.3.2 Regla de Decisión.....	81
4.3.3 Calculo de χ^2 (Chi-Cuadrado).....	81
4.3.4 Conclusión	82

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	83
5.2 Recomendaciones	84

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos	85
6.1.1 Tema de la Propuesta.....	85
6.1.2 Institución Ejecutora.....	85
6.1.3 Beneficiarios	85
6.1.4 Ubicación	85
6.1.5 Tiempo estimado para la Ejecución	85
6.1.6 Equipo Responsable	86
6.1.7 Costo.....	86
6.2 Antecedentes de la Propuesta	86
6.3 Justificación	87
6.4 Objetivos.....	88
6.4.1 Objetivo General	88
6.4.2 Objetivos Específicos.....	88
6.5 Análisis de Factibilidad	89
6.6 Fundamentación	90
6.6.1 Fundamentación Teórica	90
6.7 Metodología del Modelo Operativo	96
6.8 Administración	116

6.9 Previsión de la Evaluación	119
Bibliografía	123
Anexos	126

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Riesgo Crediticio	47
Tabla N° 2 La Rentabilidad	48
Tabla N° 3 Género de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de Mutualista Pichincha.	52
Tabla N° 4 Edades de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.....	53
Tabla N° 5 Instrucción de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.....	54
Tabla N° 6 Existencia de control de riesgo	55
Tabla N° 7 Disponibilidad de manual de procedimientos en el departamento de crédito.	56
Tabla N° 8 Son aplicados los manuales de crédito.....	57
Tabla N° 9 Actividades para cumplir con las metas	58
Tabla N° 10 Adecuada comunicación dentro del departamento de crédito	59
Tabla N° 11 Adecuados requisitos para otorgar créditos	60
Tabla N° 12 Personal calificado para la calificación de riesgos	61
Tabla N° 13 Tiempo de calificación para créditos	62
Tabla N° 14 Existencia de informes mensuales.....	63
Tabla N° 15 Seguimiento de créditos otorgados.....	64
Tabla N° 16 Mejorar el control de riesgos.....	65
Tabla N° 17 Evaluación de riesgo.....	66
Tabla N° 18 Eventos generadores de riesgo de crédito.....	67
Tabla N° 19 Conocimiento de rentabilidad económica y financiera	68
Tabla N° 20 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución	69
Tabla N° 21 Oportuno retorno de créditos	70
Tabla N° 22 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución	71
Tabla N° 23 Existencia de indicadores de rentabilidad	72
Tabla N° 24 Morosidad	73
Tabla N° 25 Evaluación permanente	74

Tabla N° 26 Ganancias patrimoniales.....	75
Tabla N° 27 Control en plazos de cobros	76
Tabla N° 28 Rentabilidad en la Institución	77
Tabla N° 29 Porcentaje de rentabilidad	78
Tabla N° 30 Costo.....	86
Tabla N° 31 Productos de Crédito que otorga Mutualista Pichincha.....	98
Tabla N° 32 Créditos otorgados por la Mutualista Pichincha.	99
Tabla N° 33 Calificación.....	105
Tabla N° 34 Capacitación al personal.....	108
Tabla N° 35 Proceso de capacitación	110
Tabla N° 36 ROE	114
Tabla N° 37 ROA	115
Tabla N° 38 Elaboración de la propuesta	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Árbol de Problemas. Relación Causa – Efecto.....	8
Gráfico N° 2 Subordinación de Variables.....	22
Gráfico N° 3 Subordinación Variable Independiente.....	23
Gráfico N° 4 Subordinación Variable Dependiente	23
Gráfico N° 5 Género de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de Mutualista Pichincha.	52
Gráfico N° 6 Edades de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.....	53
Gráfico N° 7 Instrucción de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.	54
Gráfico N° 8 Existencia de control de riesgo.....	55
Gráfico N° 9 Disponibilidad de manual de procedimientos en el departamento de crédito.	56
Gráfico N° 10 Son aplicados los manuales de crédito	57
Gráfico N° 11 Actividades para cumplir con las metas	58
Gráfico N° 12 Adecuada comunicación dentro del departamento de crédito	59
Gráfico N° 13 Adecuados requisitos para otorgar créditos	60
Gráfico N° 14 Personal calificado para la calificación de riesgos.....	61
Gráfico N° 15 Tiempo de calificación para créditos	62
Gráfico N° 16 Existencia de informes mensuales	63
Gráfico N° 17 Seguimiento de créditos otorgados	64
Gráfico N° 18 Mejorar el control de riesgos	65
Gráfico N° 19 Evaluación de riesgo	66
Gráfico N° 20 Eventos generadores de riesgo de crédito	67
Gráfico N° 21 Conocimiento de rentabilidad económica y financiera.....	68
Gráfico N° 22 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución.....	69
Gráfico N° 23 Oportuno retorno de créditos.....	70
Gráfico N° 24 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución.....	71
Gráfico N° 25 Existencia de indicadores de rentabilidad	72

Gráfico N° 26 Morosidad.....	73
Gráfico N° 27 Evaluación permanente	74
Gráfico N° 28 Ganancias patrimoniales	75
Gráfico N° 29 Control en plazos de cobros	76
Gráfico N° 30 Rentabilidad en la Institución.....	77
Gráfico N° 31 Porcentaje de rentabilidad	78
Gráfico N° 32 Demostrativo:	82
Gráfico N° 33 Organigrama Agencia Ambato	97
Gráfico N° 34 Productos de Crédito que otorga Mutualista Pichincha	98
Gráfico N° 35 Créditos 2012	99
Gráfico N° 36 Flujograma de otorgación de créditos con la aplicación del Modelo de Scoring de Crédito.....	107
Gráfico N° 37 Organigrama Institucional.....	116

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo permite estudiar al Scoring de Crédito con la finalidad de administrar la cartera de crédito y cobranzas para evitar la exposición al riesgo de crédito, analizando los factores que afectan e inciden en los mismos y que pueden ocasionar el decrecimiento de la rentabilidad en la Mutualista Pichincha

La presente tesis consta de seis capítulos compuesto por lo siguiente:

El Capítulo I.-está conformado por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización macro, meso, micro, el análisis crítico que toma referencia las causas y efectos del problema a investigar, también se determina el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación, se detalla la justificación de la investigación en la cual consta el motivo del por qué se desarrolla el problema de investigación.

El Capítulo II.-es el extracto de toda la indagación; ya que se refiere a antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal la misma que se apoya en leyes, reglamentos y permisos para su correcto funcionamiento como empresa, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación. Añadiendo figuras de inclusión de las interrelaciones en cuanto supe ordenación y subordinación en la que se basa la investigación, por ende se da a conocer la hipótesis que se quiere comprobar con sus respectivas variables.

El Capítulo III.-contiene la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, especificando la modalidad básica de la misma, los tipos o niveles investigativos, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos aquí se define la población, la muestra con la que se va a trabajar.

Se presenta la operacionalización de las variables y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de la información, procesamiento y análisis de la misma.

El Capítulo IV, se detalla el análisis e interpretación de los resultados aplicando un sinnúmero de preguntas basándonos en encuestas aplicando al personal del Departamento de Créditos, resumiendo mediante la tabulación logrando realizar la verificación de la hipótesis planteada.

El Capítulo V, se propone conclusiones y recomendaciones al problema propuesto, basados en los análisis de las encuestas aplicadas, para un mejor desenvolvimiento de la institución.

El Capítulo VI, consta del trabajo de investigación que propone encontrar una solución al problema planteado y a sus diferentes objetivos, para de esta manera ayudar a solucionar las debilidades detectadas en la en la Mutualista Pichincha

Con el propósito de tener una mejor comprensión del análisis financiero y su incidencia en la correcta toma de decisiones, se describe a continuación en forma resumida el contenido del proyecto de investigación.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación acerca del manejo del Riesgo Crediticio y su impacto en la Rentabilidad de la Mutualista Pichincha. En la ciudad de Ambato, se realizó tomando datos tanto de instituciones como de fuentes bibliográficas como libros, revistas, internet, etc.

En los diferentes capítulos de la Tesis podrán encontrar información y datos que pueden ser utilizados como aportaciones para otras investigaciones a futuro, como teoría con respecto a las variables es decir, riesgo crediticio y rentabilidad además aspectos importantes sobre métodos para medir y controlar el otorgamiento de créditos por medio del scoring de crédito.

Para corroborar la existencia del problema y poder determinar las verdaderas causas de la misma, se utilizó como instrumentos de investigación la técnica de observación y la aplicación de encuestas dentro de la Institución, con los datos obtenidos se realizó la comprobación de la hipótesis por medio del chi-cuadrado con los resultados se determinó que χ^2 calculado es mayor que el χ^2 tabular (por esto se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, si existe relación significativa entre el riesgo crediticio en cuanto a la disminución de la Rentabilidad existente.

Por medio de estos resultados obtenidos en el presente trabajo, y conociendo claramente causas y efectos del problema, se otorgará diferentes alternativas de solución, logrando proponer la aplicación de un modelo de scoring de crédito que se ajuste al otorgamiento de créditos de la Mutualista Pichincha, con la finalidad de mejorar el proceso de otorgamiento de crédito y permita conocer de manera objetiva que porcentaje de riesgo crediticio y en consecuencia el incremento de la Rentabilidad por medio de las medidas del ROA y ROE.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“EL RIESGO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA MUTUALISTA PICHINCHA, AGENCIA AMBATO”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

- **Macro contextualización**

Hoy en día existen cientos de tipos de créditos, programas de financiación y de fomento a nivel mundial, que han sido creados especialmente para satisfacer las necesidades de las personas, asumiendo que usarían estos capitales para operar, modernizarse, crecer y cumplir sus objetivos. Sin embargo, también existen varios problemas como tener una tasa de interés competitiva, gastos notariales, cuando quieren acceder a algún crédito, así como para las entidades promotoras de estos créditos y los diversos tipos de financiación.

MORTON, 2008 afirma:

A nivel mundial con el objetivo de mantener un lenguaje común respecto a la exposición al riesgo crediticio, se ha adoptado como estándar en todas las instituciones financieras el concepto de Valor en Riesgo (Var), el cual se define como la mayor pérdida potencial que se espera en un intervalo de tiempo con un nivel de confianza, esto ilustra la exposición al riesgo a un nivel de confianza estadístico que hace comparable el efecto de la exposición a cualquier riesgo que altere la posibilidad de incumplimiento y

es independiente al factor que lo origina

Los agentes economicos que realizan operaciones financieras al utilizar el concepto de valor en riesgo tienen una forma simple de conocer el nivel de exposicion al riesgo de su posicion en funcion de la perdida esperada, sin importar el origen del riesgo.

Por lo tanto, para aplicar el concepto de valor en riesgo es necesario identificar los parámetros que caracterizan el tipo de riesgo y su participacion en la distribución de perdidad y ganancias de donde se determina el riesgo crediticio y la suficiencia de capital. (p.37)

- **Meso contextualización**

Las instituciones financieras captan recursos del público para conceder créditos a terceros sean estos personas naturales o jurídicas que requieren financiamiento para desarrollar planes y proyectos con un fin económico.

(Banco Central del Ecuador, 2012) Señala que:

Riesgo en términos financieros es una dispersión de resultados inesperados debido a movimientos en las variables financieras. Implica un evento de cualquier naturaleza cuya ocurrencia puede afectar la capacidad de la Institución para hacer frente a sus obligaciones. Estadísticamente, el riesgo se mide como la desviación estándar de una serie de datos, la cual mide la volatilidad de los mismos.

Se analizan los riesgos de tasas de interés, de crédito, de tipo de cambio y de contraparte (riesgo de incumplimiento). Sin embargo, el mismo desarrollo de los mercados financieros ha identificado otro tipo de riesgo que la Institución debe medir y cuantificar; el llamado riesgo operativo, evidenciado como el riesgo de pérdidas resultantes de un inadecuado

manejo de los procesos internos, personas o sistemas, o por la falta de previsión de eventuales efectos externos que amenacen con ocasionar eventuales pérdidas a l Banco.

Segun Estupiñan (2006)menciona que:

El riesgo crediticio es el factor mas importante que se mide en la frecuencia esperada de no pago. Se tiene dos teorías en el mundo para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no, las metodologías continuas que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales que monitorean el crédito durante toda su vida.

Si se trata de identificar características de un deudor con un patrón de comportamiento, se debe tener una base de datos lo suficientemente grande como para establecer los diferentes patrones de comportamiento de existan en el mercado, no una base de datos solamente de unos clientes, sino el universo del mercado que se maneja.

Con esta base de datos se identifica la probabilidad, no la frecuencia de que la persona pague o no pague y por ende, si se presta o no, por tanto la entidad debe estar inscrita y consultar permanentemente a las Centrales de Riesgo que se tienen en cada país. (p.307)

De acuerdo con datos de (SIISE, 2013), el déficit habitacional en la ciudad de Ambato alcanzo el 13,4%, entendiéndose el déficit habitacional cuantitativo como “Número de viviendas irrecuperables, expresado como porcentaje del total de viviendas”.

Para el mismo periodo del 2010 de acuerdo con el censo de población y vivienda del INEC, en Ambato, el 62.1% de los hogares tienen vivienda propia equivale a 52048 de un total de 91860 hogares existen en el cantón(SIISE, 2013).

Esto significa que el 37.9% de los hogares viven bajo la modalidad de arriendo o en casas prestadas, etc.

Cifra para el año 2012 a nivel provincial Tungurahua alcanza el 70.5% de hogares, con vivienda propia equivalente a 110.129 de un total de 156.156 hogares distribuidos en la provincia. (SIISE, 2013)

- **Micro Contextualización**

De acuerdo con Guerron (2011), menciona que: El comportamiento del crédito ha sido uno de los factores determinantes de la escasa capacidad de la economía para adaptarse adecuadamente a las nuevas condiciones impuestas por la dolarización. La crisis bancaria del año 1999 y la quiebra de bancos privados, han creado condiciones para la restricción de créditos que perdura hasta la actualidad, de tal forma que el crédito disponible es escaso, sus tasas de interés son demasiado altas para permitir la rentabilidad de inversiones productivas a mediano y largo plazo, y la mayor parte del crédito disponible se canaliza hacia el comercio o el consumo.

En consecuencia las transformaciones productivas se fortalecen mientras los créditos hipotecarios disminuyen su participación en el sistema financiero.

Mutualista Pichincha es una asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda en el Ecuador. Constituye una institución financiera privada, con fines sociales, cuya actividad principal es captar recursos del público y destinarlos al financiamiento de vivienda con el fin de mejorar la calidad de vida de los asociados.

Mutualista Pichincha ha operado como una entidad privada, publicada en el R.O número 212 con fecha 22 de diciembre de 1972. Bajo el control de

la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas, y con sus reglamentos y estatutos; y a partir del 12 de mayo de 1994, bajo la Ley General de Instituciones Financieras.

Al momento cuenta con conjunto habitacional la Guadalupana con 33 soluciones habitacionales ubicado en la Av. la Victoria, conjunto habitacional San Francisco con 27 soluciones habitacionales ubicado en el sector de Izamba.

Mutualista Pichincha con 27 agencias a nivel País, 11 agencias locales situadas en: el Quicentro Sur, CCA, Iñaquito, La Prensa, Centro, El Recreo, El condado, El bosque, San Luis, Tumbaco, y la Matriz, y 16 Agencias Regionales, en diferentes ciudades como en la ciudad de Ambato, Azogues, Cuenca, Guayaquil Centro, Guayaquil City Mall, Ibarra, Latacunga, Latacunga La Malteria, Loja, Quevedo, Manta, Portoviejo, Riobamba, Santo Domingo, Tarqui.

La misión de Mutualista Pichincha es continuar con esta labor, para que más familias ecuatorianas se beneficien con la oportunidad de tener vivienda propia.

El enfocarse permanentemente en esta misión, ha permitido a la institución financiera posicionarse como una institución líder en el desarrollo de proyectos y soluciones de vivienda en el Ecuador, ya que en el año 2012 fueron entregadas 11050 unidades de viviendas.

Los objetivos de Mutualista Pichincha se cumplen a través de la actividad de crédito fuente principal generadora de ingresos para la Institución. Administrar la concesión, seguimiento y recuperación de los créditos orientados a la actividad productiva, vivienda, consumo, en concordancia con las normas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de los mismos, para eso se debe ser un mejor manejo, seguimiento a las

políticas de control interno. (Mutualista Pichincha, 2012).

En Mutualista Pichincha ha surgido la necesidad de mejorar su capacidad de gestión ante el riesgo de no pago que enfrentan al momento de originar operaciones de crédito.

Para esto se requiere de procesos, metodologías, modelos y herramientas acordes al comportamiento y situación particular de cada institución, que permitan cuantificar de manera precisa el riesgo asociado a la exposición de créditos.

Al igual que el resto de instituciones financieras en Mutualista Pichincha se determinan provisiones sobre su cartera de crédito con el propósito de mitigar el riesgo derivado de la posible incobrabilidad que se genera al exponer recursos de la institución, originando operaciones de crédito.

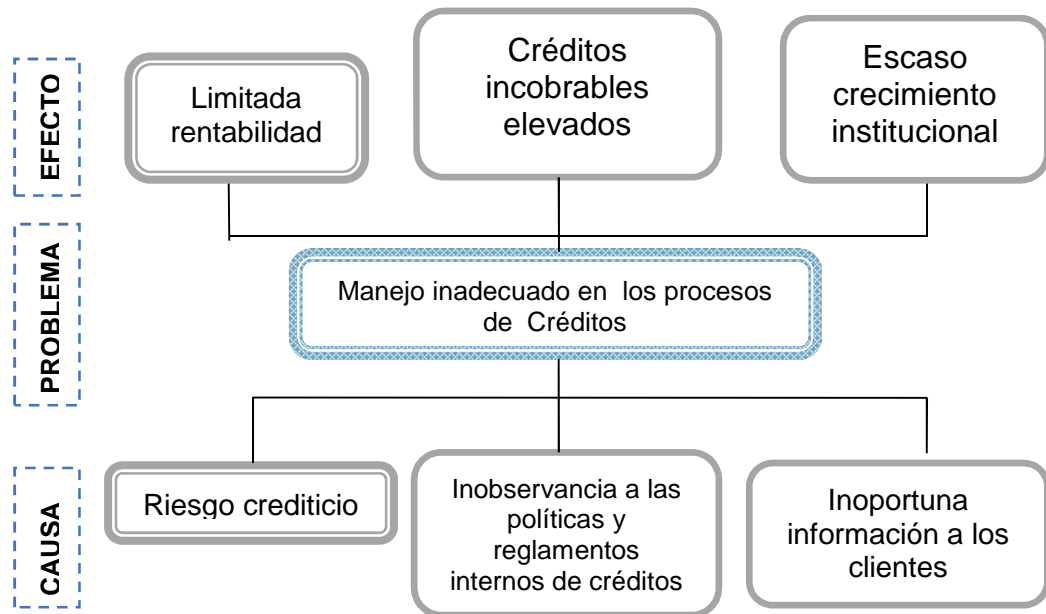
Estas provisiones están regidas por la Ley de Instituciones Financieras, donde se establecen de manera general tanto los parámetros de calificación de las operaciones de crédito como los rangos de provisión por cada tipo de calificación aplicable a todas las instituciones financieras del país.

El riesgo crediticio está presente en toda operación financiera esto afectaría y conlleva a exponer su patrimonio ante posibles pérdidas, por ello la propuesta del presente trabajo de investigación tiene como objetivo una evaluación a la gestión de los procesos de créditos de la Mutualista Pichincha para contribuir a la disminución de tiempo y eficiencia en la concesión de créditos hipotecarios para mejorar el nivel de rentabilidad de la Institución.

1.2.2 Análisis crítico

- Árbol de problemas

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas. Relación Causa – Efecto



Elaborado por: Cristina Bombón L

- **Relación causa efecto**

Una de las primeras causas que de acuerdo con al árbol de problemas es la inobservancia a las políticas y reglamentos internos de créditos las cuales no han sido evaluadas permanentemente, tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones, como resultado de ello existen créditos incobrables elevados.

Es importante que en la institución se considere dentro de las políticas también la información externa como de empresas especializadas en burós de crédito, además es necesario contar con la descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Una segunda causa se relaciona con inoportuna información a los clientes en relación al pago de la deuda e intereses, las condiciones pactadas en la escritura, las obligaciones reestructuradas, lo que genera un escaso crecimiento institucional. Las condiciones de crédito pueden variar entre diferentes instituciones, por ello es necesario que los términos y condiciones de los créditos estén claramente definidos para conservar los clientes y atraer nuevos interesados en los créditos de Mutualista Pichincha agencia Ambato.

Y finalmente una de las causas que está vinculada al problema es el Riesgo Crediticio que ha permanecido sin ser analizado y evaluado adecuadamente con controles precisos y definidos lo que ha generado pérdidas en el impacto en sus resultados a los que queda expuesta en el desarrollo de su actividad y provoca una limitada rentabilidad.

Se necesita un compromiso integral de la institución para anticiparse a dichos riesgos, con ello los directivos tendrán mayor oportunidad de

reacción y toma de acciones con la finalidad que se cumpla con las promesas de servicio.

1.2.3 Prognosis

Al visualizar el futuro inmediato que puede afrontar Mutualista Pichincha Agencia Ambato, si no realiza un mejor control dado que el financiamiento de créditos conlleva riesgos como la probabilidad de incumplimiento, concentración de portafolio y recuperación de cartera puede afectar directamente a la agencia, ocasionando dificultades tanto internas como externas que incidan en el desarrollo de la institución.

Si no se toman correctivos para fomentar el análisis y evaluación del Riesgo Crediticio puede verse afectada su rentabilidad, pues está tendencia de años anteriores ocasionaría que no tenga el respaldo económico suficiente y, por ende, mostrar una pérdida en el posicionamiento dentro del sector financiero, y de tal manera que la inversión efectuada no será la óptima lo que podría acarrear como consecuencia final el cierre de la Agencia debido al bajo perfil competitivo y alto nivel de cartera vencida.

Esta sucesión de errores puede conducir a la institución a una pérdida de liquidez obteniendo bajo resultados económicos, puede perder posicionamiento, tener una desfavorable evaluación por parte de entidades de control.

Al tener un mayor riesgo de crédito es decir gran cantidad de créditos incumplidos en la institución a largo plazo va a generar que la misma tenga pérdidas, pierda la confiabilidad con sus socios, e incluso le lleve a la quiebra de la institución. Es necesario desarrollar soluciones que reduzcan este problema al mismo tiempo mejorando el desarrollo de la institución, por lo expuesto anteriormente es importante mencionar que al

no cumplir con lo establecido en la normativa interna de la institución las decisiones podrían ser inoportunas y, por tanto, traer serios riesgos económicos, financieros, legales, tributarios, entre otros, y finalmente el cierre definitivo de la Agencia en la ciudad.

1.2.4 Formulación del problema

¿Es el Manejo inadecuado en los procesos de Créditos provocado por el reducido análisis y evaluación de riesgos de créditos lo que ocasiona una limitada Rentabilidad en Mutualista Pichincha, Agencia Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices.

- ✓ ¿De qué forma se controla el Riesgos Crediticio en la entidad?
- ✓ ¿Cómo se realiza el análisis de la Rentabilidad en Mutualista Pichincha?
- ✓ ¿Cómo se puede mejorar el control de riesgos para efectivizar el tiempo de aprobación del crédito?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

- **Campo:** Financiera
- **Área:** Gestión Financiera
- **Aspecto:** Gestión de Riesgos
- **Espacial:** Mutualista Pichincha – Agencia Ambato
- **Temporal:** El tiempo de duración de la presente investigación comprende de Julio a Enero 2014

1.3 Justificación

La crisis financiera iniciada precisamente en el sector bancario con la quiebra de importantes entidades financieras y otras gravemente

perjudicadas en solvencia y viabilidad constituye el punto de partida para la presente investigación ya que se busca estabilizar la situación actual de Mutualista Pichincha – Agencia Ambato proporcionando a la entidad el desarrollo de una Gestión de Riesgos óptima que permita tener un proceso más eficaz y eficiente en sus Créditos.

Los instrumentos de medición, gestión y valoración de los riesgos financieros permiten lograr, la solvencia, la estabilidad y la viabilidad de la entidad que deben considerarse en su análisis, medición y gestión.

Es necesario determinar, conocer los motivos que están elevado el nivel de riesgos para la entidad que otorga créditos, buscando alternativas de solución que puedan disminuir el nivel de riesgo de crédito de la institución que se investigó.

El incumplimiento suele estar motivado por una disminución en la solvencia de los agentes prestatarios por problemas de liquidez, pérdidas continuadas, quiebras, disminución de los ingresos, aumento de los tipos de interés y desempleo en el caso de las familias, aunque también puede producirse por falta de voluntad de pago.

El riesgo de crédito fue, y sigue siendo, la causa principal de los múltiples episodios críticos que han vivido los sistemas bancarios del mundo en los últimos veinte años.

Esta investigación es factible de desarrollar por que se cuenta con la apertura y predisposición de los directivos de la institución financiera para la disponibilidad de la información desde las fuentes primarias, en este caso, nómina de clientes, base de datos, documentación pertinente entre otras; se cuenta con el tiempo necesario para el desarrollo operativo de todo el trabajo investigativo; hay suficiente bibliografía disponible que fundamentan el marco teórico conceptual en función de riesgo financiero y

rentabilidad. Finalmente se cuenta con los recursos materiales, tecnológicos y económicos para el desarrollo correspondiente de la investigación.

Los beneficiarios de este trabajo son la propia institución financiera, los usuarios de la misma (clientes), los colaboradores y la Sociedad en general ya que verán en Mutualista Pichincha una institución sólida y transparente en la cual podrán confiar.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar el manejo del Riesgo Crediticio en el proceso de Créditos de Mutualista Pichincha y su incidencia en la Rentabilidad.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el Riesgo que se está generando al momento de otorgar un determinado crédito.
- Verificar la evolución de la Rentabilidad a lo largo de los 3 años en Mutualista Pichincha Agencia Ambato; para conocer la situación real con el fin de proponer metas de Crédito y verificar su cumplimiento.
- Proponer un modelo de scoring de crédito que permita mejorar los indicadores de rentabilidad de Mutualista Pichincha

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

A continuación se citan algunos antecedentes de estudios previos relacionados, investigaciones realizadas que guardan alguna vinculación con el presente objetivo de estudio.

Basandose en el estudio de Ibarra(2010), en su tesis “Levantamiento del proceso de crédito e identificación de eventos de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.” Universidad Politécnica Salesiana. Señala que:

Las entidades financieras, actúan, se desarrollan y crecen en busca de beneficios mutuos, servicios financieros con rentabilidad y calidad social. Cuando el trabajo dentro de toda Institución se transfiere de persona a persona y de unidad a unidad, las demoras y errores surgen inevitablemente y el control se dificulta, de allí la necesidad de definir procesos que permitan minimizar la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras atribuibles al riesgo operativo.

La presente tesis constituye una herramienta que conduce a la identificación de eventos y factores de riesgo que pueden derivar en pérdidas financieras, también es importante resaltar que es fundamental la identificación de incidentes de riesgos que permitan conocer, controlar y mitigar posibles pérdidas financieras para ella institución.

Según la investigación realizada por Narváez (2008), en su tesis “Optimización de los Procesos Financieros de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. en la ciudad de Quito 2007 –

2008” Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y Negocios carrera de Ingeniería Financiera. Señala que:

El riesgo crediticio es una etapa intensiva especialmente cuando se realiza una pertinente y oportuna evaluación y selección de los créditos para estudiarlos.

La optimización del proceso reducirá considerablemente los recursos a emplearse entre ellos llamadas telefónicas, tiempo, papeles por notificaciones, tinta, movilización, servicios judiciales y de recuperación de cartera etc.

Entonces con la optimización de los procesos de crédito, se estimara las pérdidas potenciales de cartera atribuibles a factores internos o debilidades en la estructura de crédito, se logrará tener una visión global de las necesidades y potencialidades en su aplicación, adquirir eficiencia y eficacia en el proceso y servicio.

Indica Avila(2005), en su tesis “Medición y Control de Riesgos Crediticios, 2005” Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas carrera de Contaduría. Señala que:

El concepto de riesgo asocia un conjunto de factores y tareas encaminadas a obtener una adecuada medición, evaluación y control del mismo, como la construcción de indicadores, y de una cultura objetiva de riesgo que permita segmentar y dirigir los esfuerzos hacia los consumidores y la generación de productos más adecuados a las expectativas de creación de valor de la entidad.

El análisis de riesgo es un proceso que requiere políticas claras, pero también entendimiento de las operaciones financieras. Un entendimiento cabal del riesgo permite que la entidad financiera pueda estar en

condiciones de planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y sus consecuencias y de este modo estar mejor preparados para enfrentar la incertidumbre futura sobre las variables que puedan afectar su rentabilidad.

Luego del análisis de las tesis mencionadas en los párrafos, se puede considerar que resulta de gran beneficio para la presente investigación, ya que disponen de conceptos directamente vinculados con el Riesgo Crediticio.

2.2. Fundamentación filosófica

La investigadora se alinea con el paradigma crítico –propositivo puesto que: "Cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a causalidad lineal" (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 20).

En la misma línea de pensamiento de los autores antes citados, explican el paradigma crítico propositivo: "En cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad; este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad" (p. 21)

2.3. Fundamentación legal

Mutualista Pichincha al ser un ente financiero constituido legalmente, depende en gran medida de la legislación vigente en nuestro país y de los órganos que ejercen control sobre sus actividades.

El presente trabajo se sustenta en la Ley de Instituciones Financieras publicada en el R.O. número 250 con fecha 23 de enero del 2001 y que tácitamente en el artículo 2 párrafo segundo dice:

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

En la misma ley en artículo 3 dice “Las instituciones financieras privadas podrán realizar las siguientes operaciones en moneda nacional, extranjera o en unidades de cuenta establecidas por Ley:

- a. Los bancos podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 de la Ley.
- b. Las sociedades Financieras podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 y 53 de la Ley, excepto recibir recursos del público en depósitos a la vista en los términos de la letra a) del Artículo 51 de la Ley y conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no.
- c. Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público podrán efectuar las operaciones previstas en el artículo 51 de la Ley, excepto:

1. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
2. Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitrajes sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
3. Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra; y,
4. Garantizar la colocación de acciones y obligaciones.

- **Constitución Política del Ecuador (2008)**

EN EL CAPÍTULO OCTAVO REFERENTE AL SISTEMA FINANCIERO

Art.308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado.

Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o

depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penal.

Art.310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementarla productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art.311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será

independiente De la institución y designado de acuerdo con la ley.

Adicionalmente, las recomendaciones están en función de la Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros dada la importancia de difundir en forma general y resumida, las consideraciones más significativas de las Mutualistas que menciona en

DECRETOEJECUTIVONo.3270DE21

DENOVIEMBREDE1995, PUBLICADO EN EL REGISTRO OFICIAL
No.832 DE 29 DENOVIEMBREDE1995

Reglamento de la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

CAPITULO I DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES Y FINALIDADES

Art.1.-Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, actualmente existentes, cuya creación estuvo facultada a por el Decreto Ley de Emergencia No.20, promulgado el 2 de julio de 1962 y las que se crearen, se rigen por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que se denominará en adelante simplemente la Ley, el Reglamento General de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en lo que fuere aplicable, este reglamento y sus propios estatutos.

En los artículos posteriores, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda se denominarán simplemente "las asociaciones" o "las mutualistas" y la Superintendencia de Bancos y Seguros, como "la Superintendencia".

Art.2.-Las asociaciones son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados.

Estarán sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia y a las normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que dispongan la Ley y la Superintendencia.

De conformidad con lo previsto en el inciso tercero del artículo 193 (actual 191) de la Ley, corresponde al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dictar las políticas generales para el desarrollo de la vivienda.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Superordinación de Variables

Gráfico Nº 2 Subordinación de Variables

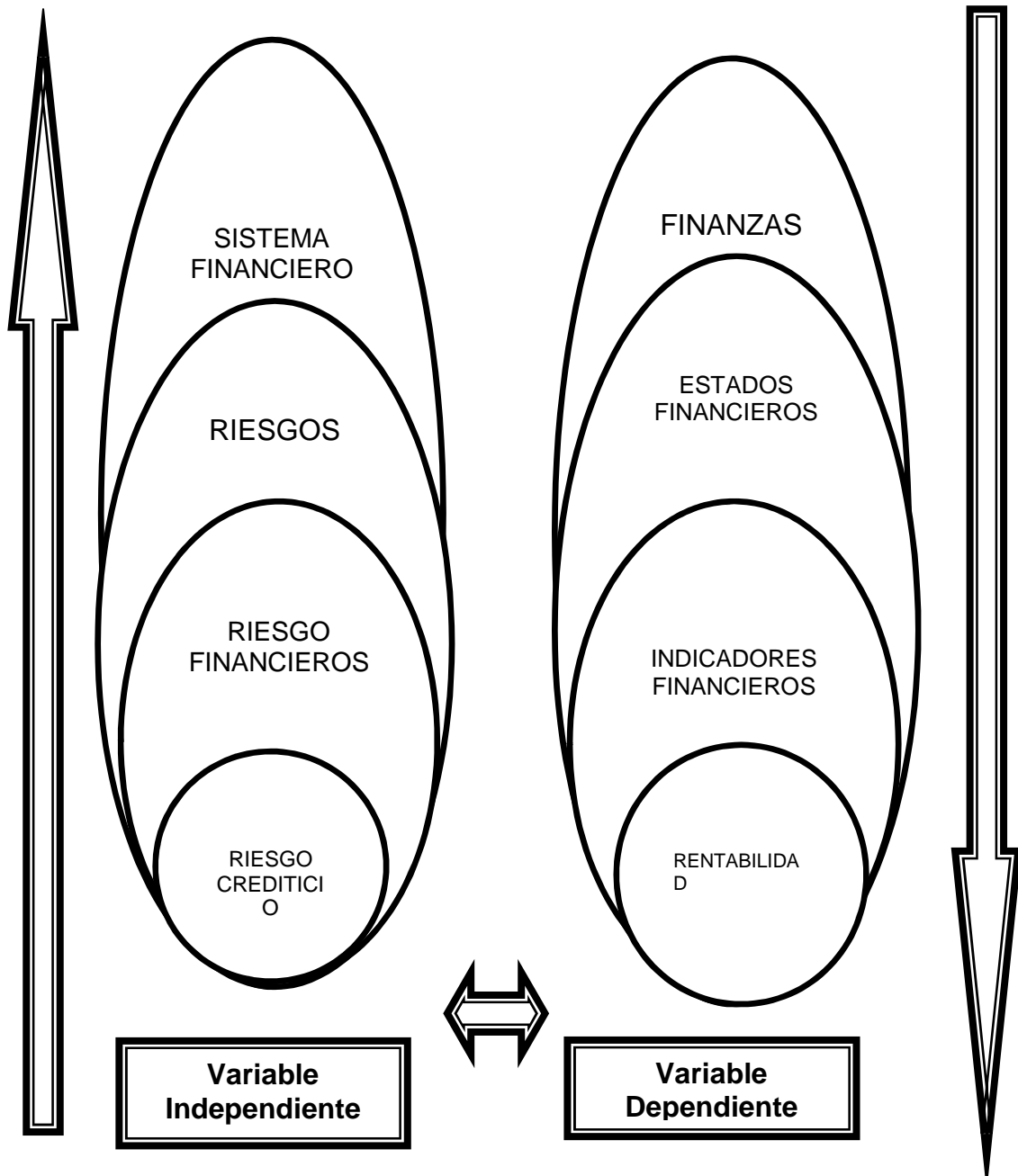


Gráfico nº2: Subordinación de Variables
Elaborado por: Cristina Bombón L

SUBORDINACIÓN DE VARIABLES

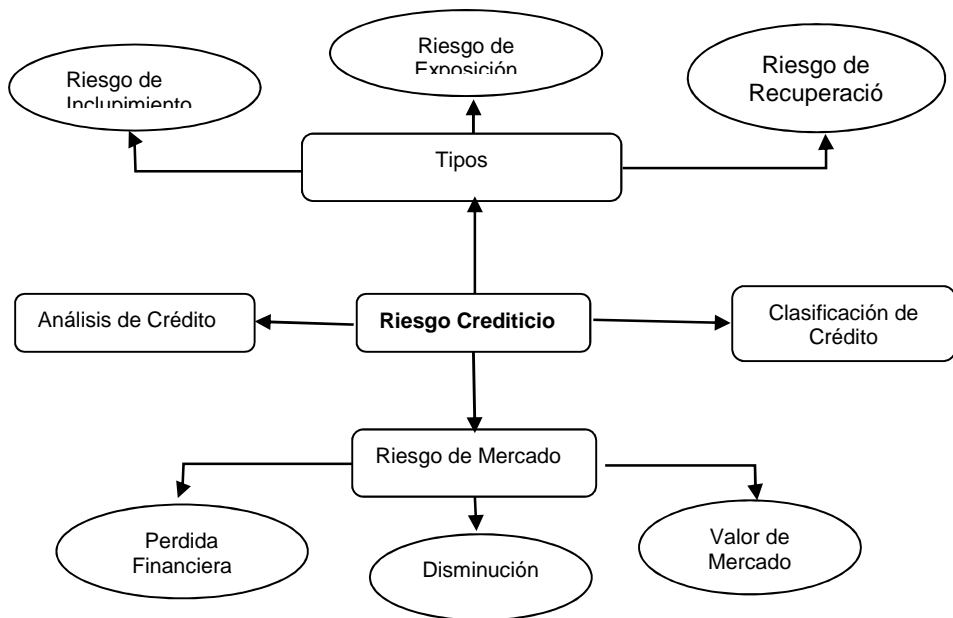


Gráfico Nº 3 Subordinación Variable Independiente
Elaborado por: Cristina Bombón L

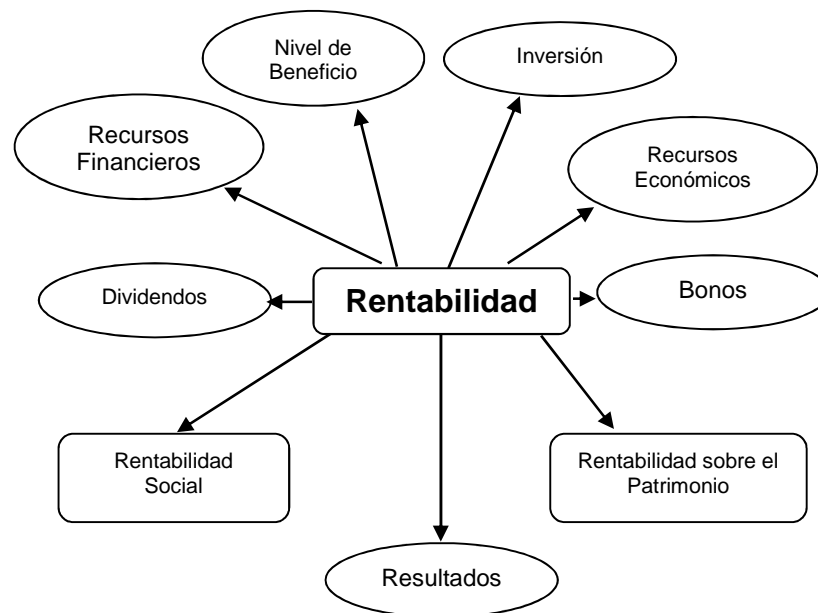


Gráfico Nº 4 Subordinación Variable Dependiente
Elaborado por: Cristina Bombón L

Marco conceptual de la variable independiente

- **Sistema Financiero**

En palabras de Bonilla (2009), “Se puede entender al Sistema Financiero Nacional, como el conjunto de instituciones financieras (bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito) que realizan intermediación financiera con el público”

El sistema financiero ecuatoriano está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basa en un instrumento y documentos especiales que nos permite canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

De acuerdo con la revista Ekos (2012) El sistema financiero Ecuatoriano se enfrenta en 2013 a un escenario de grandes retos, debido a nuevas regulaciones e impuestos, así como por el deterioro de sus indicadores de morosidad, rentabilidad y solvencia.

En un sistema financiero la función del dinero es facilitar el intercambio de bienes y servicios entre los diferentes actores de la economía.

Dicho sistema está constituido por bancos privados (nacionales y extranjeros), mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, compañías financieras y otros agentes de crédito; la Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo de control para dichas instituciones bancarias.

LOS BANCOS: son entidades dedicadas exclusivamente a captar los recursos con exceso de liquidez de las personas para trabajarlos a quienes necesitan esos recursos para financiar operaciones.

LAS MUTUALISTAS: donde los depositantes son a la vez dueños de la entidad y los destinatarios de los préstamos.

SOCIEDADES FINANCIERAS: la ley faculta a las sociedades financieras convertirse en banco. La característica es que no pueden captar depósitos a la vista en cuentas de ahorro.

LAS COOPERATIVAS DE AHORRO: es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

RIESGOS

- **Riesgo**

Martínez, (2004). “El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.” Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad. El riesgo engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias negativas.

El riesgo puede ser definido como la volatilidad de los flujos financieros no esperados, generalmente derivadas del valor de los activos o los pasivos. También es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones. (P.84)

- **Riesgos Financieros**

En palabras de Venegas (2006), “El Riesgo Financiero es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación.” El riesgo puede se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay

un retorno en absoluto. Hace referencia a las incertidumbres en operaciones financieras derivadas de la volatilidad de los mercados financieros y de crédito.

La eliminación del riesgo financiero no es posible pero si disminuir su impacto. Para ello, hay expertos en la selección de carteras y estrategias de negocio encaminadas únicamente a este fin.

El riesgo financiero está estrechamente relacionado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una empresa posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento.

En palabras de Haro (2005), Existen diferentes naturalezas de riesgos financieros, las cuales se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- Riesgo de Mercado: la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.) También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolios se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconomicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.
- Riesgo de Crédito.- es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.
- Riesgo de Liquidez.- se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para

financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. Los bancos son muy sensibles a las variaciones en las tasas de interés; y el manejo de activos y pasivos se convierte en una de las ramas de la administración de riesgos que cubre este aspecto. El riesgo de Liquidez se refiere también a la posibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

- Riesgo Legal.- se refiere a 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. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

- Riesgo Operativo.- es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. Asimismo, este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante el período en que laboró en dicha empresa concentró todo el conocimiento especializado en algún proceso clave.

- Riesgo de reputación.- es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraudes o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación, es lógico que los clientes considerarán eventualmente cambiar de

institución.(p.17)

Gómez & López (2002, p28), Los riesgos financieros se suelen clasificar en dos grandes grupos:

- Riesgos Cuantificables.- Aquello que se calculan basándose en criterios objetivos y pueden expresarse fácilmente en términos monetarios. En este grupo se integran los riesgos de mercado y de crédito.
- Riesgos no Cuantificables.- Cuya valoración es un tanto más relativa y dependerá de los criterios aplicados en cada entidad. Se incluye en este grupo los riesgos de liquidez, legal y operativo

- **Riesgo Crediticio**

Elizondo (2004), "El riesgo crediticio surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales." El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valoración 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.

Se determina que existen dos tipos de riesgo de crédito; el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de la contraparte que no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podrá sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de éstos disminuya.

Interpretando a Samaniego (2007), La falta de interés por el riesgo de crédito ha provocado que las técnicas para su medición y control no

hayan evolucionado practicamente nada en el último siglo, al contrario de lo ocurrido con el riesgo de mercado, el cual ha experimentado un importante auge tanto en su estudio como en su análisis originando que las entidades financieras cuenten con modelos matemáticos para su gestión. No obstante, la realidad actual es bien distinta, tanto académicos como profesionales han empezado a darle al riesgo de crédito la importancia que se merece.

A pesar de que las entidades financieras han asumido la importancia que el riesgo posee, su estudio y medición no resultan fáciles, por lo que el camino que queda aún por recorrer es largo, cuando se habla del riesgo de crédito, la cuestión se complica debido a la escasez de información histórica a analizar.

Según Gómez & López (2002), Riesgo de Crédito es la posibilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando una contraparte incumple una obligación pactada. Sus características principales son:

- Puede originarse como consecuencia de la concesión de préstamos directos, riesgos de firma u otras operaciones fuera de balance.
- Su gestión se realizará a través del establecimiento de límites máximos autorizados.
- Las pérdidas potenciales son conocidas y podrán ser evaluados en función del instrumento de que se trate.

El riesgo de crédito está directamente relacionado con el plazo de duración de la facilidad crediticia concedida, debido a que todas las operaciones de crédito están sujetas a la eventualidad de que llegado su vencimiento el cliente no pueda asumir, parcial o totalmente, las obligaciones contraídas.

Interpretando a Campoverde(2008), Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

- 1) Riesgos de liquidez,
- 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y
- 3) Riesgos de Solvencia.

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones.

Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito. (Record de calificación de clientes).

La probabilidad o tasa de incumplimiento.

La probabilidad o tasa de incumplimiento valora la posibilidad de que se produzca un evento de crédito en un período de tiempo. Es decir, que un cliente incumpla las obligaciones, contraídas por contrato, a vencimiento.

Por evento de crédito o default podemos considerar 6 situaciones:

1. La quiebra: el patrimonio de la empresa es negativo (corporates).
2. La moratoria: se aplaza el pago de una deuda vencida (soberanos).
3. El impago: después de un periodo de gracia, el pago no se efectúa.
4. El repudio: la entidad de referencia rechaza la validez de la obligación.
5. La reestructuración: se renegocian los términos de la operación, resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.

Tipos de Riesgo de Crédito

La exposición.

La exposición depende del valor de mercado de los activos con riesgo de crédito.

Fundamentalmente, es el resultado de considerar las primas de riesgo, también llamadas spread, por rating y plazo, respecto al tipo de interés libre de riesgo al mismo plazo.

La probabilidad o tasa de incumplimiento.

La probabilidad o tasa de incumplimiento valora la posibilidad de que se produzca un evento de crédito en un período de tiempo. Es decir, que un cliente incumpla las obligaciones, contraídas por contrato, a vencimiento.

Por evento de crédito o default podemos considerar 6 situaciones:

1. La quiebra: el patrimonio de la empresa es negativo (corporates).
2. La moratoria: se aplaza el pago de una deuda vencida (soberanos).
3. El impago: después de un periodo de gracia, el pago no se efectúa.
4. El repudio: la entidad de referencia rechaza la validez de la obligación.

5. La reestructuración: se renegocian los términos de la operación, resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.

La severidad.

La severidad, tal y como se ha descrito anteriormente, es la pérdida real soportada tras un evento de crédito y una vez finalizado el proceso de recobro.

Al producirse el evento de crédito, el inversor, como norma general, no pierde el total de la inversión sino que en función del tipo de default y del rating del activo se recupera parte de ella.

Marco conceptual de la variable dependiente

- **Finanzas**

Según Massons (2002), Finanzas se define por “El conjunto de actividades que incluye procesos, técnicas, con la finalidad de que una unidad económica como personas, empresa, optimice tanto la forma de obtener recursos financieros como el uso de los mismos durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva.”

Las finanzas estudian como invierten las organizaciones, cuanto invierten, donde lo hacen, como obtienen fondos para invertir y como trabajan los mercados financieros y de capitales. Respuestas a estas preguntas pueden resumirse en la siguiente norma: los fondos deben dirigirse siempre a su uso más valioso.

Las finanzas están íntimamente ligadas al concepto de valor: cómo las decisiones empresariales afectan el valor de la firma, el valor para los accionistas y el valor dentro del crecimiento macroeconómico.

- **Estados Financieros**

Según Amat(2004), “Los estados financieros también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.” Los estados financieros reflejan la situación real de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas.

Desde la perspectiva interna, la dirección de la empresa puede ir tomando las decisiones que corrijan los puntos débiles que puedan amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos. (p.11)

- **Indicadores Financieros**

En palabras de Martínez (2004), “Reflejan el cumplimiento de los objetivos económicos.” A este concepto se le llama desempeño financiero, el cual ha sido el modelo dominante en la investigación empírica de estrategias.

Son los datos que le que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar (p.97).

Indica Briseño (2006), “Los indicadores financieros son una excelente herramienta de las compañías y constituyen un buen apoyo para la toma de decisiones.” Son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como

una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos. (p.3)

Martínez (2008), "Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias."

Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa.

Adicionalmente, nos permiten calcular indicadores promedio de empresas del mismo sector, para emitir un diagnóstico financiero y determinar tendencias que nos son útiles en las proyecciones financieras.

Rentabilidad

Indica Gitman & Joehnk(2005), "La rentabilidad es el nivel de beneficio de una inversión esto es, la recompensa por invertir. Algunos instrumentos de inversión garantizan la rentabilidad esperada."

De acuerdo a Sánchez (2002), la importancia del análisis de la rentabilidad viene dada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia

como variables fundamentales de toda actividad económica.

La rentabilidad de una inversión puede proceder de más de una fuente, la fuente más común es el pago periódico de dividendos o intereses.

La otra fuente de rentabilidad es la apreciación en valor, la ganancia obtenida de la venta de un instrumento de inversión por un precio superior al original de compra.

$$\text{Rentabilidad capital} = \frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Capital social}}$$

Mide el rendimiento obtenido de la investigación de los accionistas en la empresa. Por lo regular, cuanto mayor sea este rendimiento, mejor situación alcanzarán los activos de los dueños

En palabras del mismo autor menciona que “La rentabilidad es una variable clave en las decisiones de inversión; nos permite comparar las ganancias actuales o esperadas de varias inversiones con los niveles de rentabilidad que necesitamos.”(p.91) La rentabilidad se puede calcular históricamente o se puede usar para formular expectativas de futuro.

Sánchez (2002), “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.”

En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre

alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado posterior.

De acuerdo con Zamora (2001).“La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones”.

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada.

Al concretar dichos resultados y dicha inversión se obtienen dos tipos de rentabilidad: económica y financiera.

De esta forma, la rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultados antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es un indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

Para el análisis de la rentabilidad empresarial se utilizan dos tipos de métodos integrados, el método sumativo y el método multiplicativo. Dichos métodos descomponen la rentabilidad de los fondos propios o rentabilidad financiera en sus factores determinantes, que básicamente son: rentabilidad económico, efecto apalancamiento y efecto fiscal.

En palabras de Horne & Wachowtzc (2002),“El objetivo fundamental de la Rentabilidad consiste en determinar las razones del estado de resultados y del estado de resultados/balance general.” Las razones de rentabilidad son de dos tipos: las que presentan la rentabilidad en relación con las ventas y las que hacen con respecto a la inversión.

En conclusión se puede decir que las razones de rentabilidad son aquellas que relacionan las utilidades con las ventas y la inversión.

Interpretando a Mornigstan (2003),“La rentabilidad obtenida por un fondo de inversión en un determinado periodo de tiempo es simplemente la variación porcentual del valor de liquidación medido en ese periodo de tiempo.”

La rentabilidad dependerá evidentemente del comportamiento (es decir de las subidas o bajadas de precio) de los títulos que el fondo tenga en cartera durante ese mismo periodo de tiempo.

Una parte de esa rentabilidad también proviene de los dividendos de las acciones así como de los cupones de los bonos u obligaciones que posee el fondo ya que esos dividendos y cupones que cobra el fondo hacen aumentar el valor liquidado.

Rentabilidad Económica

Según Gómez (pg. 29-30); La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una

empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. Y se representa así:

BAll (Beneficios Antes de Intereses e Impuestos).

Rentabilidad Económica = BAll / ACTIVO TOTAL

Está relacionada con el afán de lucro de toda empresa privada; uso más común, y hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.

Rotación sobre activos de la empresa

En caso de rotación de activos le dice a un inversionista del total de ventas por cada \$ 1 de activos, rentabilidad de los activos o ROA, para abreviar, le dice a un inversionista cuántas ganancias genera una empresa por cada \$ 1 en activos.

El rendimiento de los activos es también una figura del fuego manera segura de medir la intensidad de los activos de una empresa.

El rendimiento del activo medidas ganancias de una compañía en relación con todos los recursos que tenía a su disposición. Por lo tanto, es el más riguroso y excesivo de prueba de rendimiento.

Si una empresa no tiene deuda, la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre recursos propios cifras será la misma.

Hay dos formas aceptables para calcular la rentabilidad de los activos.

Opción 1: Margen de Utilidad Neta x rotación de activos = Retorno sobre Activos

Opción 2: Ingresos netos ÷ Activo Promedio para el periodo de retorno sobre activos = El rendimiento del activo como una medida de la intensidad de activos (o lo "bueno" de una empresa es)

Cuanto menor es el beneficio por dólar de los activos, el más gran cantidad de activos de una empresa es.

Cuanto más alto sea el beneficio por dólar de los activos, menos gran cantidad de activos de una empresa

Rentabilidad Social

En el sentido que un servidor lo entiende, la rentabilidad social es un modelo para tomar decisiones económicas no basándose exclusivamente en la rentabilidad financiera del corto plazo, si no considerando la posible implicación que la decisión tendrá sobre el agregado económico.

Si la economía deja de tener actores para generar riqueza, no habrá quien pueda adquirir bienes y servicios, cayendo en un círculo vicioso que nos conducirá a una depresión económica, ya que el Estado, al tener menos base contribuyente, tendrá que incrementar la base impositiva para cumplir su papel.

Rentabilidad social es sí, considerar en primer lugar la utilidad social que se obtendrá de una decisión de política económica.

2.5. Hipótesis

“El Riesgo Crediticio impacta directamente en la Rentabilidad de Mutualista Pichincha Agencia Ambato.”

2.6. Señalamiento de variables de las hipótesis

- **Variable Independiente:** El Riesgo Crediticio

- **Variable Dependiente:** Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se utiliza los enfoques que a continuación se explica:

3.1.1 Investigación de Campo

De acuerdo con Muñoz (2004): "Se puede definir como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social." La (Investigación pura), o bien estudia una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

En la ejecución de trabajo de este tipo tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para tener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelven el fenómeno o hecho en estudio

Este tipo de investigación se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.(p. 93)

Según Herrera, Medina & Naranjo (2004,), "Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos,"

Sin embargo, para lograr aquello, fue necesario recurrir a la aplicación de métodos propios al tipo de investigación. (p. 103)

Tomando como referencia a Eyssautier (2007,), “El trabajo de campo asume las formas de la exploración y observación del terreno, la encuesta, la entrevista y la observación participante”. (p. 96)

De acuerdo con Rojas (1998):

La investigación de Campo es el conjunto de actividades dirigido a recopilar información sobre un aspecto o problema específico de la realidad en el lugar donde se producen los acontecimientos, para ello se utilizan técnicas e instrumentos adecuados y precisos que permiten captar datos objetivos del mundo material. Se plantea con base a la información que se tiene sobre el objeto de estudio, la información que se quiere obtener, los objetivos del estudio, tipos de técnicas e instrumentos que habrán de aplicarse, así como el tiempo, el personal y los recursos económicos y materiales disponibles. (p.179)

Por consiguiente en la investigación relacionada con el riesgo crediticio y la rentabilidad se aplicará la investigación de campo ya que se obtendrá la información del lugar donde se origina el problema, analizando el problema específico.

3.1.2 Investigación Bibliográfica- Documental

Según Eyssautier (2006),La investigación bibliográfica documental “Depende exclusivamente de fuentes de datos, información que existe en documentos y materiales de índole permanente y a la que se puede recurrir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin

alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad.”

Indica Bernal (2006), que la investigación documental “Consiste en un análisis de la información escrita sobre determinado tema con el propósito de establecer relaciones, diferencias, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. “Ciertamente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recopilación de las fuentes de información que puedan aportar información sobre la realidad estudiada.

La investigación bibliográfica se ha desarrollado mediante la revisión de toda la información secundaria existente sobre temas afines a la problemática, es decir, aspectos relacionados con la gestión financiera y el control interno al proceso de créditos.

Las principales fuentes documentales que existen: “Documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias transcritas, etc.), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc)”. Una idea que ayuda a entender este punto es que no debe de existir ningún investigador que inicie su trabajo, hasta que no haya explorado la literatura existente en la materia de su trabajo. Una investigación bibliográfica se busca en textos tratados, monografías, revistas y anuarios. (p. 110)

"La investigación Bibliográfica tiene el propósito de detectar ampliar y profundizar diferentes teorías, enfoques conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada." (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 103)

Por ello en el presente estudio se revisará la información obtenida en el presente estudio se basara en información obtenida en documentos,

libros, internet, revistas, tesis que nos ayudaran a comprender y conceptualizar de mejor manera las variables: el riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad.

3.2 Nivel de la investigación

3.2.1. Investigación Descriptiva

Segùn Rodriguez (2005). "La Investigación Descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta." La tarea del investigador en este tipo de investigaciones tiene las siguientes etapas:

- Descripción del problema
- Definición y formulación de hipótesis
- Supuestos en que se basan las hipótesis
- Marco teórico y conceptual
- Selección de técnicas de recolección de datos (muestreo)
- Categorías de datos a fin de facilitar relaciones (p.25)

La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen tos datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana.

En opinión de Grande y otros (2009), Explican situaciones y pueden perseguir objetivos principales como describir las características de grupo, encontrar fortalezas y debilidades de la Institución, segmentar mercados, Contrastar o verificar hipótesis formuladas en investigaciones.

Los investigadores no son meros tabuladoras, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (p. 36)

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Este tipo de indagación será la más adecuada para el problema planteado, considerando que es una investigación individual, se utilizarán las técnicas de investigación de la encuesta al departamento operativo y comercial.

Se pretende que la mencionada técnica sea muy útil para que después de su respectiva investigación y comprobación se logre tomar las medidas pertinentes y a tiempo por parte de los funcionarios de Mutualista Pichincha.

Las variables a ser analizadas en la presente investigación son:

- Variable Independiente: El Riesgo crediticio.
- Variable Dependiente: La Rentabilidad

3.2.2 Investigación Correlacional (Asociación de variables)

Según Gómez (2006), “La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, en donde las variables se relacionan aporta cierta información explicativa.” Así como determina tendencias de modelos de comportamiento mayoritario

Se aplicara la investigación asociación de variables teniendo en cuenta que las variables causa-efecto son de vital importancia en el presente trabajo pues absolutamente todo el proceso va encaminado a desarrollar las dos variables con la finalidad de encontrar soluciones posibles al planteamiento del problema y aportar con una investigación de calidad a Mutualista Pichincha

3.3. Población y muestra

La presente investigación tiene un Universo mínimo para el cumplir con los requerimientos de este estudio referente a la variable independiente y dependiente. En función de que la población es pequeña para el estudio no es necesario extraer una muestra pero se deja como referencia la fórmula para obtener la muestra y es la siguiente:

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

$$n = 16 / (0.0025(16-1)+1)$$

$$n = 16 / 1.0375$$

$$n = 15$$

Para efectuar esta investigación de campo se encuestó a 16 personas comprendidas entre asesores de crédito, jefe y asistentes del departamento de créditos de Mutualista Pichincha del área financiera en la misma.

En tanto, para la variable dependiente en la Mutualista Pichincha se solicitó al Departamento Financiero los indicadores financieros de Rentabilidad para su respectivo análisis e interpretación, de los datos obtenidos.

3.4. Operacionalización de variables

3.4.1. Operacionalización de la variable independiente:

Tabla N° 1 Riesgo Crediticio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Riesgo Crediticio</p> <p>Es la probabilidad de incumplimiento de recuperación de créditos otorgados por la contraparte que genera un costo relevante para la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de incumplimiento • Riesgo de Exposición • Riesgo de Recuperación 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Morosidad • Políticas de Otorgamiento de Crédito • Medidas que se toman para evitar el retraso del pago del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Importancia de una gestión de riesgo de crédito en la Institución? • ¿Los controles descritos en el manual son actualmente aplicados? • ¿Conoce el nivel de riesgo existente en la Mutualista Pichincha ? • ¿Principales eventos generadores del riesgo de crédito? 	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para personal del departamento de crédito y departamento financiero ANEXO 1</p>

3.4.2. Operacionalización de variable dependiente:

Tabla N° 2 La Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Rentabilidad</p> <p>Son los resultados finales que una organización espera obtener mediante procesos eficaces con el fin de cumplir con su misión y alcanzar los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ROA • ROE • Rentabilidad Social 	<ul style="list-style-type: none"> • $ROA = \frac{\text{Resultado}}{\text{Promedio Activo Total}}$ • $ROE = \frac{\text{Resultado}}{\text{Promedio Patrimonio total}}$ • Beneficio que reciben los socios por parte de la Mutualista Pichincha 	<p>¿Conoce la existencia de un plan operativo para maximizar la rentabilidad obtenida?</p> <p>¿El porcentaje de Rentabilidad es?</p> <p>¿Se compara periódicamente la rentabilidad con otras Mutualistas?</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario para personal del departamento de crédito y departamento financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • ANEXO 1

3.5 Técnicas e instrumentos

Observación

En palabras de Ferrer (2010), “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.” La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos

Encuesta

Técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

3.6 Plan para la recolección de información

Los datos de la presente información se recolectaron mediante el uso de diferentes técnicas de investigación como son la encuesta y la observación.

La encuesta que constó de un cuestionario de diecisiete preguntas se aplicó a los miembros del Departamento de Crédito y del Departamento Operativo de la Mutualista Pichincha, pudiendo de esta manera determinar con claridad aspectos decisivos tanto de la variable

independiente como dependiente para su correcto análisis e interpretación.

La observación se la desarrolló al investigar, leer, analizar diferentes documentos como son libros, revistas, internet, estados financieros de la Cooperativa, aspectos que sustentaron la investigación brindando gran aporte al investigador.

También mediante la

3.7 Procesamiento de la información

Se va a realizar la tabulación de las encuestas con sus respectivas tablas y gráficos para cada una de las preguntas del cuestionario aplicado así a continuación de esto, analizar e interpretar los datos obtenidos por medio de esta técnica.

Pudiendo por medio de la aplicación de la prueba estadística del chi-cuadrado verificar la hipótesis que se planteó para esta investigación permitiendo buscar alternativas de solución para el problema de existir en la Institución.

Además de la aplicación de fórmulas de rentabilidad como es el ROA y el ROE indicadores con que se maneja la Institución, con la finalidad de interpretar y analizarlos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los datos

Una vez que se ha concluido con la etapa de recolección de información, es decir, cuando se han obtenido todos los datos necesarios para el desarrollo de la investigación; el siguiente paso es el procesamiento y análisis de los mismos, tal como lo indican Cabero & Hernández (1995) al mencionar que: “Tras la recogida de información y previo a la presentación de resultados, aparece el proceso de análisis de los datos que consiste en convertir los textos originales en datos manejables para su interpretación” (p.58).

Se procede a organizar, tabular, analizar e interpretar los datos, con la finalidad de obtener una mejor apreciación del problema, los mismos que servirán de soporte para el presente trabajo de investigación.

El cuestionario de preguntas aplicadas en esta encuesta consta continuación de manera detallada con su respectiva tabla y gráfico en porcentajes para una mejor apreciación de los resultados, además de una interpretación.

Además dentro de este capítulo consta la verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la aplicación de la prueba estadística del chi-cuadrado se podrá verificar la misma, es decir si existe una relación entre la variable independiente (riesgo de crédito) y la variable dependiente (rentabilidad), logrando así definir la influencia existente entre estas variables, pudiendo de esta manera dar soluciones aplicables en la Mutualista Pichincha, bajo fundamentos identificados por medio de estos análisis.

P 1.- Género:

Tabla N° 3 Género de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de Mutualista Pichincha.

Genero	F	F	Fr	FRA	%
Masculino	8	8	0,50	0,50	50,00
Femenino	8	16	0,50	1,00	50,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de Mutualista Pichincha.
Elaborado por: Cristina Bombón L

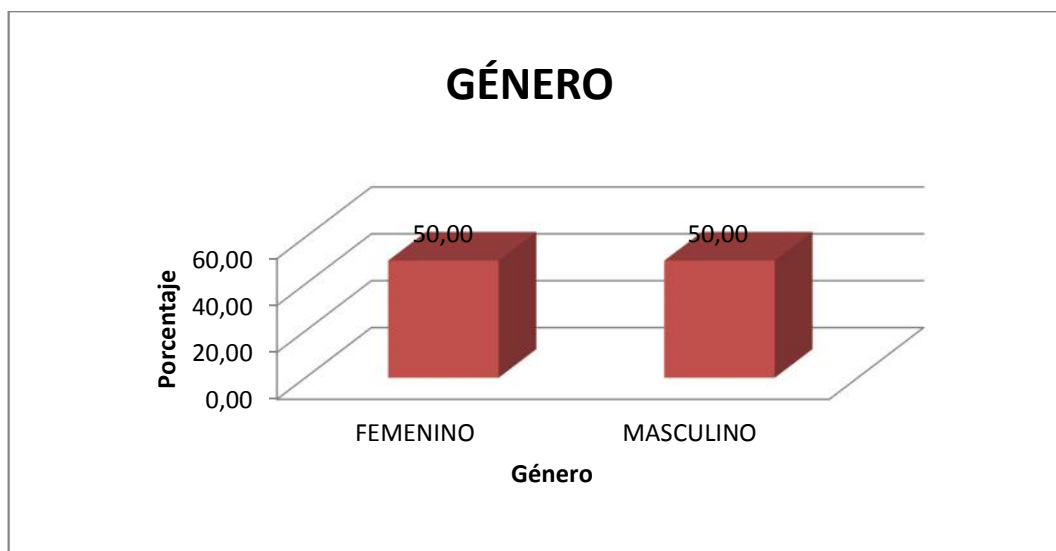


Gráfico N° 5 Género de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de Mutualista Pichincha.

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- De la presente investigación se desprende que en el Departamento de Créditos y Financiero, el 50% es de género masculino mientras la diferencia que el 50% es del género femenino.

Interpretación.- Del total entre el departamento de crédito y financiero son la mitad hombres y la mitad mujeres.

P2.-Edad comprendida entre:

Tabla N° 4 Edades de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha

EDAD	F	F	fr	FRA	%
18 – 25	5	5	0,31	0,31	31,25
26 – 30	6	11	0,38	0,69	37,50
30 – 40	2	13	0,13	0,81	12,50
Más de 40	3	16	0,19	1,00	18,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.
Elaborado por: Cristina Bombón L

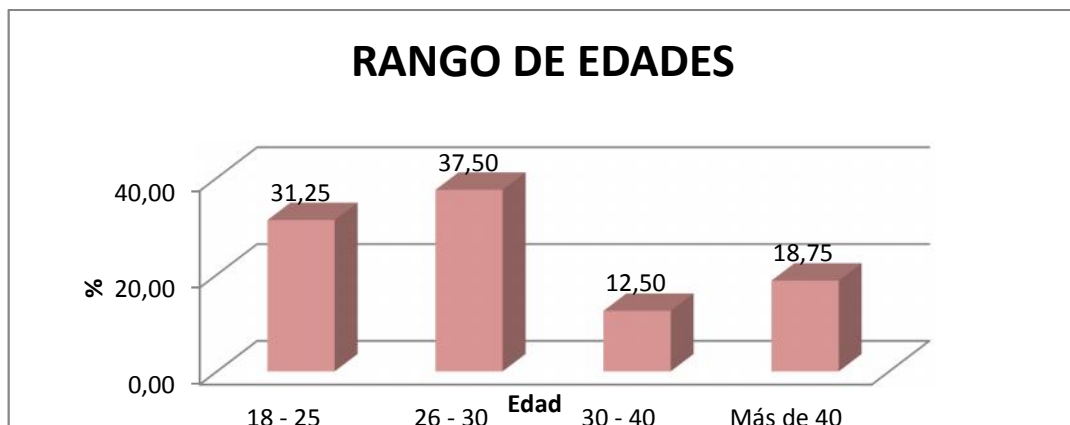


Gráfico N° 6 Edades de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha

Elaborado por: Investigadora

Análisis.- El 31,25% del total de encuestados tiene una edad comprendida entre 18 a 25 años, mientras que el 37,50% tienen una edad de 26 a 30 años, el 12,50% tiene una edad de 30 a 40 años y la diferencia es decir el 18,75% tiene más de 40 años.

Interpretación.- Con los resultados obtenidos por medio de la investigación se puede notar que en la mayoría de los encuestados tienen un rango de edad de 26 a 30, es decir existe un personal relativamente joven esto genera beneficios porque están estudiando y adquiriendo conocimientos, aunque viéndole por otra perspectiva esto puede ser una de las causas del riesgo de crédito con que cuenta la Mutualista Pichincha en la actualidad.

P3.- ¿Cuál es su instrucción?

Tabla N° 5 Instrucción de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha

INSTRUCCIÓN	F	F	fr	FRA	%
Secundaria	2	2	0,13	0,13	12,50
Superior	11	13	0,69	0,81	68,75
Posgrado	3	16	0,19	1,00	18,75
Otros	0	16	0,00	1,00	0,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.
Elaborado por: Cristina Bombón L

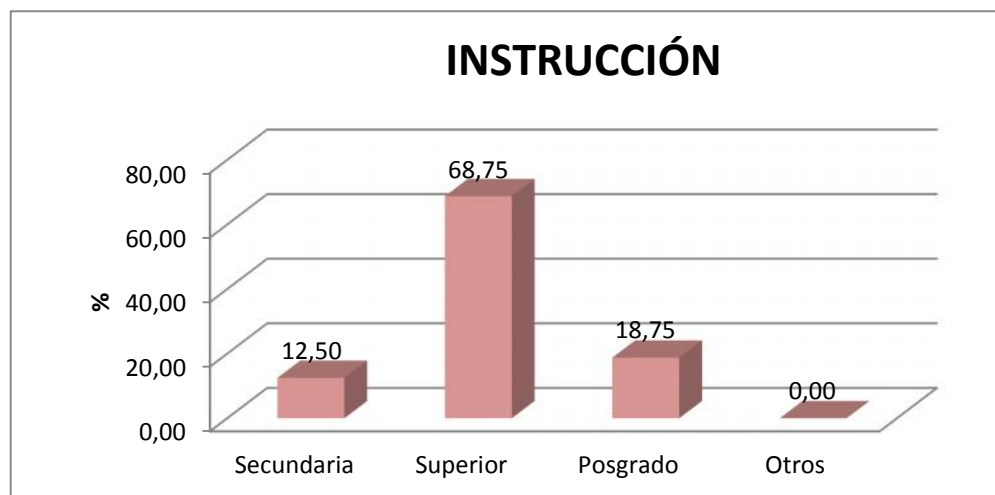


Gráfico N° 7 Instrucción de los miembros del Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del total de encuestas el 68,75% tiene estudios superiores mientras el 12,50% tiene estudios secundarios y el 18.75% cuenta con estudios de posgrado.

Interpretación.- La Mutualista Pichincha cuenta con personal preparado académicamente aun así deben continuar superándose.

P4.- ¿Existe un control de riesgos adecuado en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos?

Tabla N° 6 Existencia de control de riesgo

Existencia de control de riesgos adecuado	f	F	fr	FRA	%
SI	4	4	0,25	0,25	25,00
NO	12	16	0,75	1,00	75,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

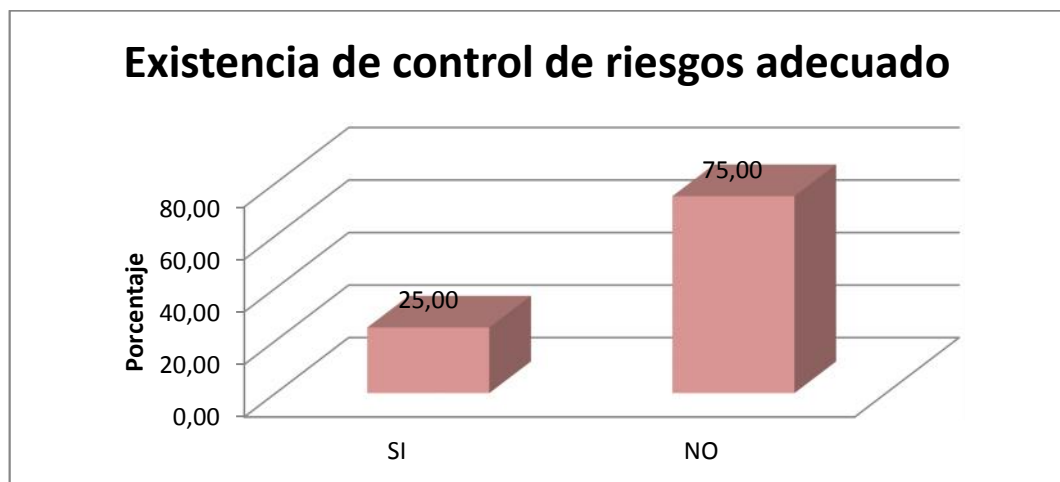


Gráfico N° 8 Existencia de control de riesgo

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de empleados de Mutualista Pichincha el 25% indica que si existe un control de riesgo adecuado mientras que el 75% dice lo contrario.

Interpretación.- La mayoría de las personas encuestadas informa que no existe un adecuado control de riesgo en el otorgamiento de crédito.

P5.- ¿El departamento de créditos dispone de un manual de procedimientos?

Tabla N° 7 Disponibilidad de manual de procedimientos en el departamento de crédito.

DISPONIBILIDAD DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL D.C.	F	F	fr	FRA	%
SI	14	14	0,88	0,88	87,50
NO	2	16	0,13	1,00	12,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha.
Elaborado por: Cristina Bombón L

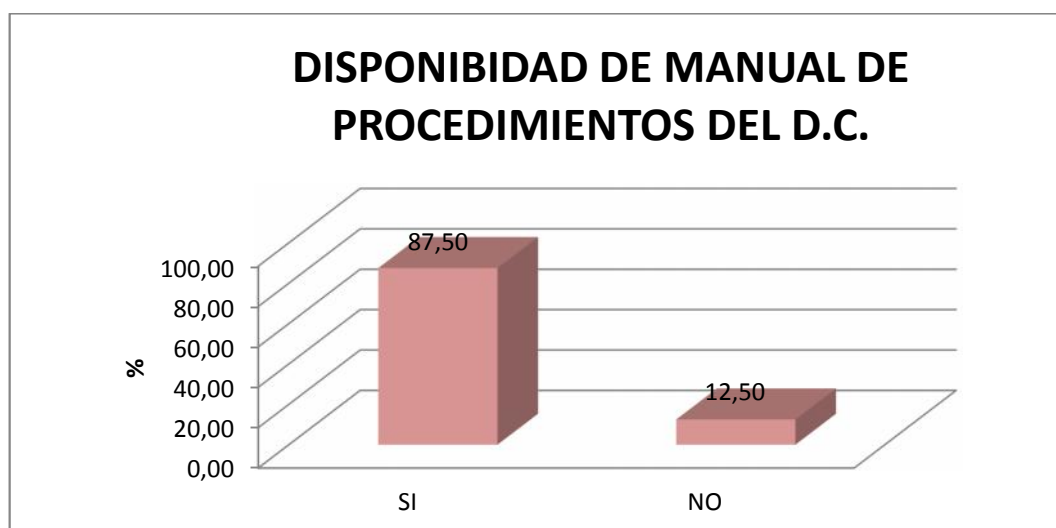


Gráfico N° 9 Disponibilidad de manual de procedimientos en el departamento de crédito.

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 87,50% del personal encuestado están de acuerdo en que existe un manual de procedimientos para el departamento de créditos y solo en 12,50% no sabe de la existencia de la misma.

Interpretación.- La mayoría está de acuerdo que cuentan con un manual, pero existe un porcentaje considerable que desconoce de su existencia.

P6.- ¿Los controles escritos en el manual son actualmente aplicados?

Tabla N° 8 Son aplicados los manuales de crédito

LOS CONTROLES DE CREDITOS SON APLICADOS	F	F	fr	FRA	%
SI	6	6	0,38	0,38	37,50
NO	10	16	0,63	1,00	62,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

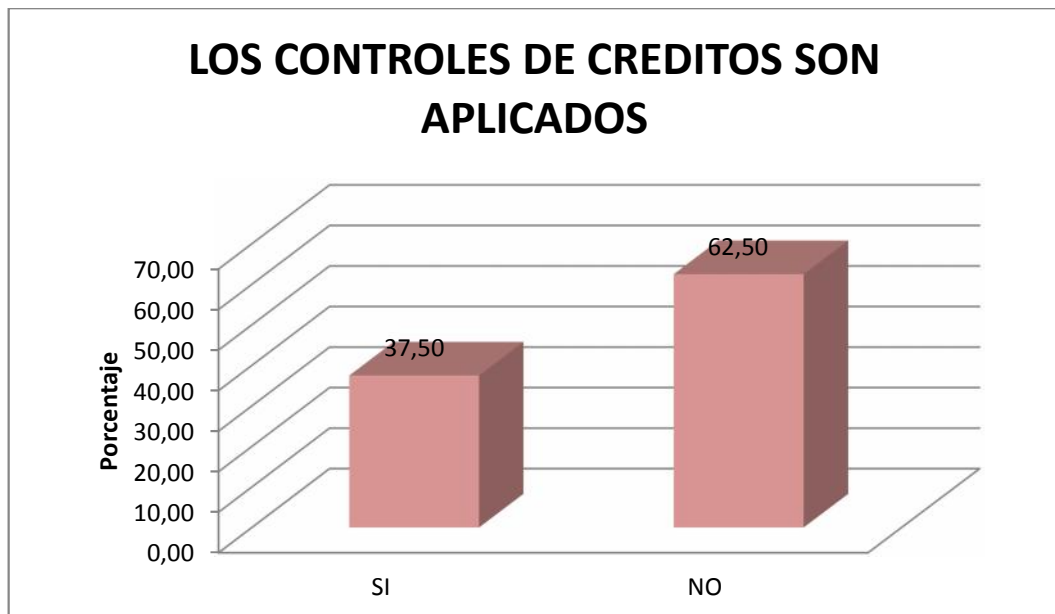


Gráfico N° 10 Son aplicados los manuales de crédito

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 37,50% dice que si se aplica el manual de procedimiento al momento de otorgar créditos, mientras el 62,50% asegura que no es aplicado dicho manual.

Interpretación.- La Mutualista Pichincha, en la actualidad no aplica en su totalidad el manual de procedimiento, lo cual está incrementando el riesgo al otorgarlos.

P7.- ¿Se encuentran claramente definidas las actividades para cumplir con las metas definidas?

Tabla N° 9 Actividades para cumplir con las metas

EXISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA CUMPLIMIENTO DE METAS	f	F	fr	FRA	%
SI	8	8	0,50	0,50	50,00
NO	8	16	0,50	1,00	50,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

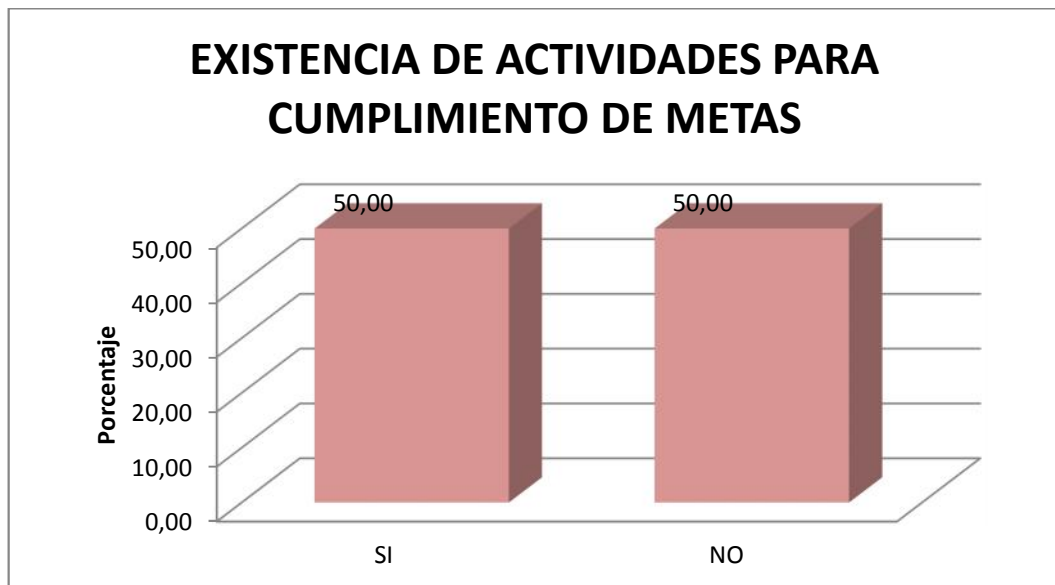


Gráfico N° 11 Actividades para cumplir con las metas

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 50% del total de encuestados está de acuerdo en que existe las actividades definidas para el cumplimiento de las metas trazadas mientras la diferencia es decir el 50% no está de acuerdo con esto.

Interpretación.- Del personal de Mutualista la mitad está de acuerdo en que existe actividades definidas mientras la otra mitad no es decir es necesaria una mejor comunicación dentro de la institución.

P8.- ¿Existe una adecuada comunicación dentro del departamento de créditos?

Tabla N° 10 Adecuada comunicación dentro del departamento de crédito

EXISTENCIA DE ADECUADA COMUNICACIÓN DENTRO DEL DEP. CREDITOS	f	F	Fr	FRA	%
SI	5	5	0,31	0,31	31,25
NO	11	16	0,69	1,00	68,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

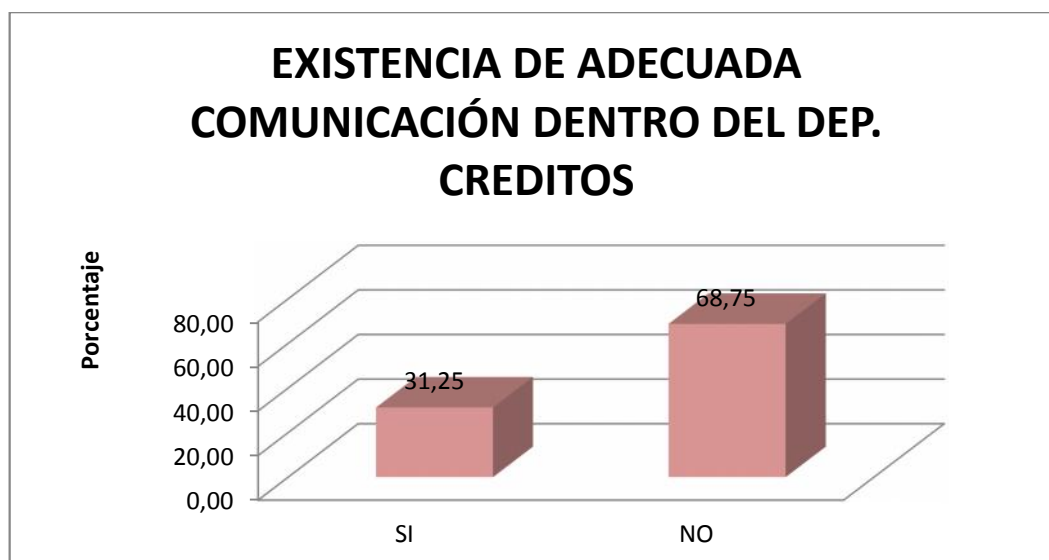


Gráfico N° 12 Adecuada comunicación dentro del departamento de crédito
Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 31.25% de encuestados dice si existir una adecuada comunicación dentro del departamento de créditos, y la diferencia el 68,75% opina lo contrario.

Interpretación.- La mayoría de encuestados concuerda en que no existe una buena comunicación en el departamento de créditos tema que es necesario ser resuelto para un mejor desempeño de este departamento.

P9.-¿Considera que los requisitos para obtener un crédito son adecuados?

Tabla N° 11 Adecuados requisitos para otorgar créditos

LOS REQUISITOS SON ADECUADOS PARA OTORGAR LOS CREDITOS	f	F	fr	FRA	%
SI	9	9	0,56	0,56	56,25
NO	7	16	0,44	1,00	43,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

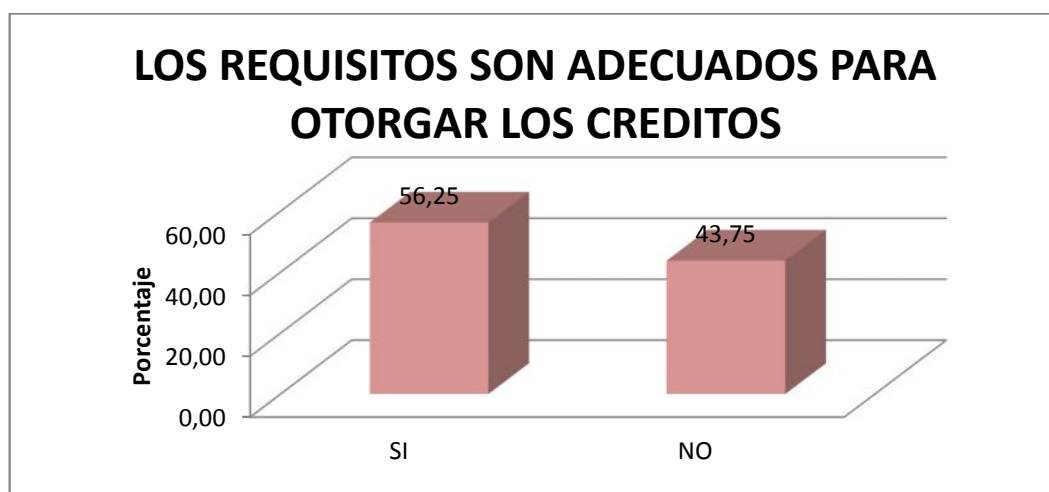


Gráfico N° 13 Adecuados requisitos para otorgar créditos

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 56.25% está de acuerdo en que si existe adecuados requisitos para el otorgamiento de créditos, mientras el 43,75% opina lo contrario.

Interpretación.- Con los resultados obtenidos se puede identificar que es necesario mejorar los requisitos solicitados al momento de otorgar un determinado crédito.

P10.-¿Las personas encargadas de la calificación de riesgos están aptamente calificadas?

Tabla N° 12 Personal calificado para la calificación de riesgos

EXISTE PERSONAL CALIFICADO PARA LA CALIFICACIÓN DE RIESGOS	f	F	fr	FRA	%
SI	11	11	0,69	0,69	68,75
NO	5	16	0,31	1,00	31,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

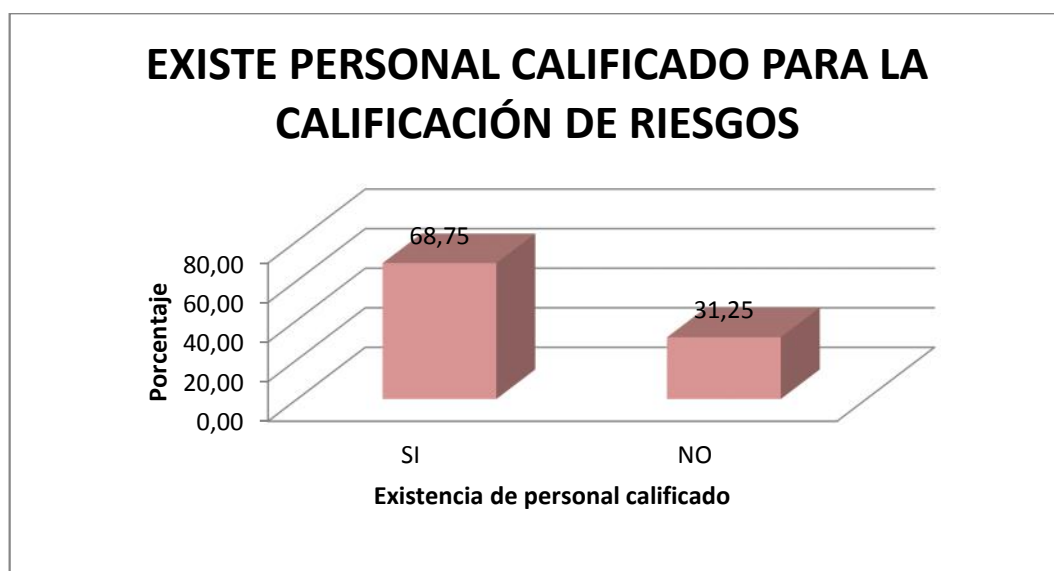


Gráfico N° 14 Personal calificado para la calificación de riesgos

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 68.75% asegura si existir personal calificado para la calificación de riesgos, en tanto la diferencia dice no existir personal calificado.

Interpretación.- La mayoría del personal opina si estar calificado para identificar riesgo, pero el 31, 25% no es decir es necesario capacitar al personal con énfasis en calificación de riesgos.

P11.- ¿El tiempo estimado para la calificación del crédito es pertinente y adecuado?

Tabla N° 13 Tiempo de calificación para créditos

TIEMPO PARA CALIFICACIÓN DE CREDITOS ADECUADO	f	F	fr	FRA	%
SI	3	3	0,19	0,19	18,75
NO	13	16	0,81	1,00	81,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

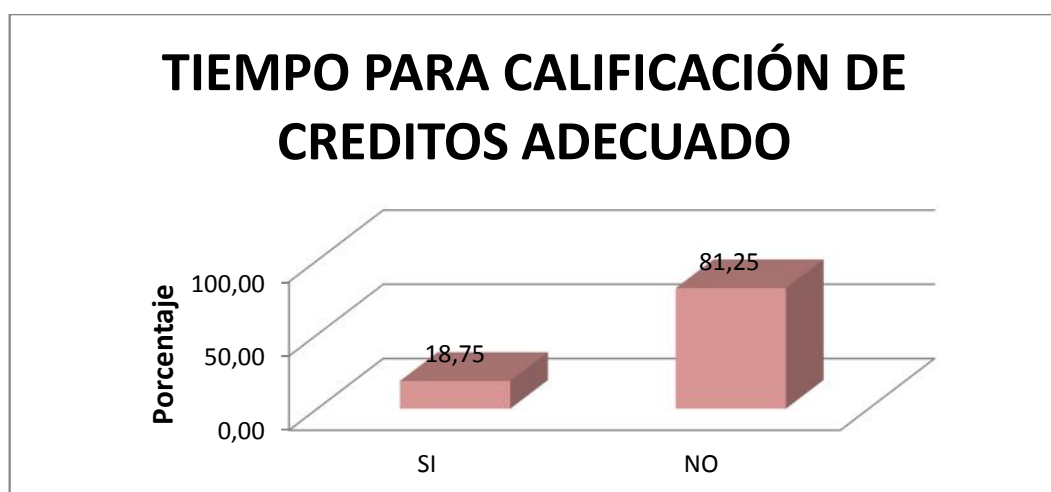


Gráfico N° 15 Tiempo de calificación para créditos

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 18.75% afirma que el tiempo para calificar los créditos es adecuado mientras el 81,25% opina que el tiempo no es el adecuado.

Interpretación.- La mayoría de encuestados dice que el tiempo para calificar los créditos no es el adecuado es decir es necesario acelerar los procesos de calificación de créditos sin descuidar la calidad de los mismos.

P12.- ¿Se emiten informes mensuales de los créditos otorgados?

Tabla N° 14 Existencia de informes mensuales

EXISTENCIA INFORMES MENSUALES CREDITOS OTORGADOS	f	F	fr	FRA	%
SI	8	8	0,50	0,50	50,00
NO	8	16	0,50	1,00	50,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

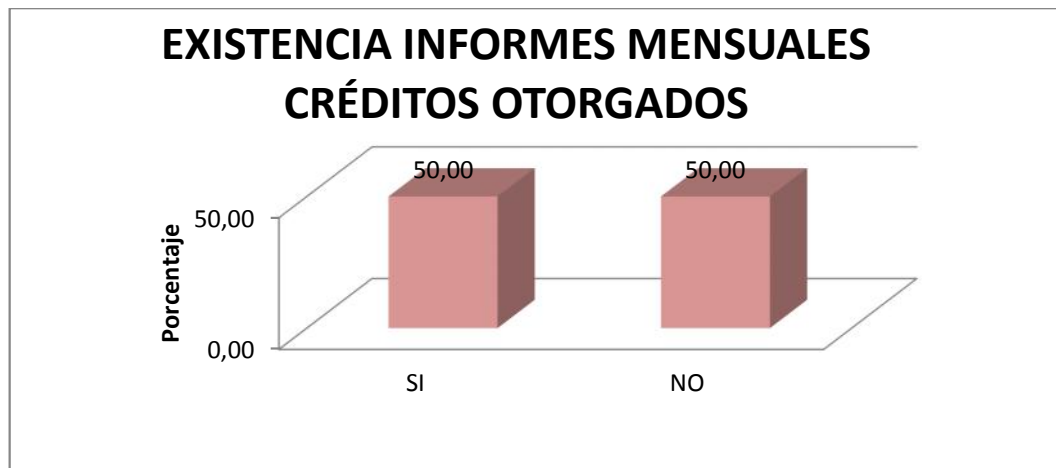


Gráfico N° 16 Existencia de informes mensuales

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 50% de encuestados asegura que si existe informes mensuales de créditos otorgados, en tanto el otro 50% afirma lo contrario.

Interpretación.- Existen criterios divididos sobre este tema dentro de los departamentos, es necesario verificar la existencia o no de informes.

P13.- ¿Se realiza un oportuno seguimiento a los posibles clientes y créditos otorgados?

Tabla N° 15 Seguimiento de créditos otorgados

EXISTENCIA DE SEGUIMIENTOS DE CREDITOS OTORGADOS	f	F	fr	FRA	%
SI	7	7	0,44	0,44	43,75
NO	9	16	0,56	1,00	56,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

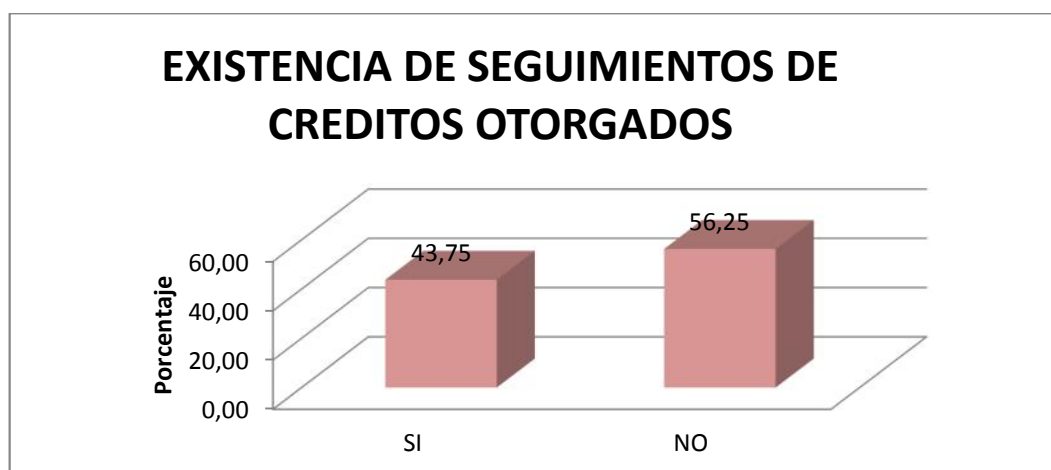


Gráfico N° 17 Seguimiento de créditos otorgados

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- del total de encuestados el 43.75% dice si existir un seguimiento de los créditos otorgados mientras la diferencia es decir el 56,25% dice no existir este seguimiento.

Interpretación.- La mayoría de encuestados afirma no existir un debido seguimiento de los créditos otorgados siendo este un aspecto muy importante al momento de medir el riesgo crediticio.

P14.- ¿Cree que se puede mejorar el control de riesgos para efectivizar el tiempo de aprobación de créditos?

Tabla N° 16 Mejorar el control de riesgos

MEJORAR EL CONTROL DE RIESGO PORCONSIGUIENTE LA APROBACION DE CREDITOS	f	F	fr	FRA	%
SI	13	13	0,81	0,81	81,25
NO	3	16	0,19	1,00	18,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

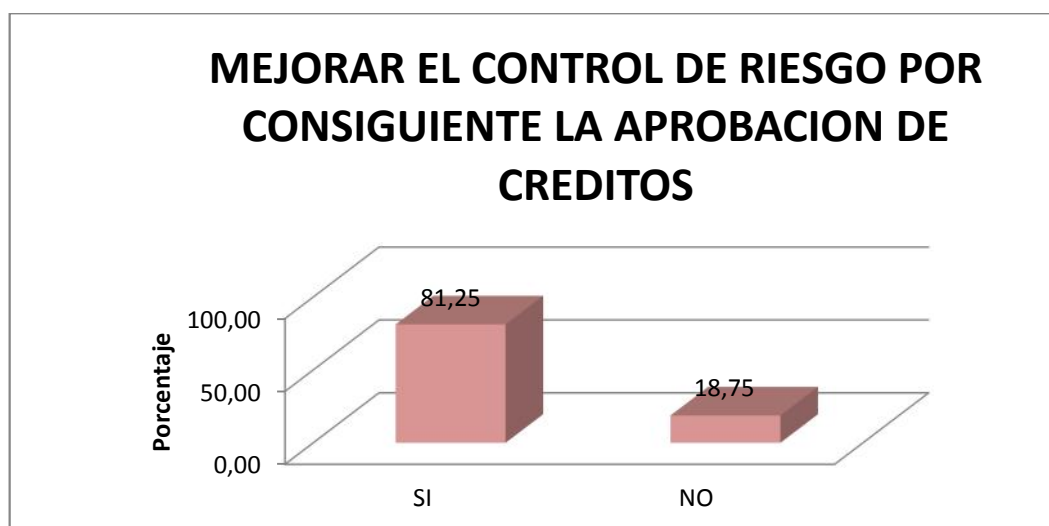


Gráfico N° 18 Mejorar el control de riesgos

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 81,25% cree ser necesario mejorar el control de riesgo con lo cual se efectivizaría el tiempo para aprobación de créditos mientras el 18.75% no está de acuerdo.

Interpretación.- La mayoría está de acuerdo en mejorar el control de riesgos para efectivizar los créditos es decir están de acuerdo en que es necesario poner más énfasis en este aspecto.

P15.- ¿La evaluación de riesgos es controlada de manera eficaz y eficiente en Mutualista Pichincha?

Tabla N° 17 Evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO CONTROLADA EFICAZ Y EFICIENTEMENTE	f	F	fr	FRA	%
SI	7	7	0,44	0,44	43,75
NO	9	16	0,56	1,00	56,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

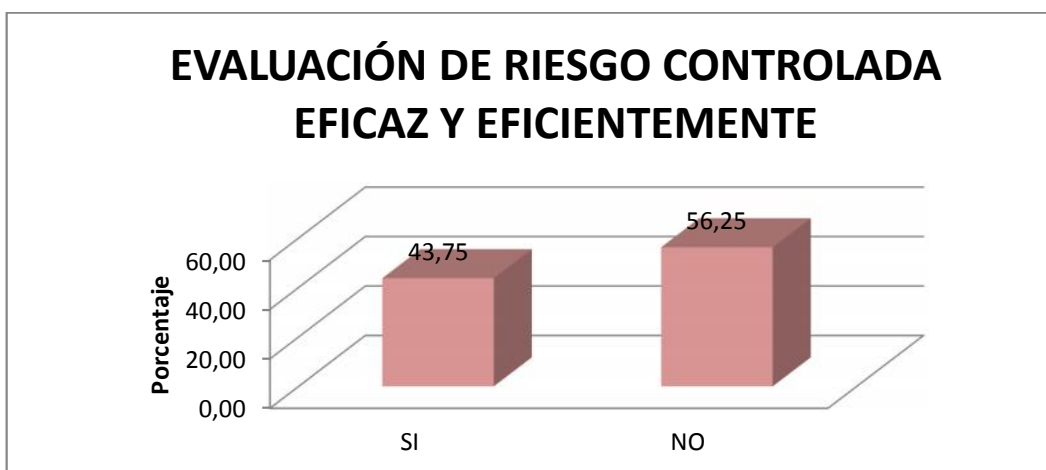


Gráfico N° 19 Evaluación de riesgo

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 43.75% dice si existir una evaluación de riesgos controlada eficiente y eficazmente mientras el 56.25% opina lo contrario.

Interpretación.- La mayoría de encuestados opina que existe una evaluación de riesgos deficiente, por tanto se debe mejorar este aspecto mediante un control interno adecuado.

P16.- ¿Se han identificado cuales eventos son los principales generadores del riesgo de crédito?

Tabla N° 18 Eventos generadores de riesgo de crédito

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS GENERADORES DE RIESGO DE CREDITO	f	F	fr	FRA	%
SI	7	7	0,44	0,44	43,75
NO	9	16	0,56	1,00	56,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

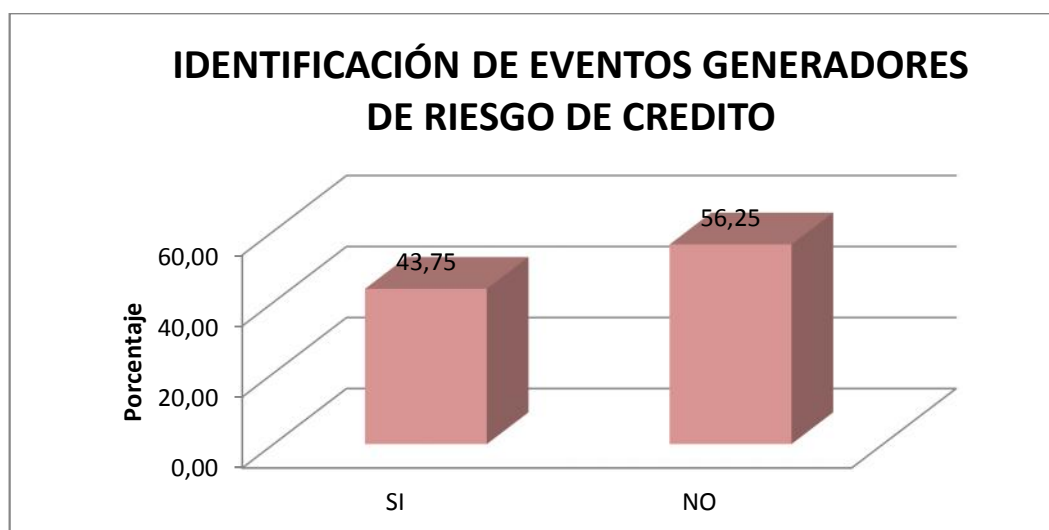


Gráfico N° 20 Eventos generadores de riesgo de crédito

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del total de encuestados, el 43.75% afirma identificar los principales eventos generadores de riesgos de crédito, el 56.25% asegura lo contrario.

Interpretación.- es necesario identificar con claridad los principales eventos que ocasiona el riesgo crediticio para poder minimizar los mismos por ende disminuir el riesgo crediticio.

P17.- Enliste los principales:

Entre los principales eventos que generan riesgos de crédito según los encuestados son los siguientes:

- Solicitudes de crédito mal llenadas y evaluadas
- Entrega de documentación falso o alterada
- Buro con retrasos
- Información errónea

P18.- ¿Sabe cuál es la rentabilidad económica y financiera actual en Mutualista Pichincha?

Tabla N° 19 Conocimiento de rentabilidad económica y financiera

CONOCIMIENTO DE RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA	f	F	fr	FRA	%
SI	6	6	0,38	0,38	37,50
NO	10	16	0,63	1,00	62,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

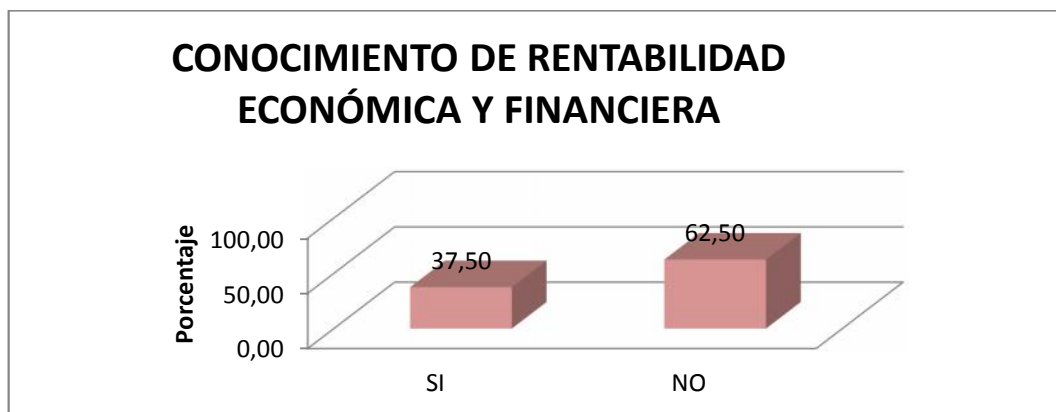


Gráfico N° 21 Conocimiento de rentabilidad económica y financiera

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de encuestados el 37.50% asegura conocer la rentabilidad económica y financiera de la institución, en tanto el 62.50% desconoce la misma.

Interpretación.- la mayoría del personal encuestado coincide en desconocer la rentabilidad existente en la Mutualista, es necesario mejorar el cruce de información entre departamentos.

P19.- ¿El patrimonio con el que cuenta la institución solventa los requerimientos de la misma?

Tabla N° 20 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución

EL PATRIMONIO SOLVENTA LOS REQUIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN	F	F	fr	FRA	%
SI	13	13	0,81	0,81	81,25
NO	3	16	0,19	1,00	18,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha

Elaborado por: Cristina Bombón L

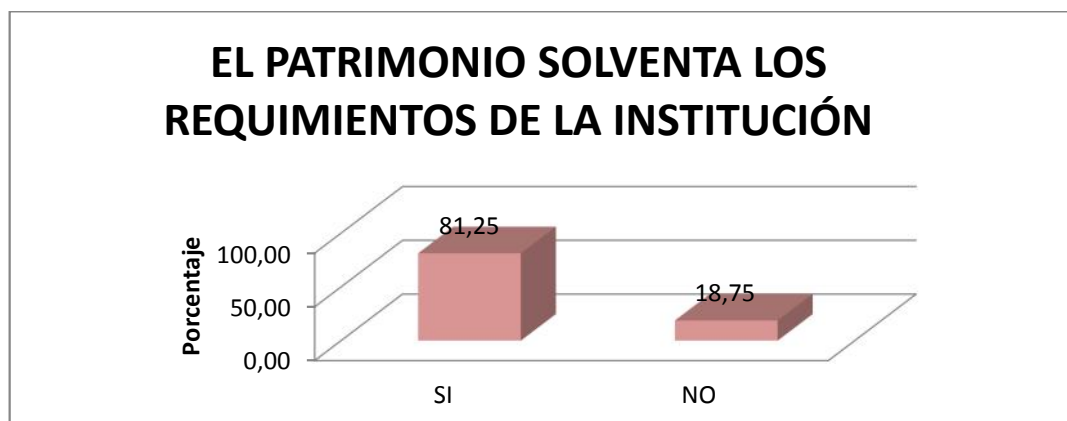


Gráfico N° 22 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del total de encuestados el 81.25% coincide en que el patrimonio existente en la mutualista si solventa los requerimientos de la misma, mientras la diferencia es decir el 18.75% opina lo contrario.

Interpretación.- aparentemente el patrimonio si solventa los requerimientos de la institución según el resultado de las encuestas, pero siempre se debe buscar mejorarlo.

P20.- ¿El retorno de los créditos es oportuno?

Tabla N° 21 Oportuno retorno de créditos

RETORNO DE CRÉDITOS	f	F	fr	FRA	%
OPORTUNO					
SI	7	7	0,44	0,44	43,75
NO	9	16	0,56	1,00	56,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

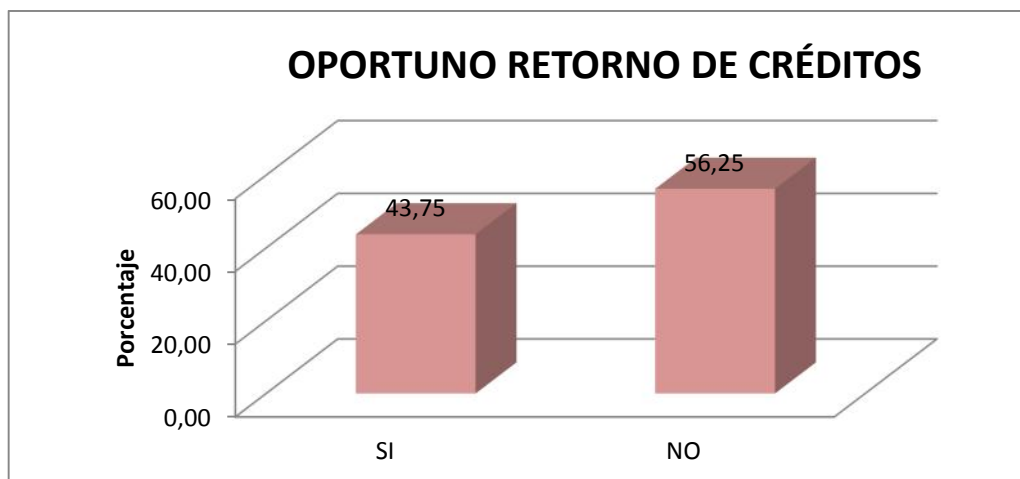


Gráfico N° 23 Oportuno retorno de créditos

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de encuestados el 43.75% afirma ser oportuno el retorno de créditos otorgados, en tanto el 56.25% opina no ser oportuno el retorno de créditos.

Interpretación.- La mayoría coincide en que no es oportuna la recuperación de créditos, es decir existe morosidad en créditos otorgados que debe minimizarse.

P21.- ¿Se realiza el análisis periódico de la rentabilidad en Mutualista Pichincha?

Tabla N° 22 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución

EXISTENCIA DE ANÁLISIS PERIÓDICO DE RENTABILIDAD	f	F	fr	FRA	%
SI	12	12	0,75	0,75	75,00
NO	4	16	0,25	1,00	25,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

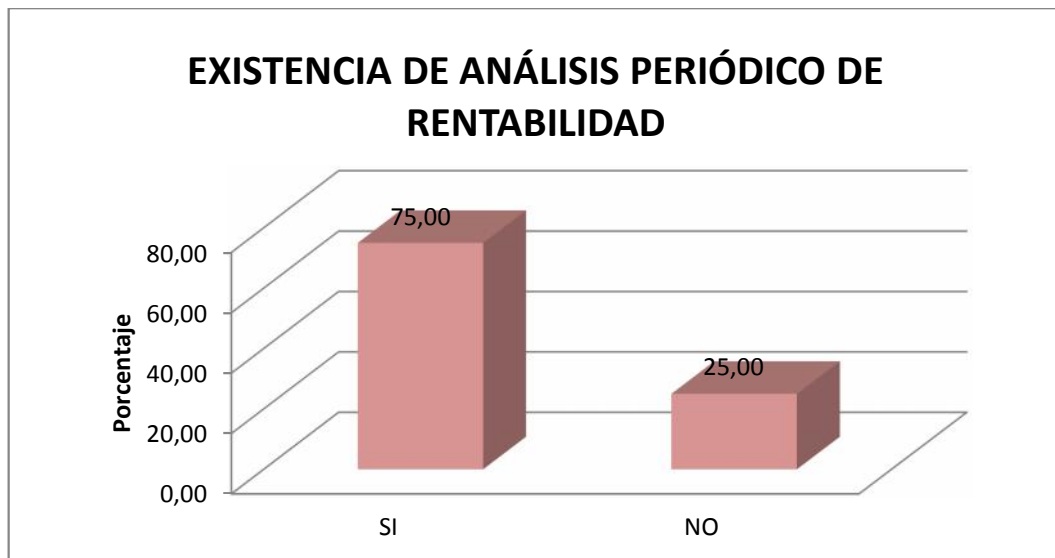


Gráfico N° 24 Patrimonio solventa requerimientos de la Institución

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- el 75% de encuestados dice si existir un análisis periódico de rentabilidad, el 25% asegura lo contrario.

Interpretación.- dentro de la Mutualista si se analiza la rentabilidad por parte del departamento financiera, existe desconocimiento de este aspecto en ciertas áreas.

P22.- ¿Mutualista Pichincha cuenta con indicadores de rentabilidad que le permita tomar decisiones?

Tabla N° 23 Existencia de indicadores de rentabilidad

EXISTENCIA DE INDICADORES DE RENTABILIDAD	f	F	fr	FRA	%
SI	11	11	0,69	0,69	68,75
NO	5	16	0,31	1,00	31,25
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

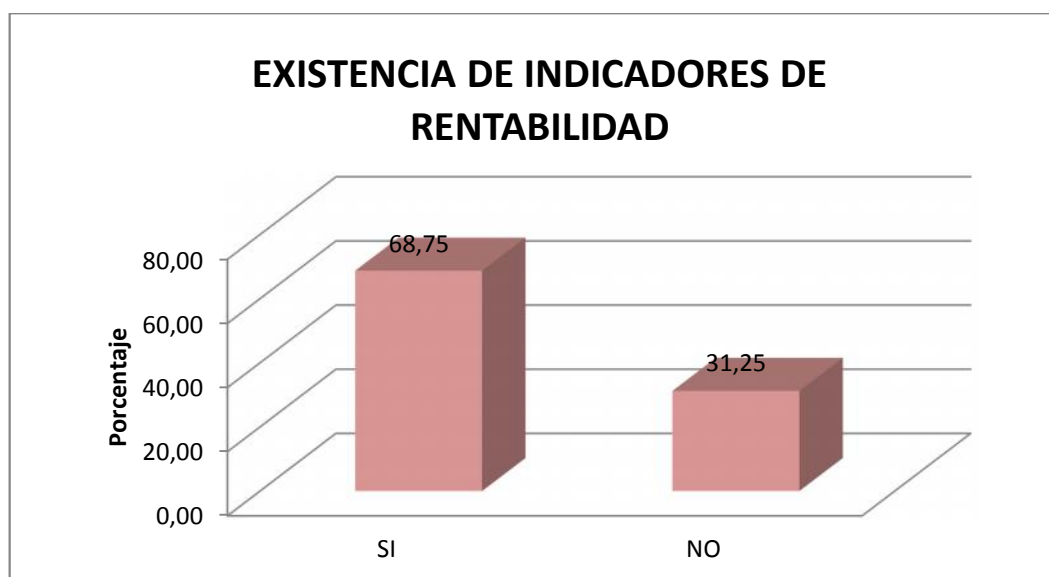


Gráfico N° 25 Existencia de indicadores de rentabilidad

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de encuestados el 68.75% coincide en que si existen indicadores de rentabilidad, el 31,25 afirma no existir estos indicadores

Interpretación.- Los indicadores de rentabilidad son necesarios para una correcta toma de decisiones en beneficio de la mutualista, por esto lo importante de estos indicadores.

P23.- ¿Tiene un porcentaje de morosidad razonable Mutualista Pichincha?

Tabla N° 24 Morosidad

EXISTE PORCENTAJE DE MOROSIDAD ES RAZONABLE	f	F	fr	FRA	%
SI	6	6	0,38	0,38	37,50
NO	10	16	0,63	1,00	62,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

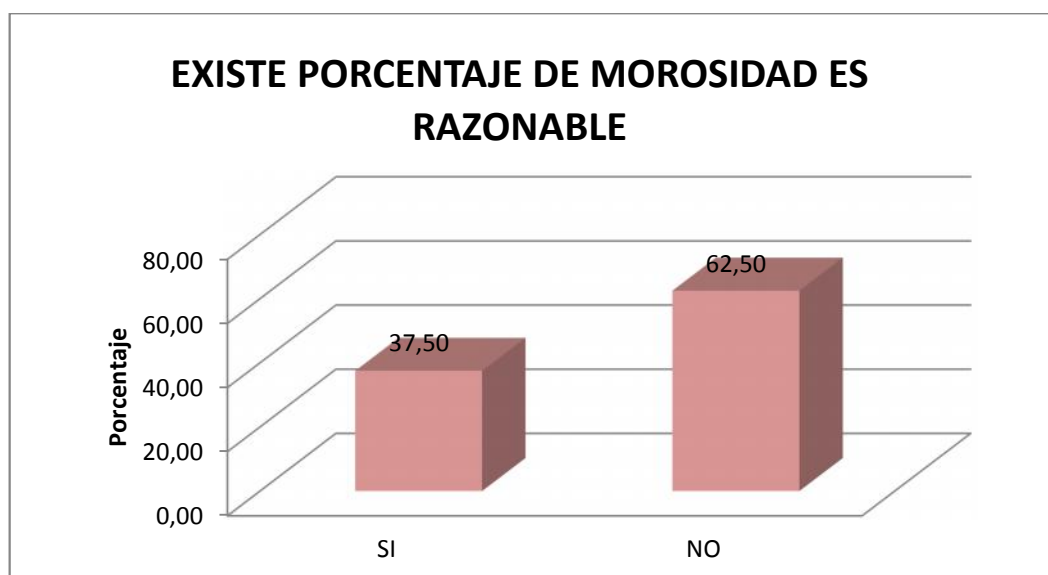


Gráfico N° 26 Morosidad

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 37.50% de encuestados dice existir un porcentaje razonable de morosidad dentro de la mutualista, el 62.50% opina lo contrario.

Interpretación.- con estos resultados se puede ver claramente que existe una morosidad alta en cuanto a créditos otorgados por Mutualista Pichincha sucursal Ambato.

P24.- ¿Se realiza evaluación permanente al crecimiento de la institución?

Tabla N° 25 Evaluación permanente

EXISTE EVALUACIÓN PERMANENTE DEL CRECIMIENTO	f	F	fr	FRA	%
SI	9	9	0,56	0,56	56,25
NO	7	16	0,44	1,00	43,75
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

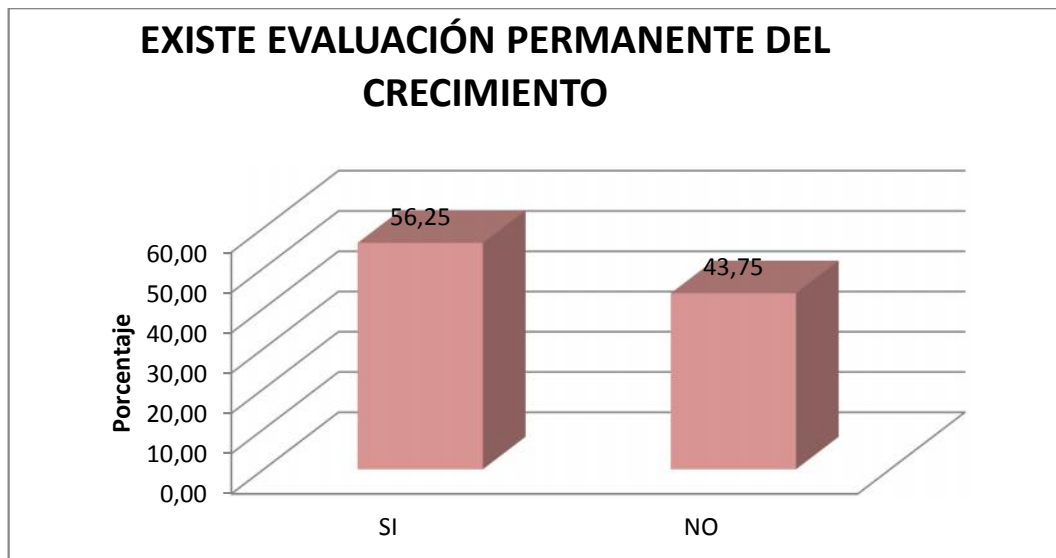


Gráfico N° 27 Evaluación permanente

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de encuestados el 56.25% afirma que si existe una evaluación permanente del crecimiento de la institución, en tanto el 43.75% opina lo contrario.

Interpretación.-si existe una evaluación del crecimiento siendo indispensable para identificar y tomar decisiones a futuro para continuar con este crecimiento.

P25.- ¿Tiene la Mutualista suficientes ganancias patrimoniales frente a terceros?

Tabla N° 26 Ganancias patrimoniales

EXISTENCIA DE SUFICIENTES GANANCIAS PATRIMONIALES	f	F	fr	FRA	%
SI	10	10	0,63	0,63	62,50
NO	6	16	0,38	1,00	37,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

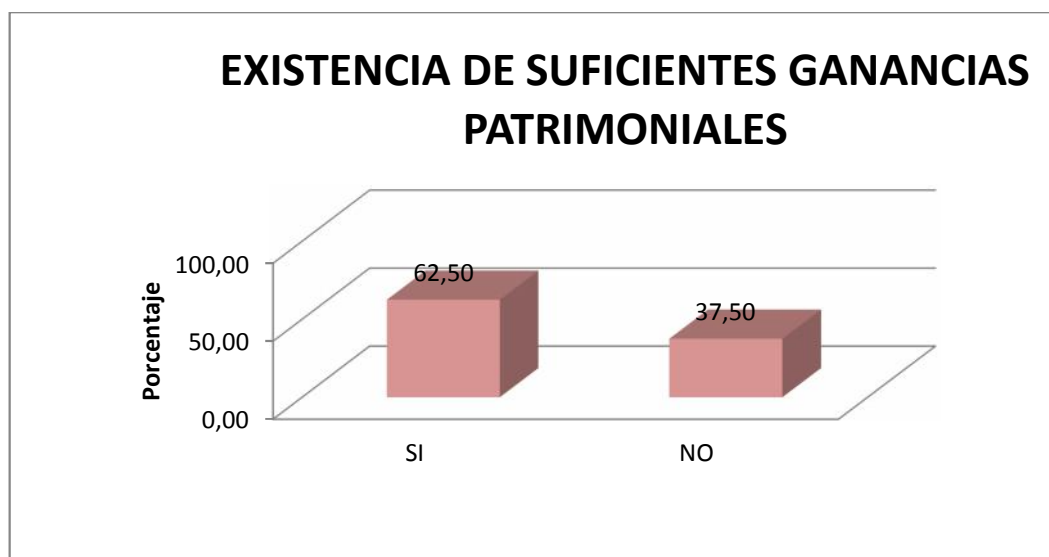


Gráfico N° 28 Ganancias patrimoniales

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Para el 62.50% de encuestados si existen suficientes ganancias patrimoniales frente a terceros y para el 37.5% no.

Interpretación.- Mutualista Pichincha está buscando incrementar estas ganancias, para esto es necesario mejorar en varios aspectos con especial énfasis en el otorgamiento y seguimiento de los créditos.

P26.- ¿Tiene controlado los plazos de cobros a clientes?

Tabla N° 27 Control en plazos de cobros

EXISTENCIA DE CONTROL EN PLAZOS DE COBROS	f	F	fr	FRA	%
SI	4	4	0,25	0,25	25,00
NO	12	16	0,75	1,00	75,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

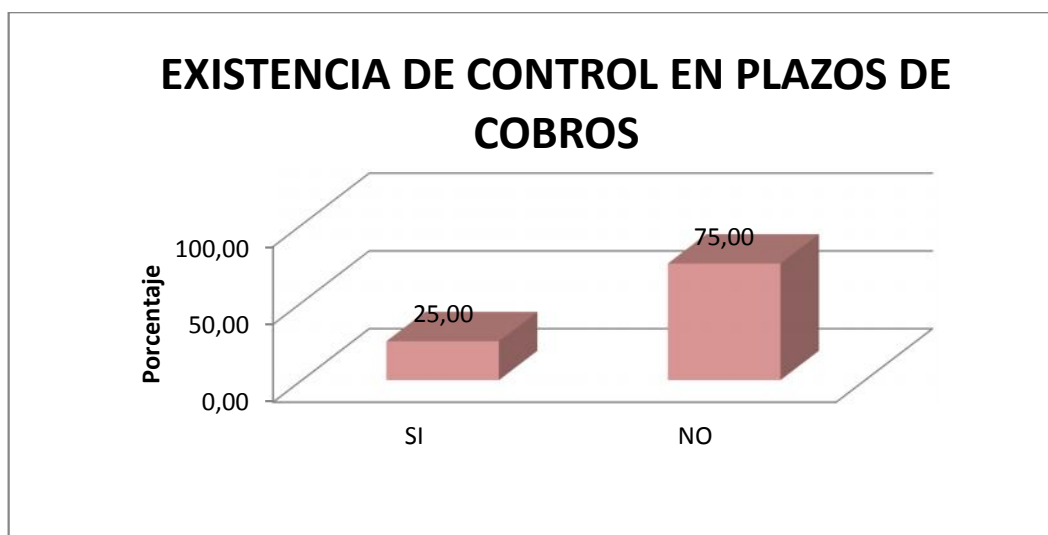


Gráfico N° 29 Control en plazos de cobros

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- del total de encuestados el 25% afirma que están controlados los plazos de cobros a clientes, en tanto el 75% afirma lo contrario.

Interpretación.- por medio del gráfico se puede ver claramente que no se está controlando de una manera adecuada el cobro de créditos otorgados, siendo indispensable mejorar de manera inmediata este aspecto.

P27.-¿Ha realizado algún estudio previo acerca de la rentabilidad alguna vez en Mutualista Pichincha sucursal Ambato?

Tabla N° 28 Rentabilidad en la Institución

EXISTE ALGÚN ESTUDIO PREVIO SOBRE RENTABILIDAD EN LA INSTITUCIÓN	f	F	Fr	FRA	%
SI	4	4	0,25	0,25	25,00
NO	12	16	0,75	1,00	75,00
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

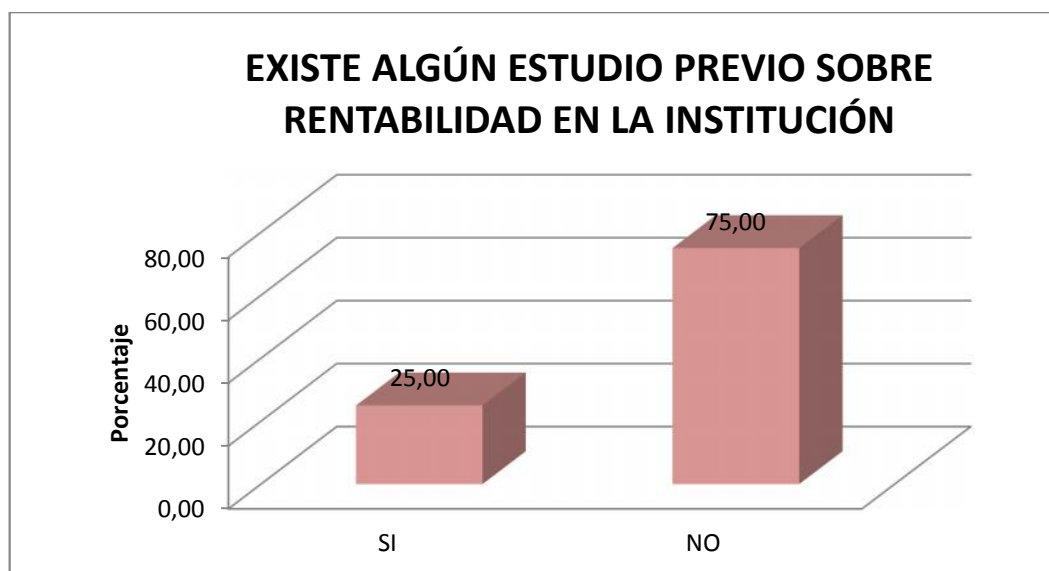


Gráfico N° 30 Rentabilidad en la Institución

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- El 25% de encuestado dice si haber existido un estudio previo sobre rentabilidad en la mutualista, mientras el 75% coincide en que no ha existido tal estudio.

Interpretación.- Dentro de Mutualista Pichincha sucursal Ambato no ha existido un estudio previo sobre rentabilidad, siendo esta investigación la primera sobre este tema.

28.- El porcentaje de rentabilidad que maneja Mutualista Pichincha en la actualidad es:

Tabla N° 29 Porcentaje de rentabilidad

PORCENTAJE DE RENTABILIDAD	F	F	fr	FRA	%
BAJA	7	7	0,44	0,44	43,75
MEDIA	7	14	0,44	0,88	43,75
ALTA	2	16	0,13	1,00	12,50
	16				100,00

Fuente: Encuesta al Departamento de Crédito y Financiero de la Mutualista Pichincha
Elaborado por: Cristina Bombón L

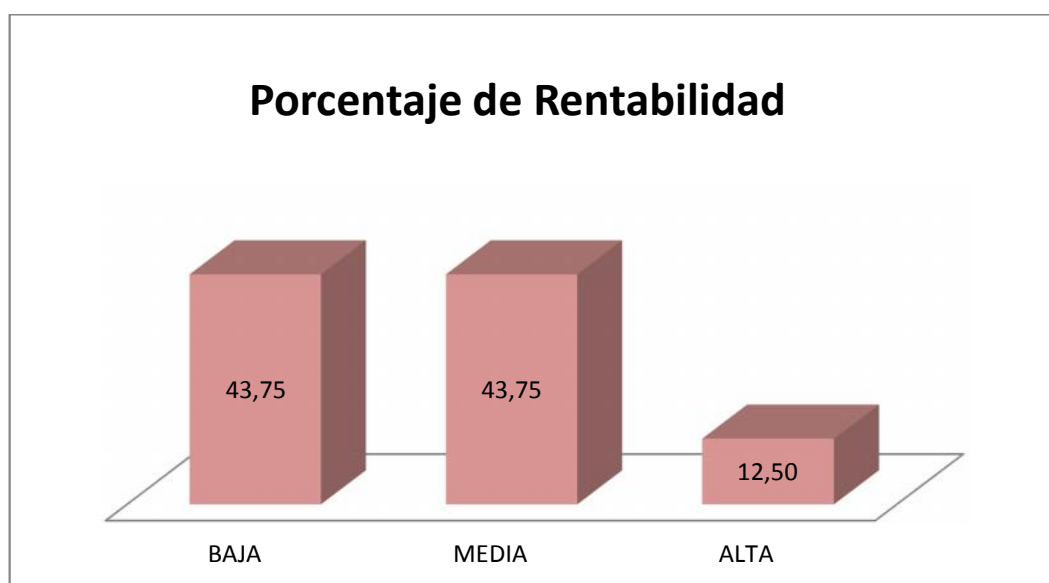


Gráfico N° 31 Porcentaje de rentabilidad

Elaborado por: Cristina Bombón L

Análisis.- Del 100% de encuestados el 43.75% dice que el porcentaje de rentabilidad es relativamente baja, el 43.75% asegura que el porcentaje de rentabilidad es media y la diferencia 12.50% afirma que es relativamente alta.

Interpretación.- la rentabilidad en la Mutualista Pichincha sucursal Ambato está en un porcentaje relativo entre media y baja es decir necesita incrementarla para esto es necesario mejorar aspectos internos y externos de la institución.

4.2.- Interpretación de datos

Al aplicar encuestas tanto al departamento de créditos como al departamento financiero se está logrando identificar las falencias existentes dentro de la institución pudiendo identificar las principales; como es la necesidad de mejorar el proceso crediticio de la institución disminuyendo el riesgo que se genera al decidir otorgar un crédito a un determinado cliente.

Es necesario poner énfasis en el riesgo crediticio que está generando la institución, dentro de todo el proceso de créditos, al mejorar en este aspecto de igual manera de incrementará la rentabilidad de la misma.

Además en la Mutualista Pichincha agencia Ambato se debe analizar las edades de los empleados, su instrucción, la experiencia con que cuenta, que son aspectos indispensable en el desempeño laboral de los mismos dentro de la institución.

Se puede notar que existen falencias en el proceso de otorgamiento de créditos generando la morosidad en los créditos concedidos.

Anexo a esto es necesario analizar situaciones a continuación detalladas como la edad de los integrantes del Departamento de Créditos, la falta de preparación, la necesidad de contar con mayores conocimientos técnicos en el análisis de los créditos, mejorar la atención a los clientes detallan que son necesarios para el correcto funcionamiento del departamento en mención.

El principal evento generador de morosidad en los créditos otorgados es el sobreendeudamiento de los socios, esto debido a que adquieren préstamos en diferentes instituciones financieras haciendo muy difícil el cumplimiento en el pago de los mismos.

Con respecto a la rentabilidad de la Institución está en una situación buena pero puede mejorar para esto es necesario buscar alternativas que generen incremento en los beneficios recibidos.

4.3.- Verificación de la hipótesis

4.3.1.- Planteamiento de la hipótesis

4.3.1.1.- Modelo Lógico

PREGUNTAS:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

4.- ¿Existe un control de riesgos adecuado en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos?

VARIABLE DEPENDIENTE:

28.- El porcentaje de rentabilidad que maneja Mutualista Pichincha en la actualidad es:

Bajo, Media, Alta

Ho.- No hay relación significativa entre el riesgo de crediticio y la Rentabilidad alcanzada por Mutualista Pichincha sucursal Ambato.

H1.- Hay una relación altamente significativa entre el riesgo de crediticio y la Rentabilidad alcanzada por Mutualista Pichincha sucursal Ambato.

4.3.1.2.- Modelo Matemático

$H_0 = O = E$ $H_1 = O \neq E$

4.3.1.3.- Modelo estadístico

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

4.3.2.- Regla de decisión

$$1 - 0.05 = 0.95$$

$$gl = (c-1)(f-1)$$

$$gl = (3-1)(2-1)$$

$$gl = 2$$

Valor chi-tabular

5,991

4.3.3.-Calculo de χ^2 (chi-cuadrado)

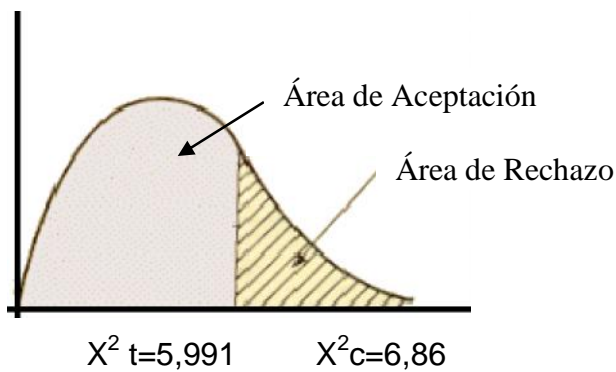
		Variable Dependiente			TMV
		BAJA	MEDIA	ALTA	
Variable Independiente	SI	0	4	0	4
	NO	7	3	2	12
	TMH	7	7	2	16

GT

		Variable Dependiente		
		BAJA	MEDIA	ALTA
Variable Independiente	SI	1,75	1,75	0,50
	NO	5,25	5,25	1,50

O	E	O-E		(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	1,75	-1,75		3,06	1,75
4	1,75	2,25		5,06	2,89
0	0,50	-0,50		0,25	0,50
7	5,25	1,75		3,06	0,58
3	5,25	-2,25		5,06	0,96
2	1,50	0,50		0,25	0,17
Chi calculado				=	6,86

Gráfico N° 32 Demostrativo:



Regla de decisión: Acepto H_0 si $\chi^2_c < a \chi^2_t$

4.3.4.- Conclusión

Como χ^2 calculado es mayor que el χ^2 tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, si hay una relación altamente significativa entre riesgo de crediticio, en cuanto a la disminución de la Rentabilidad en la Mutualista Pichincha agencia Ambato.

Con estos resultados se puede observar claramente la necesidad de mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos logrando es esta forma incrementar la rentabilidad de la institución.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de realizada esta investigación se concluye lo siguiente:

1. El riesgo de crédito que se genera en la Mutualista Pichincha se da por diferentes factores como son la falta de una gestión de riesgos adecuada por parte de los miembros del departamento de crédito para con los socios en el proceso mismo de otorgamiento de créditos, la necesidad de contar con mayor conocimientos técnicos en este aspecto, el desconocimiento de los porcentajes de riesgos crediticios a los que se enfrenta la Institución.

2. Mediante la aplicación de los indicadores de rentabilidad se obtuvo lo siguiente un ROA de 0,74% y ROE de 8,24% año 2011, pudiendo concluir que la Mutualista Pichincha debe incrementar estos indicadores en especial el retorno de la inversión en activos de la institución.

3. Mutualista Pichincha necesita la aplicación de herramientas que permitan evaluar al solicitante, determinando el riesgo que se genera al otorgarle un crédito, además de mejorar y fortalecer las políticas y estrategias de crédito y cobranza para disminuir el incumplimiento en el pago de los créditos y de serlo así para optimizar la Rentabilidad de la Institución

5.2 Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se generan al terminar la presente investigación se menciona las más importantes:

1. Se aconseja a la dirección realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados.
2. Es necesario incrementar la rentabilidad actual con las posibilidades de créditos existentes en la Mutualista Pichincha logrando así atraer más clientes adquirientes de los créditos, obteniendo mayores beneficios para la misma.
3. Se recomienda la implementación de un método de scoring de crédito, técnica estadística que permita evaluar las solicitudes de créditos y determinar si las operaciones son viables o no, permitiendo identificar la calidad crediticia de clientes.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Tema de la Propuesta

Modelo de scoring de crédito que permita mejorar los indicadores de rentabilidad de Mutualista Pichincha

6.1.2 Institución Ejecutora

Mutualista Pichincha sucursal Ambato
Departamento de Crédito

6.1.3 Beneficiarios

Mutualista Pichincha Agencia Ambato

6.1.4 Ubicación

Provincia: Tungurahua
Cantón: Ambato
Calles: Sucre y Mera
Teléfono: 03-2421060 03-2823880

6.1.5 Tiempo estimado para la Ejecución

Inicio: Marzo 2014
Final: Diciembre 2014

6.1.6 Equipo Responsable

Gerente:

Departamento de Crédito

Tutora:

Investigadora: Cristina Bombón

6.1.7 Costo

Tabla N° 30 Costo

DETALLE	UNIDAD	VALOR	TOTAL
INVESTIGADOR	1	0,00	0,00
COMPUTADOR	1	800,00	800,00
MATERIALES DE OFICINA	1	200,00	200,00
INTERNET	20	1,00	20,00
CAPACITACIONES	3	100,00	300,00
SUBTOTAL			1320,00
10% IMPREVISTOS			132,00
TOTAL			1452,00

6.2.- Antecedentes de la propuesta

Por medio del scoring se estima cuál será el comportamiento del crédito en el momento en el que se está llevando a cabo la solicitud, hasta su vencimiento, atendiendo al riesgo del cliente. Se evalúa a través de un modelo predictivo de comportamiento de pago o reembolso mediante una puntuación que mide el riesgo de un prestatario y/o de la operación. En general, estos métodos de calificación de créditos se aplican para obtener un conocimiento sobre distintos aspectos tales como los siguientes:

- a. El comportamiento financiero en cuanto a los productos solicitados y a la morosidad;
- b. La relación entre el riesgo y rentabilidad.
- c. El costo de la operación.

La agilización general de procesos que se consigue con el credit scoring permite la reducción del costo en el proceso de concesión de un crédito. Con el scoring de crédito se lograra minimizar el riesgo de crédito existente en la Mutualista Pichincha además esto aporta más parámetros que deben ser contemplados antes de otorgar el crédito a un determinado cliente.

Con esta herramienta los oficiales de crédito podrán obtener un resultado objetivo del nivel de riesgo que genera darle un crédito a ciertos clientes minimizando además la morosidad a futuro a la par incrementando los indicadores de rentabilidad que serán medidos periódicamente a través del ROE y ROA.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Siempre en una Institución Financiera existen preguntas tales como ¿conviene este cliente?, ¿Cuál es el límite de crédito que se debe aceptar a una determinada solicitud?, ¿Qué tasa de interés se debe cobrar?, ¿Cómo se puede reducir el riesgo de impago?, son cuestiones que se deben valorar de forma adecuada.

Por tanto, cualquier Institución que confía en pagos regulares de clientes, sabe que existe un riesgo crediticio inherente en cada cuenta. Manejar este riesgo es un acto delicado, porque asumir muchos riesgos conlleva a créditos incobrables y asumir muy poco riesgo a perder oportunidades de crecimiento de ganancias para las Instituciones.

El éxito depende de maximizar el ingreso por socio al mismo tiempo que se reduce los impactos de deudas incobrables sobre el resultado final.

Para esto se toma en cuenta los modelos de scoring de crédito que permiten a las Instituciones financieras y demás empresas en general conducir de una manera técnica a la reducción de riesgo y por ende aumento de beneficios (Rentabilidad).

Por tanto, un modelo de credit scoring para una cartera de créditos permitirá determinar la probabilidad de impago del cliente, hará posible la utilización de los métodos de cálculo para obtener así la probabilidad de acertar y clasificar correctamente a un buen cliente, o de negarle el préstamo a un mal cliente

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Reducir el alto índice de créditos en morosidad, mediante la aplicación de un Modelo de scoring de crédito

6.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer los parámetros necesarios para la ejecución del modelo de scoring.
- Disponer una capacitación permanente para el personal, de esta manera especializarlos en la utilización del nuevo modelo de scoring de crédito.
- Evaluar los resultados de las actividades de créditos realizadas, y poner en manifiesto un análisis a los estados financieros, obteniendo información acerca de cómo está encaminada la utilización del software, conociendo los beneficios económicos obtenidos.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es viable desde la perspectiva de la institución, debido a que la misma permitirá a la administración con énfasis en el departamento de créditos mejorar las políticas de otorgamiento de préstamos que se realizan en la actualidad, pudiendo además aumentar las perspectivas que espera la Mutualista Pichincha obtener en esta área siendo esta la principal fuente de desarrollo económico.

Esta inversión está encaminada a mitigar el riesgo crediticio que se genera al otorgar un préstamo se espera en el lapso de 6 meses de aplicado el modelo de scoring de crédito en la Institución obtener resultados reales tanto en la reducción de la morosidad existente en la actualidad como el incremento de las medidas de rentabilidad ROE y ROA.

Se debe considerar para que sea factible la ejecución de la presente propuesta diferentes aspectos y entre los más importantes tenemos: Tecnológico, y Operativo.

Tecnológico

Mutualista Pichincha, cuenta con toda la predisposición tecnológica para acceder a este modelo, con la implementación de este modelo de calificación de riesgos de créditos se determinará la viabilidad para desarrollar este software dentro de esta institución.

Operativo

Para la implementación de este modelo de calificación del riesgo que se genera al otorgar el crédito se cuenta con el apoyo de la gerencia y en especial del departamento de créditos y cobranzas que es el encargado

de ejecutar la propuesta, debido a que con esto se beneficiará toda la Institución y a los clientes de la misma.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

6.6.1 Fundamentación Teórica

DEFINICION CREDIT SCORING

Scoring es un mecanismo analítico- matemático de carácter reservado que constituye una forma rápida, confiable, para predecir la viabilidad y/o riesgo de un solicitante para cumplir con sus deudas en el futuro, es decir minimiza el riesgo en la concesión de productos financieros de tipo crediticio. Esta valoración ayuda a los prestamistas a tomar decisiones vinculadas con el otorgamiento de crédito (principalmente de consumo).

Estos métodos permiten determinar, con una rigurosa base matemática, quién es sujeto de crédito, cuánto dinero se le otorgará y bajo qué condiciones. En base a la estimación del riesgo de prestar a un determinado cliente, la entidad podrá hallar una respuesta a dos interrogantes fundamentales:

Según Hand y Henley (1997) Scoring de Crédito son métodos estadísticos utilizados para clasificar a los solicitantes de crédito, o incluso a quienes ya son clientes de la entidad evaluadora, entre las clases de riesgo bueno y malo.

Para Eliseu Santandreu (2002) Scoring de Créditos son.- Técnicas basadas en aplicaciones estadísticas que permiten, a través del establecimiento de unas variables y en función de unos índices correctores, atribuir o denegar la capacidad de crédito a una persona física o jurídica, en base a un resultado cuantitativo, conseguido a través de unos parámetros determinados.

El propósito del Scoring es reducir la morosidad, agilizando los créditos en el proceso de evaluación de las solicitudes de crédito, se basa mediante la suma de puntos asociados que se obtienen de los siguientes puntos principales:

- El perfil crediticio que surge de los registros (base de datos de la institución).
- El contorno económico del solicitante
- Las de la solicitud de crédito.

IMPORTANCIA DEL SCORING

Las instituciones financieras otorgantes de crédito, con el fin de disminuir sus tasas de riesgo han tenido que implementar diferentes medidas con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. La medida más utilizada hoy en día es el scoring de créditos o credit scoring , el cual es el sistema de evaluación automático, más rápido, más seguro y consistente para determinar el otorgamiento de créditos, que, en función de toda la información disponible, es capaz de predecir la probabilidad de no pago, asociada a una operación crediticia.

MODELOS DEL SCORING DE CRÉDITO.

Muchas empresas carecen de acceso a la información necesaria para medir los riesgos y por ende recurren a servicios externos de modelos de créditos, estos servicios pueden ser lentos de adaptar en mercados altamente cambiantes, haciendo difícil la entrega de una ventaja competitiva.

A continuación se detalla algunos modelos para el efecto

En las décadas de 1950 y 1960, los únicos métodos de scoring utilizados eran los estadísticos: discriminación estadística y métodos de clasificación. Aún hoy son los más comunes.

Su principal ventaja radica en que permiten utilizar las propiedades de los estimadores, y las herramientas de los intervalos de confianza y del testeo de hipótesis.

Estos métodos permiten discriminar la importancia relativa de las diferentes variables del score card. Así, es posible identificar y descartar características irrelevantes y asegurar que las más importantes sean tenidas en cuenta a la hora de tomar una decisión.

Análisis discriminante lineal: La primera técnica utilizada fue el análisis discriminante lineal, basado en el trabajo de Fischer (1936). Puede considerarse como una forma de regresión lineal, lo que posteriormente llevó a la investigación de otras formas de regresión con supuestos menos restrictivos.

Entre estos, el método más exitoso y común es la regresión logística.

Árboles de clasificación: Otra técnica muy utilizada en los últimos 20 años ha sido la "partición recursiva" o "árboles de clasificación". En este método, se segmenta el conjunto de postulantes en diferentes subgrupos en función de sus atributos. Luego, se clasifica a cada subgrupo en "satisfactorio" o "no satisfactorio".

Aquí hay distintas formas de segmentar. Las más comunes son el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, el índice básico de impureza, el índice de Gini, el índice de entropía y la maximización de la media suma de cuadrados.

Métodos no estadísticos

Los sistemas expertos: En la década de 1970, se realizaron diversas investigaciones en el área de inteligencia artificial, intentando programar computadoras para que replicaran habilidades humanas.

En este marco, uno de los intentos más exitosos fue el de los "sistemas expertos". En ellos, se daba a la computadora una base de datos y un mecanismo para generar reglas.

Luego, el programa utilizaba esta combinación para analizar nuevas situaciones y encontrar formas de tratarlas para imitar la manera en que los expertos tomaban decisiones.

Se construyeron sistemas pilotos para diagnósticos médicos. Y, como esto es esencialmente un problema de clasificación, se aplicaron estas ideas en el credit scoring.

Las redes neuronales: En los años 1980, otra variante de inteligencia artificial recibió atención: las redes neuronales.

Las redes neuronales son formas de modelar el proceso de decisión como un sistema de unidades de procesamiento conectadas entre sí.

Aquí, cada unidad recibe un input y produce un output. Así, si los inputs son las características del cliente y el output es su desempeño crediticio, vemos claramente la aplicación en el mundo del scoring.

Los algoritmos genéticos: Una forma alternativa de pensar en el scoring de crédito es la siguiente.

Por un lado, tenemos una cierta cantidad de parámetros (por ejemplo, los posibles puntajes dados a diversos atributos). Por el otro, tenemos una manera de medir qué tan bueno es el conjunto de parámetros (por ejemplo, el error de clasificación cuando un score card es aplicado a una muestra de antiguos clientes).

Así, con un procedimiento sistemático de búsqueda a través de la población de posibles soluciones, podremos encontrar aquella que resulte más próxima a resolver el problema de optimización.

En términos muy sencillos, esta es la idea de los algoritmos genéticos propuesta por Holland (1975).

Programación lineal: Freed & Glover (1981) descubrieron que encontrar la función lineal de las características que mejor discrimina entre grupos puede plantearse como un problema de programación lineal.

Scoring de comportamiento

Los métodos estadísticos y no estadísticos de clasificación que hemos presentado hasta aquí pueden utilizarse para decidir si conviene otorgar crédito a nuevos clientes. Pero también pueden emplearse para decidir cuáles de los actuales clientes están en peligro de caer en mora en el corto y mediano plazo.

Este último uso es un ejemplo de scoring de comportamiento. Éste consiste en modelar la forma de repago y el comportamiento del uso del crédito de los clientes.

Estos modelos son utilizados por los prestamistas para ajustar los límites de crédito y decidir sobre las políticas de comercialización a ser aplicadas a cada cliente.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL SISTEMA SCORING DE CRÉDITO

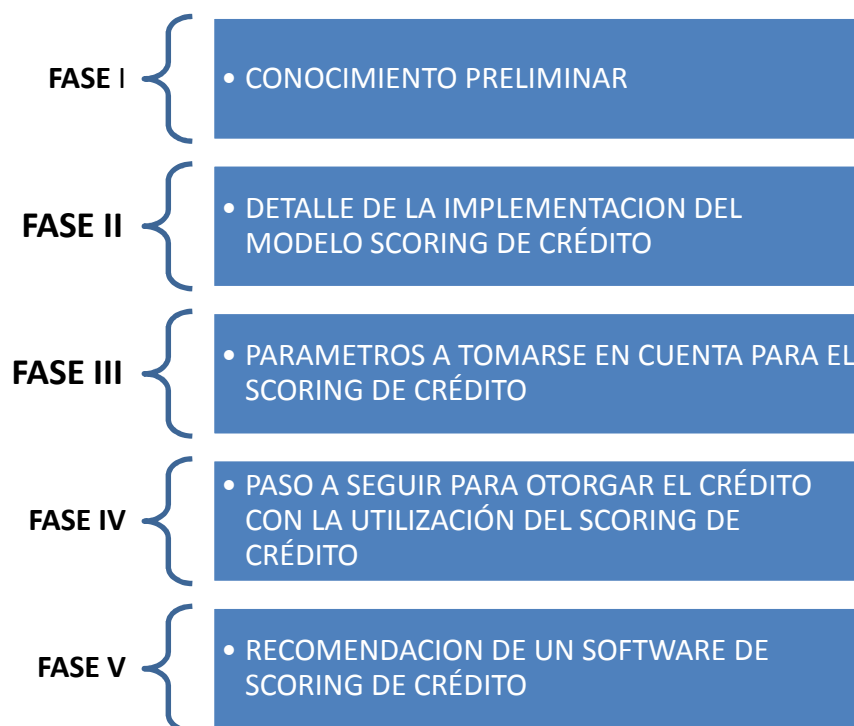
Información histórica

Las instituciones financieras tienen base de datos con información que se almacena aproximadamente cinco años o dependiendo de sus sistemas informáticos desde su inicio de operaciones.

Análisis estadístico

Esta labor la realizan normalmente consultores externos o el Departamento de Riesgos junto con el Comité de Créditos, quienes tienen conocimientos profundos en estadística, matemáticas y políticas internas de la institución financiera, cuya labor principal será la de tomar la información histórica, para que correlacionada mediante algoritmos, identifiquen comportamientos de los clientes, y con base en estos resultados puedan determinar probabilidades de ocurrencia de hechos futuros

6.7. METODOLOGÍA DEL MODELO OPERATIVO



FASE I

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Misión

Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes ejecutadas con Responsabilidad Social Empresarial

Visión

Vivienda y Calidad de vida alcanzables para todos

Mutualista Pichincha es una institución de derecho privado con finalidad social, alcanzando niveles de excelencia en las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

Respaldo internacional a la Construcción Sustentable, Convenio de Cooperación con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Alemana y la Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania para convertir la herramienta de evaluación ambiental de edificaciones, desarrollada por la MUPI, en un sistema en línea, abierto, y de acceso libre a cualquier persona interesada en el ámbito de la construcción sustentable, donaciones de 50 viviendas a familias conjuntamente con la Vicepresidencia de la República cumpliendo objetivo de mejorar la calidad de vida, con la política social hacia los más vulnerables.

Estructura Organizacional

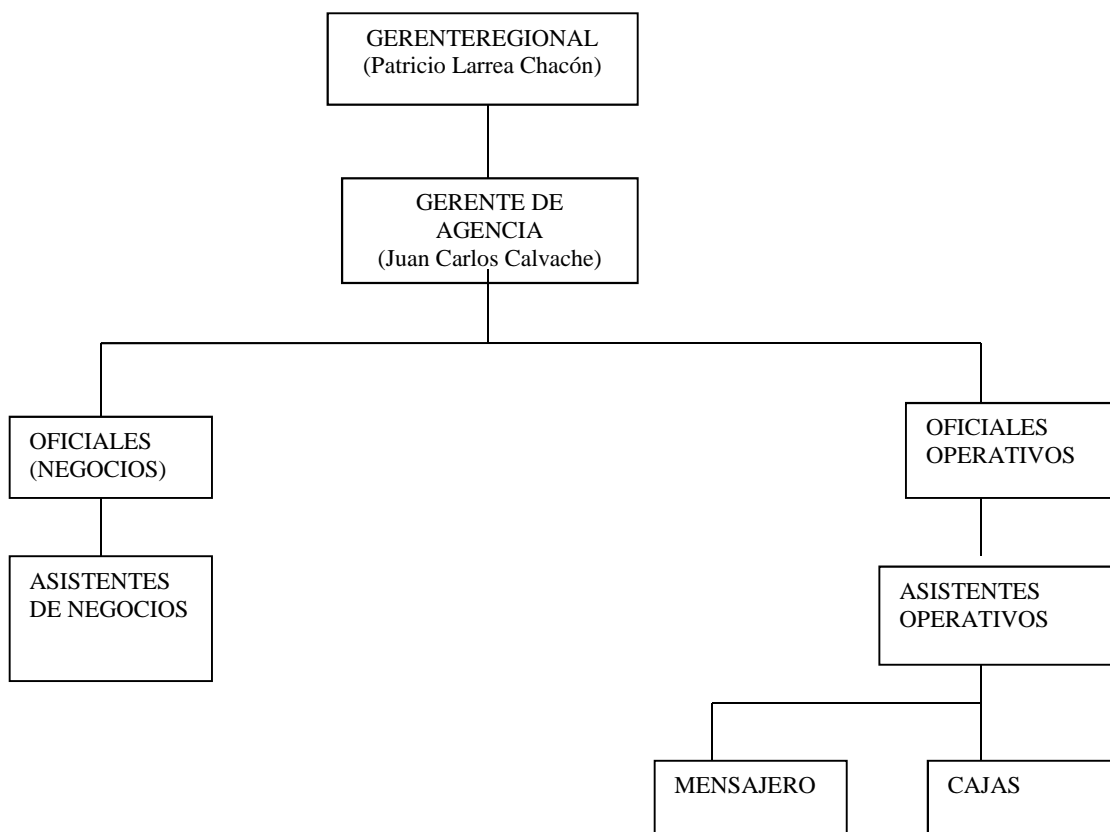


Gráfico Nº 33 Organigrama Agencia Ambato
 Elaborado por: Cristina Bombón L

FASE II

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SCORING DE CRÉDITO

El modelo de scoring de crédito será implementado por el departamento de créditos siendo responsable principal el jefe del mismo, en Mutualista Pichincha.

A continuación se presenta un cuadro y un gráfico referente a los créditos que otorga la Mutualista siendo los porcentajes que se obtuvieron durante el año 2012:

Tabla N° 31 Productos de Crédito que otorga Mutualista Pichincha

PRODUCTO	PORCENTAJE
HIPOTECARIO	57
CONSUMO	40
COMERCIAL	3

Fuente: Departamento de Crédito Mutualista Pichincha.

Elaborado por: Cristina Bombón L

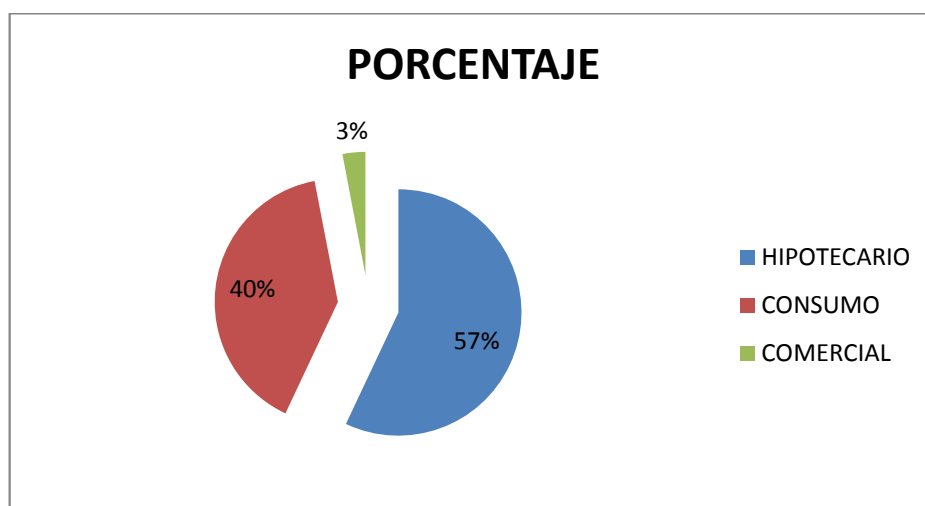


Gráfico N° 34 Productos de Crédito que otorga Mutualista Pichincha

Elaborado por: Cristina Bombón L

Se toma una muestra aproximada de 800 créditos los mismos que generan los siguientes resultados:

Periodo 2012		
PAGADOS	CREDITOS	PORCENTAJE
CON ANTERIORIDAD	50	6%
AL DÍA	200	25%
RETRASO	120	15%
MOROSIDAD	300	38%
INCOBRABLES	130	16%
TOTAL	800	100%

Tabla N° 32 Créditos otorgados por la Mutualista Pichincha.
Elaborado por: Cristina Bombón L

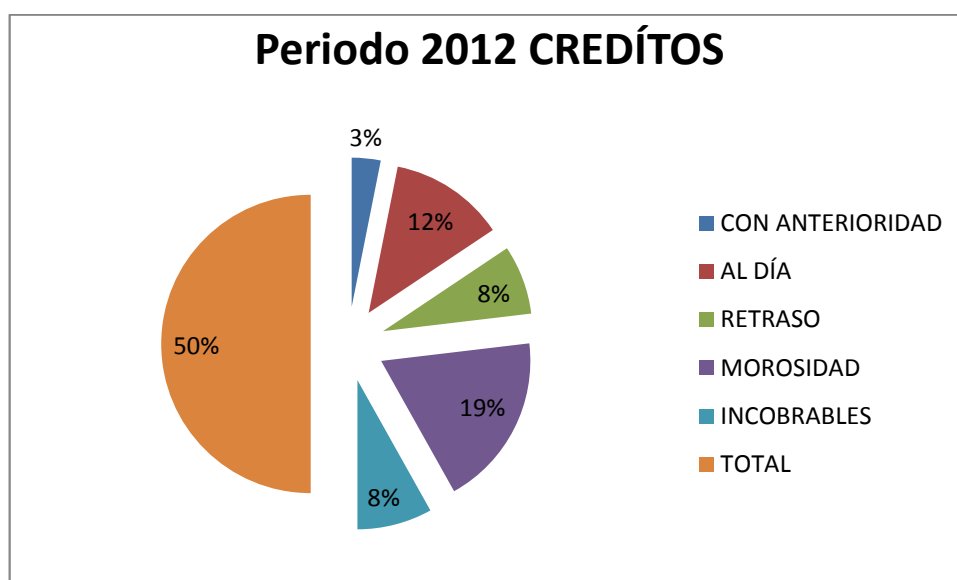


Gráfico N° 35 Créditos 2012
Elaborado: Cristina Bombón L

Este gráfico demuestra claramente que la recuperación de los créditos otorgados por la Mutualista Pichincha no es la mejor: El 6% de total de prestatario cancela su crédito con anterioridad a la fecha establecida para su cancelación, mientras el 25% cancela sus créditos al día que fue asignado para este fin, el 15% paga sus créditos con días de retraso, mientras el 38% genera morosidad es decir tarda más de una semana a partir de fecha establecida para cancelar el crédito y finalmente existe una

morosidad del 16% esto con respecto al otorgamiento de créditos de consumo.

Con estos antecedentes a continuación se procede a recomendar la aplicación de un scoring de crédito aplicable para el beneficio de la Mutualista de Pichincha antes mencionada.

Se pretende con la aplicación del Scoring de Crédito lo siguiente:

- Disminuir la subjetividad en los análisis crediticios, principalmente, de créditos personales, consumo.
- Facilitar la evaluación de crédito al procesar más rápidamente solicitudes descartando las que no cumplen requisitos mínimos.
- Permitir el ordenamiento y la utilización de información histórica que es muy valiosa, pero que muchas veces no se sabe utilizar.
- Minimizar el tiempo debido a que mediante este sistema se reduce el tiempo para otorgar un crédito, siendo posible una evaluación instantánea.
- Reducir los porcentajes existentes en los créditos de consumo en cuanto a morosidad e incobrabilidad, tomando en cuenta que se va a otorgar créditos con un menor riesgo que será reducido con este método (scoring de crédito).

FASE III

PARÁMETROS A TOMARSE EN CUENTA PARA EL SCORING DE CRÉDITO

Se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1.-Categoría: es la calificación de cada cliente, determinada a partir de su historial de crédito. Si no se tiene suficiente historial del cliente, esta información podrá ser obtenida de las diferentes centrales de riesgo. Las

categorías se definen de la siguiente forma:

- A o categoría normal
- B o categoría potencial
- C o deficiente
- D o dudoso recaudo
- E o deficiente

2.- Monto: es el volumen del préstamo concedido. Que puede ser:

- 500- 1999
- 2000- 3999
- 4000- 9999
- 10000-14999

3.-Garantía: es la garantía que ofrece el prestatario a la entidad financiera.

Garantía personal es cuando se tiene un respaldo personal, otorgado por otra persona, otro deudor.

4. Edad: la edad en la cual se encuentra el prestatario, está dividido en cinco categorías

- [18 – 25]
- [26 – 35]
- [36 – 45]
- [46 – 55]
- 56

5. Ocupación: dividido en siete categorías, expresa la ocupación del prestatario

- Ama de casa
- Desempleado
- Empleado

- Estudiante
- Independiente
- Jubilado

1. Nivel Educativo: grado de escolaridad del prestatario

- Primaria
- Bachiller
- Universitario
- Postgrado
- Ninguno

7. Ingreso Total: en cinco niveles, en dólares

- 200
- 201- 400
- 401-600
- 601-800
- >801

8. Estrato Social: estrato socioeconómico del prestatario

- Estrato 1
- Estrato 2
- Estrato 3
- Estrato 4

9. Antigüedad Laboral: Tiempo que lleva vinculado como trabajador en una empresa

- 1 año
- 1 – 3 años
- 3 – 6 años
- 9 años
- > 9 años

10. Estado Civil:

- Soltero
- Casado
- Separado
- Unión libre
- Viudo

11. Género: sexo del prestatario: Femenino o Masculino.

12. Personas a Cargo: número de personas que dependen económicamente del prestatario:

- 0 personas
- 1 persona
- 2 personas
- 3 personas
- 4 personas

13. Tipo de Vivienda: en la que vive el prestatario

- Arrendada
- Familiar
- Propia
- Ninguna

14. Tipo de Contrato: contrato laboral del prestatario

- Término definido
- Término indefinido
- Jubilado
- Servicios
- Ninguno de los anteriores

15. Antigüedad en la Institución: antigüedad en la cooperativa si es asociado

- 1 año
- 1 – 3 años
- 3 – 6 años
- >6 años

16. Capacidad de Pago: se categoriza en cuatro niveles, entre menor valor, menor será la capacidad de pago del prestatario

- 2.8 o muy baja capacidad de pago
- 2.8 – 3.82 o baja capacidad de pago
- 3.82 – 5.28 o mediana capacidad de pago
- 5.28 o alta capacidad de pago

17. Plazo: el plazo al cual se solicita el crédito

- 12 meses
- 12 – 18 meses
- 18 – 24 meses
- 24 – 36 meses
- > 36 meses

Además se debe tomar en cuenta la calificación de riesgos que se detalla en la Superintendencia de Bancos y seguros a continuación se presenta un cuadro en el cual se tomar los principales parámetros.

CALIFICACIÓN				
A	B	C	D	E
CATEGORÍA NORMAL	CATEGORÍA POTENCIAL	DEFICIENTES	DUDOSO RECAUDO	PÉRDIDAS
El análisis demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; existencia de garantías adecuadas.	Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo.	Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes	Créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago.	Créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado.
No deberán estar vencidos más de treinta días.	Morosidad entre 31 y 90 días.	Morosidad esté comprendida entre 91 y 108 días.	Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días	Morosidad igual o mayor a doce meses
Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.	Rango de pérdidas esperadas: no serán menores del 5% ni superarán el 19%.	Rango de pérdidas esperadas: no serán menores al 20% ni superarán el 49%.	Rango de pérdidas esperadas: 40-80%	Rango de pérdidas esperadas: 80-100%

Tabla N° 33 Calificación

Elaborado por: Cristina Bombón L.

FASE IV

PASOS A SEGUIR PARA EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO CON EL NUEVO SISTEMA

A continuación se presenta el proceso que se realizará para otorgar un crédito con la implementación del modelo de scoring de crédito.

En el Scoring de Crédito intervendrán:

Socio.- A más de hacer llegar su requerimiento y documentación, debe cumplir con todos los requisitos que el Oficial de Crédito le solicite, a fin de conseguir la aprobación y posterior desembolso del mismo, y su posterior pago.

Oficial de Crédito.- Es responsable de entregar las solicitudes de crédito a los clientes para que procedan a llenar la misma, en caso de que el socio tuviera dificultades en llenar la solicitud de crédito, el Oficial de Crédito está en la obligación de asesorarlo; es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados, y será la persona que notifique al socio si su solicitud ha sido aprobada o rechazada.

Asistente de Negocio.- Tienen la responsabilidad de recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud

El Comité de Crédito.- Tienen la responsabilidad de analizar y aprobar las solicitudes de crédito, después de haber pasado por las fases de revisión y análisis con el respectivo respaldo de los documentos que constan en la solicitud y todos los requerimientos exigidos en el Reglamento de Crédito de la institución para de tal manera proceder a la respectiva aprobación.

El Departamento de Cartera, Contabilidad, Operativo y el Cajero intervienen indirectamente en el proceso de crédito de la Mutualista Pichincha

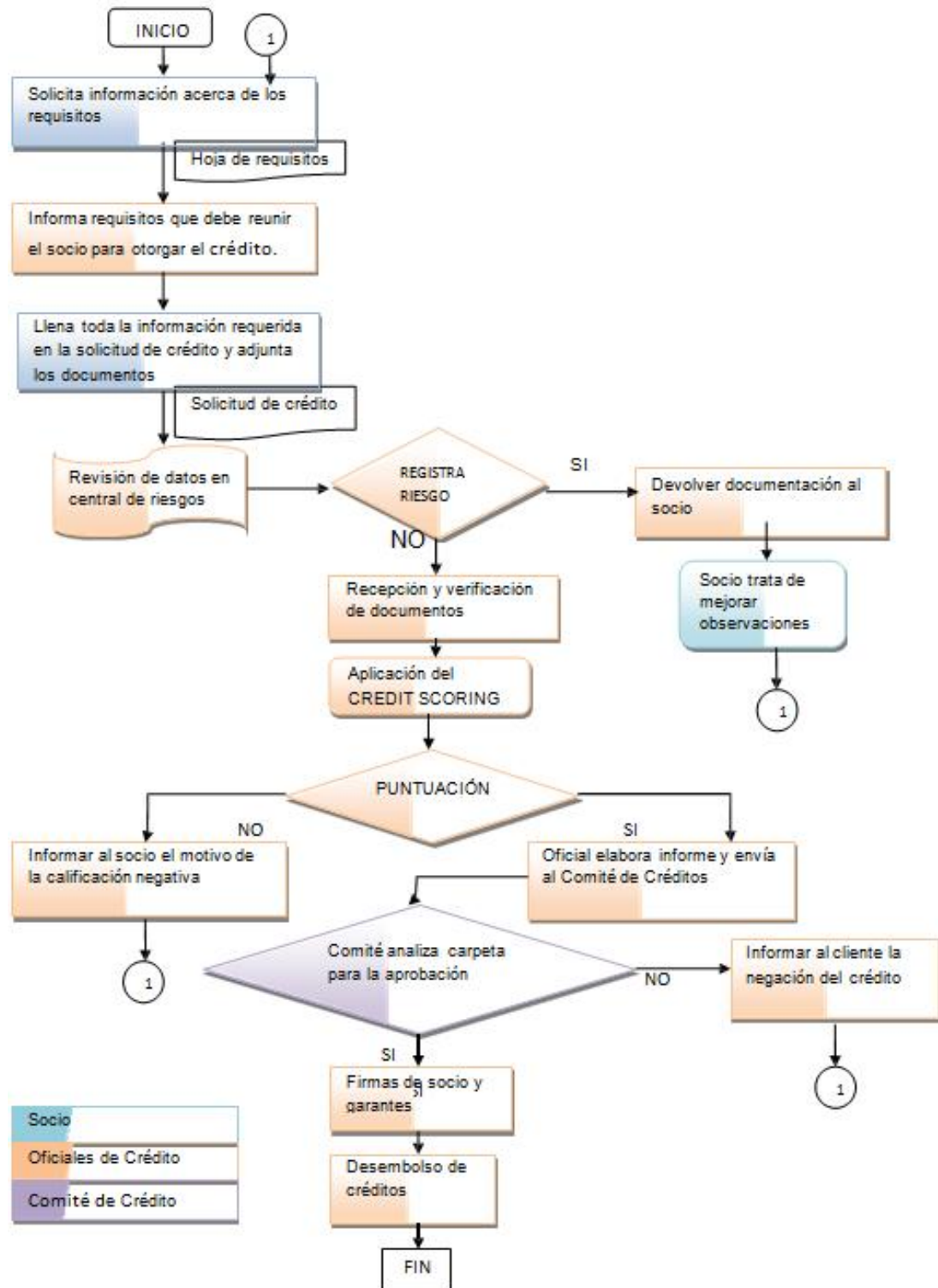


Gráfico Nº 36 Flujoograma de otorgación de créditos con la aplicación del Modelo de Scoring de Crédito

Elaborado: Cristina Bombón L

Capacitación al personal

Al realizar capacitaciones al personal sobre el uso del software de scoring de crédito, se debe seguir algunos lineamientos para lograr los resultados deseados en el cumplimiento de las metas establecidas a corto y largo plazo.

Objetivo del programa de capacitación.

Conocer, manejar y entender el software de scoring de crédito establecido para la Mutualista Pichincha en mención, logrando de esta manera el mejor desarrollo de este nuevo e importante punto a tomarse en cuenta para el momento de otorgar un determinado crédito

Técnicas para mejor el aprendizaje del programa.

Para lograr de capacitación de personal sea exitoso, el mismo debe ser dinámico, práctico y de fácil entendimiento. Para ello se debe recurrir a las técnicas tradicionales como ser conferencias, películas que reflejen temáticas influyentes en una organización, material de estudio y evaluaciones para lograr medir el aprendizaje del curso. Las mismas deben permitir a los participantes adquirir nuevos conocimientos y habilidades que ayuden en el desempeño de sus funciones.

Personal al que está dirigida la capacitación:

CARGOS	N.- PERSONAS
GERENTE REGIONAL	1
GERENTE DE AGENCIA	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS	3
OFICIALES DE NEGOCIOS	6
MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO OPERACIONES	5

Tabla N° 34 Capacitación al personal

Elaborado: Cristina Bombón L

Se dirige a éste personal específico porque son los que estarán directamente ligados con la ejecución de otorgamiento de crédito.

Por medio de estas capacitaciones se espera proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño en el área crediticia.

Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la Mutualista a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados sobre el tema.

Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico en el software del empleado para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización, que se podrían generar al utilizar este software en el otorgamiento de créditos

A través de la capacitación se pretende lograr trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

Un factor de gran importancia es que la Mutualista Pichincha no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito.

La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

Se detalla a continuación el temario de la capacitación al personal de la Mutualista Pichincha Agencia Ambato sobre el proceso de otorgamiento de crédito con el modelo de scoring , tendrá un costo estimado de \$850.

TEMÁTICA	DURACIÓN
Fundamentación teórica	10h
Antecedentes	10h
Beneficios	10h
Manejo	10h
Procesos	10h
Evaluación	10h
Parámetros a utilizar en el modelo de Scoring de Crédito	10h
Demostraciones Prácticas	10h
Videos Sobre el uso del software de Scoring de Crédito	10h
Prácticas piloto sobre la aplicación del software	10h
Pruebas teórico Prácticas	10h
TOTAL:	110h

Tabla N° 35 Proceso de capacitación

Elaborado: Cristina Bombón L

Realizar una evaluación del programa.

Se recomienda realizar la evaluación mediante un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación para ello se debe poner lineamientos que ayuden a medir el cumplimiento de los mismos, detallamos algunos a continuación:

- Realizar pequeñas evaluaciones durante y al finalizar el curso.
- Evaluar el cumplimiento del cronograma de actividades.
- Establecer prácticas para los participantes.
- Asegurarse de que la retroalimentación haya sido la adecuada.
- Determinar si el personal tiene el apoyo y los recursos necesarios para

el desarrollo de las nuevas habilidades y conocimientos adquiridos.

FASE V

LISTADO DE SOFTWARES DE SCORING DE CREDITO APLICABLE PARA LA COOPERATIVA

Software de scoring de crédito en el mercado Ecuatoriano.

A continuación presentamos algunas opciones existentes en el mercado local:

SAS Credit Scoring.

Es una marca proveedora de este sistema que entrega una solución diseñada para ayudar a desarrollar y rastrear riesgos crediticios externos más acertadamente, reduciendo el riesgo del negocio, maximizando las oportunidades de ganancia y proporcionando un mejor servicio al socio.

CREDISOFT.

Destinado a la calificación de solicitudes que tiene como principal objetivo el analizar y evaluar en forma automática y paramétrica, las características y condiciones que un cliente debe cumplir para una operación de crédito en la institución.

SSAC: Sistema de Scoring para Aprobación de Crédito.

Este sistema tiene como objetivo principal, responder con mayor rapidez si un cliente bueno o malo . Considerando las siguientes etapas de aprobación:

Scoring de entrada.- Donde se ingresa la información necesaria del cliente, validando sus datos y obteniendo un scoring de entrada aprobado.

Scoring de proceso.- Se obtiene mediante el procedimiento del área de crédito, quienes verifican la información proporcionada por el Scoring de entrada, comprobando si está es realmente válida.

Scoring de Salida.- Es el resultado final, promedio de crédito que se le asigna al cliente, el cual dependió de la información ingresada en el proceso de Scoring.

TRADE&SCORECR V1.0

SISTEMA DE NEGOCIACIÓN Y SCORING DE CREDITO

Trade & Score CR es un sistema de información que ayuda a las instituciones financieras en la realización de negociaciones de crédito con sus clientes, en el registro de solicitudes, y en el scoring (calificación) de la solicitud de crédito, permitiendo que los procesos de simulación de la tabla de amortización de créditos y el scoring de solicitudes de crédito sean realizadas por los vendedores y analistas de crédito de manera ágil y con una interfaz de usuario basada en páginas Web, agradable y fácil de utilizar, lo cual les permite incrementar su eficiencia y lograr la satisfacción de los clientes.

FINANWARE TM

Facilita al funcionario de la Institución Financiera, la definición de variables cuantitativas y/o cualitativas (atributos del cliente, de la operación, récord crediticio, entre otras) para la construcción de los modelos de scoring o calificación, con distintas ponderaciones y sus correspondientes puntajes, a nivel de cada uno de los segmentos definidos por la Institución para el

negocio de crédito, bajo distintos criterios de calificación o niveles de aceptación del riesgo.

El almacenamiento consolidado de la información faculta la identificación de aquellos clientes que han transitado por el sistema con anterioridad, suministrando información de su calificación histórica y las razones para esas calificaciones, así como importantes estadísticas de productividad del personal de la Institución a nivel de solicitudes tramitadas, aprobadas, modificadas o rechazadas.

Esta herramienta facilita ampliamente la aplicación de estrategias de pre-aprobación crediticia automatizada para la fabricación de paquetes de productos.

La estructura del sistema permite el análisis de los resultados del scoring crediticio a nivel de cada cliente, facilitando el análisis de la información agrupada a nivel de funcionario, oficina, área, segmento de crédito, producto, monto solicitado, fecha, resultado, entre otras.

Se recomienda a la Mutualista Pichincha adquirir el software de FINANWARE™ Credit Scoring que permite evaluar el riesgo potencial en el otorgamiento de crédito, utilizando información histórica y técnicas estadísticas. El resultado final es un puntaje, que permite categorizar a los solicitantes de crédito en términos de su riesgo, como un elemento fundamental de apoyo para determinar la aprobación de una solicitud de crédito.

La utilización del scoring de crédito permite reducir los tiempos de aprobación u otorgamiento, proporciona evaluaciones crediticias objetivas y multiplica los canales para la colocación. Adicionalmente, beneficia a los clientes porque optimiza la información que estos deben proporcionar a la institución para acceder a diferentes tipos de crédito.

FINANWARE™ Credit Scoring facilita al funcionario de la Institución Financiera, la definición de variables cuantitativas y/o cualitativas (atributos del cliente, de la operación, récord crediticio, entre otras) para la construcción de los modelos de scoring o calificación, con distintas ponderaciones y sus correspondientes puntajes, a nivel de cada uno de los segmentos definidos por la Institución para el negocio de crédito, bajo distintos criterios de calificación o niveles de aceptación del riesgo.

Resultado sobre Patrimonio (ROE):

Resultado del ejercicio / Patrimonio.

El siguiente cuadro describe el resultado sobre el patrimonio (ROE), de Mutualista Pichincha agencia Ambato, tomados de cuatro años para poder realizar comparaciones entre resultados de año a año.

	2010	2011	2012	2013
RENDIMIENTOS SOBRE PATRIMONIO ROE	7,26%	8,24%	9,00%	9,35%

Tabla N° 36 ROE

Elaborado por: Cristina Bombón L

Se puede ver claramente como del año 2012 al 2013 el incremento del ROE es de 0,35%, mientras del año 2011 al 2012 el incremento fue de 0,76%, con estos antecedentes se puede tomar a tiempo correctivos para mejorar la variación para el año 2014, tomando decisiones que mejoren los resultados económicos de Mutualista Pichincha.

Resultado sobre Activos (ROA):

Resultado del ejercicio / Activos

El siguiente cuadro indica el Resultado sobre Activos ROA, de diferentes años pudiendo determinar cuánto ha evolucionado de año a año.

	2010	2011	2012	2013
RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO	0,53%	0,74%	0,67%	0,72%

Tabla N° 37 ROA

Elaborado por: Cristina Bombón L

Con esto se puede identificar como del año 2011 al 2012 existe una disminución del ROA de -0,07%, mientras del año 2012 al 2013 se evidencia un incremento del 0,05%, con estos antecedentes se puede tomar a tiempo correctivos para mejorar la variación para el año 2014, tomando decisiones que mejoren los resultados económicos de Mutualista Pichincha.

En las entidades financieras como en este caso Mutualista Pichincha agencia Ambato la rentabilidad del activo ROA, es muy escasa mientras que la rentabilidad financiera ROE, es bastante elevada en comparación con otras empresas no financieras. La razón se encuentra en el fuerte apalancamiento financiero que poseen las entidades financieras al poder financiar sus activos con un nivel muy reducido de recursos propios. Ello es debido a que su actividad principal se basa mayoritariamente en la captación de recursos ajenos del público frente al capital aportado por los accionistas. De ahí que este factor sea el que contribuya en mayor medida a elevar la rentabilidad financiera de las entidades.

Tanto la medida del ROE como del ROA, deben ser analizados minuciosamente de manera periódica para determinar falencias corrigiéndolas de manera oportuna logrando el incremento progresivo de estos indicadores de rentabilidad indispensable dentro de una institución

Con los Indicadores de Rentabilidad ROA y ROE se va realizar un análisis horizontal, con el periodo en el que aún no se cuenta con este sistema y después de la aplicación de este software el mismo que se realizará en el

segundo semestre del 2014,.

Con la finalidad de verificar que ocurre con este indicador financiero al realizar la aplicación del Scoring de Crédito en la Mutualista Pichincha

6.8 ADMINISTRACIÓN

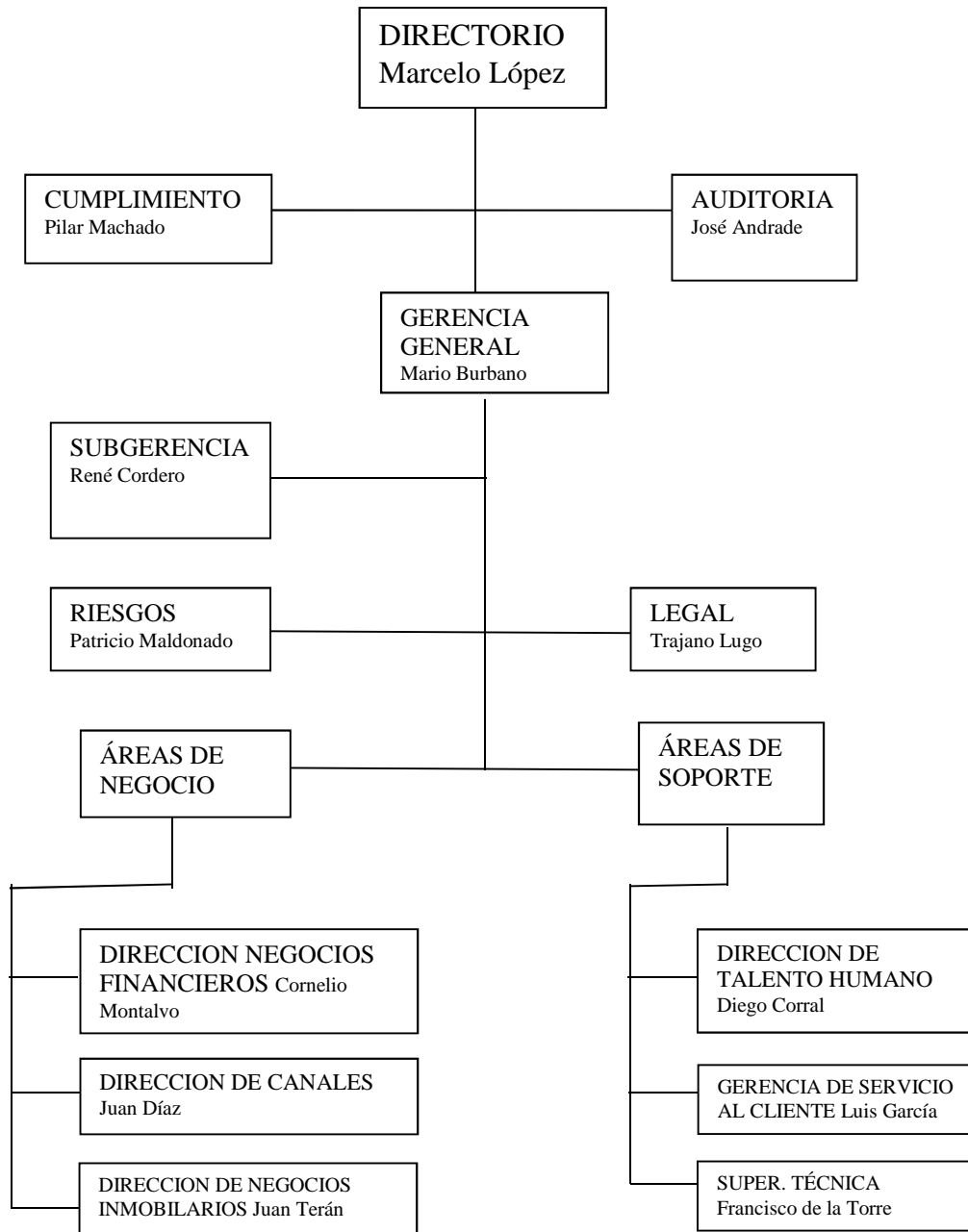


Gráfico Nº 37 Organigrama Institucional
Fuente: Mutualista Pichincha

Procedimientos Crediticios de la Mutualista

Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Mutualista Pichincha con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

Las operaciones son evaluadas en base a los criterios de aprobación establecidos por la Unidad de crédito, primordialmente las operaciones de crédito se aprueban como resultado de que el sujeto de crédito una vez que cumple con los requisitos relativos al mercado objetivo y al perfil de crédito, tiene capacidad de pago suficiente.

El proceso de otorgamiento de crédito, involucra una responsabilidad compartida de quienes participan en el mismo. La aprobación de créditos en Mutualista Pichincha se la hace de forma colegiada, intervienen en el proceso de aprobación:

- Proponente.- Generalmente es el oficial a cargo de la relación, es quien tiene la obligación de conocer al cliente y como proponente debe estar al tanto de todas las condiciones relativas al cliente y a la operación en sí. El proponente inicia el proceso de crédito a través de la propuesta plasmada en el medio de aprobación y mediante su inicial de responsabilidad.

- Recomendante.- Puede ser un oficial de similar jerarquía crediticia que el proponente, Se recomienda que sea el supervisor o el jefe de la oficina a la cual pertenece el proponente, Una vez que éste entiende la operación, está en capacidad de hacer recomendaciones al proponente sobre la estructura de la operación, si está de acuerdo, Recomienda la operación a través de su inicial en el medio de aprobación

- Nivel de Aprobación.- es la instancia de aprobación según la delegación de cupo que posea

Los medios de aprobación pueden contar con firmas adicionales de recomendación, relacionadas a instancias de recomendación o aprobación

La Verificación e inspección en el proceso crediticio antes de la aprobación o negación del crédito, será registrada y reportada en el formato correspondiente, la misma que tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante y garante prestando especial atención a:

- Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada, se efectuará la visita con base al comprobante original del último pago de luz, agua o teléfono.

- Permanencia y Operacionabilidad de la empresa o institución en que labora, confirmación telefónica con un funcionario autorizado de la institución.

- Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso (rentista).

- Confirmación de referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas, deberá existir por lo menos una referencia con teléfono y dirección claramente identificables de familiares que conozcan y que no convivan con el deudor o garante de la deuda. De igual manera una referencia de amigos o conocidos que puedan dar fe de la integridad personal y solvente moral del deudor o garante. No se recomienda aceptar referencias con números de teléfonos celulares ya que este servicio no se considera permanente. Es necesario nombres y números

de teléfono de casas comerciales en las que hayan adquirido algún artículo a crédito o al contado.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Al ejecutar el modelo de scoring de créditos, debe centrarse en la aplicación de este proceso dentro de la concesión de créditos, con el fin de evitar errores al momento de su aplicación. La evaluación será dada mediante la adaptabilidad de la propuesta, la ejecución del modelo, selección de personal calificado para que agilicen el trámite correspondiente al momento de acreditar el monto solicitado minimizando el riesgo que genera esta transacción.

La propuesta será evaluada de acuerdo a las necesidades planteadas, por los miembros de tal manera que nos permita valorar cómo la institución administra y gestiona los recursos, enfocados en la calidad de su gobierno corporativo y de los sistemas de administración para promover la eficiencia de la Mutualista Pichincha.

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

VARIABLES A EVALUAR	HERRAMIENTAS PARA EVALUAR	PERÍODO	RESPONSABLES
NIVEL DE RIESGO DE CREDITO	ANALISIS FINANCIERO HORIZONTAL	Semestral	Comité de Créditos
INDICE DE MOROSIDAD	CARTERA VENCIDA / CARTERA	Semestral	Comité de Créditos
INCREMENTO DE CREDITOS OTORGADOS	ANALISIS FINANCIERO HORIZONTAL	Semestral	Comité de Créditos
ROE	RESULTADO/ PROMEDIO DEL ACTIVO TOTAL	Semestral	Auditoría Interna
ROA	RESULTADO / PROMEDIO PATRIMONIO TOTAL	Semestral	Auditoría Interna

Tabla N° 38 Elaboración de la propuesta
Elaborado: Cristina Bombón

Para la realización de la evaluación de la propuesta se recomienda a la Mutualista Pichincha sucursal Ambato contestar las siguientes preguntas claves:

1. ¿Quiénes solicitan evaluar?

La Mutualista Pichincha Agencia Ambato.

2. ¿Por qué evaluar?

Par detectar las falencias y corregirlas a tiempo evitando así pérdida de clientes y recursos económicos.

3. ¿Para qué evaluar?

Para verificar que realmente esté funcionando de una manera correcta la aplicación del modelo.

4. ¿Que evaluar?

La gestión de colocación de créditos con la utilización del modelo de scoring de créditos

5. ¿Quién evalúa?

El comité de crédito, Gerente general y Asamblea General

6. ¿Cuándo evaluar?

Al finalizar el periodo semestral, a partir de la aplicación de lo propuesto en la presente investigación.

7. ¿Cómo evaluar?

A través de la observación y revisión de los resultados obtenidos al final del periodo.

Disminución del riesgo de crédito y el incremento de la rentabilidad de la Mutualista.

8. ¿Con que evaluar?

Con la comparación entre evaluaciones anteriores de otorgamientos de créditos y después de seis meses.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ AVILA, B. J. (2005). Medición y Control de Riesgos Financieros. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas.
- ❖ BANCO SANTANDER. (2009). Gestión de Riesgos Financieros. Un enfoque práctico para países latinoamericanos.
- ❖ BARRANTES, R. (2007). Investigación. Costa Rica: Universidad Estatal de Costa Rica.
- ❖ BERNAL, C. (2006). Metodología para la investigación. México: Pearson.
- ❖ BRISEÑO, R. H. (2006). Indicadores Financieros. Editorial Lumbral.
- ❖ EKOS. (2013). Ranking Financiero. EKOS, 10
- ❖ ELIZONDO, A. (2004). Medición integral del riesgo de crédito. México: Editorial Limusa
- ❖ ESTUPIÑAN, G. O. (2006). Análisis financiero y de gestión.
- ❖ ESTUPIÑAN, R., & Estupiñan, O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión.
- ❖ EYSSAUTIER, M. (2007). Metodología de la Investigación México: Copyring.
- ❖ GITMAN, J. L., & JOEHNK, D. M. (2005). Fundamentos de inversiones. Pearson Education. [L]. MN
- ❖ GOMEZ, C. D., & LOPEZ, Z. . (2002). Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales. Madrid: ESIC.
- ❖ GRANDE, I., & Abascal, E. (2009). Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial. Madrid: Esic.
- ❖ HERRERA, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). Tutoria de la Investigación, Científica. Quito: Dimerino.
- ❖ MALDONADO, D., & PAZMIÑO, M. (2008). Nuevas herramientas para la administración de Riesgo Crediticio.
- ❖ MARTINEZ, R. H. (2008). Indicadores Financieros.
- ❖ MARTINEZ, S. M. (2004). Orientación a mercado. Un modelo desde la perspectiva del aprendizaje organizacional.

- ❖ MORTON, G. (2008). The Banker's Handbook on Credit Risk.
- ❖ MUÑOZ, C. (2004). Como elaborar una investigación de tesis. México: Pearson.
- ❖ NARVÁEZ, M. V. (2008). "OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS FINANCIEROS"
- ❖ NAMAQFOROOSH, N. (2005). Metodología de la Investigación. México: Limusa S.A.
- ❖ PEREZ, G. A. (1998). La Cultura en la Sociedad Neoliberal (4ta Edición ed.). Editorial Morata. SAMANIEGO, M. R. (2007). El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II. Delta Publicaciones.
- ❖ VENEGAS, M. F. (2006). Riesgos financieros y económicos. Thomson.
- ❖ VAN HORNE, J., & WACHOWTCZ, J. J. (2002). Fundamentos de administración financiera. México: PEARSON EDUCATION. 90, S.
- ❖ ZAMORA, t. A. (2001). Rentabilidad y ventaja comparativa (Tercera Edición). Editorial Jurídica

Webgrafia

- ❖ BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2012). Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000915>
- ❖ BONILLA, M. F. (30 de 09 de 2009). Sistema Financiero. Recuperado el 16 de 11 de 2013, disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sistema-Financiero-NacionalEcuador/53420.html>
- ❖ CAMPOVERDE, V. F. (2008). El Riesgo Crediticio. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- ❖ GUERRÓN, M. O. (2011). El comportamiento del crédito Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4286/1/UPSQT02551.pdf>
- ❖ MORNIGSTAN. (2003). Cálculo de la rentabilidad. Obtenido de Trabajo presentado en la Conferencia de Inversión: <http://www.morningstar.es/es/news/25029/c%C3%A1lculo->

de-la rentabilidad.aspx

- ❖ MUTUALISTA PICHINCHA. (2012). TRAYECTORIA. Recuperado el 17 de 07 de 2013, de http://www.mutualistapichincha.com/mupi/top1_trayectoria.jhtml
- ❖ SANCHEZ, B. J. (2002). "Análisis de Rentabilidad de la empresa".Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- ❖ SIISE. (2013). Vivienda Propia . Recuperado el 2013 de Octubre De 10, de <http://www.siise.gob.ec/siiseweb/siiseweb.html!sistema=1>

Tesis

- ❖ IBARRA, C. (2010). Levantamiento del proceso de crédito e identificación de eventos de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda. Universidad Politecnica Salesiana .
- ❖ HARO, L. A. (2005). Medición y control de riesgos financieros.LIMUSA S.A.
- ❖ NARVÁEZ (2008), en su tesis "Optimizacióndelos ProcesosFinancieros de Crédito en la Coop 29 de Octubre, 2010. Tesis de Ingeniería Financiera. Universidad Técnica de Ambato

ANEXOS

Anexo 01

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA

Encuesta

- I. **OBJETIVO** recabar información sobre el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de Mutualista Pichincha sucursal Ambato.

- II. **INSTRUCCIONES:** Lea en orden las preguntas y trate de contestar con la mayor veracidad del caso, ya que este procedimiento ayudará a tomar decisiones importantes frente al objeto de investigación.

Señale con una **X** la opción que considere usted sea la indicada.

1.- Género:

Masculino..... Femenino.....

2.- Edad entre:

18 - 25.....

26 - 30.....

30 – 40.....

Más de 40.....

3.- ¿Cuál es su instrucción?

Secundaria.....

Superior.....

Posgrado.....

Otros..... Cuáles.....

4.- ¿Existe un control de riesgos adecuado en el proceso de otorgamiento de créditos?

SI.....

NO.....

5.- ¿El departamento de créditos dispone de un manual de procedimientos?

SI.....

NO.....

6.- ¿Los controles escritos en el manual son actualmente aplicados?

SI.....

NO.....

7.- ¿Se encuentran claramente definidas las actividades para cumplir con las metas definidas

SI.....

NO.....

8.- ¿Existe comunicación dentro del departamento de créditos?

SI.....

NO.....

9.- ¿Son adecuados los requisitos para obtener un crédito?

SI.....

NO.....

10.- ¿Las personas encargadas de la calificación de riesgos están aptamente calificadas?

SI.....

NO.....

11.- ¿El tiempo estimado para la calificación del crédito es pertinente y adecuado?

SI.....

NO.....

12.- ¿Se presenta Informes mensuales de los créditos?

SI.....

NO.....

13.- ¿Se da Seguimiento a los futuros clientes?

SI.....

NO.....

14.- ¿Se puede mejorar el control de riesgos?

SI.....

NO.....

15.- ¿La evaluación de riesgos es controlada de manera eficaz y eficiente en Mutualista Pichincha?

SI.....

NO.....

16.- ¿Se han identificado cuales eventos son los principales generadores del riesgo de crédito?

SI.....

NO.....

17.- Enliste los principales

.....
.....

18.- ¿Sabe cuál es la rentabilidad económica y financiera actual en Mutualista Pichincha?

SI.....

NO.....

19.- ¿El patrimonio con el que cuenta la institución solventa los requerimientos de la misma?

SI.....

NO.....

20.- ¿El retorno de los créditos es oportuno?

SI.....

NO.....

21.- ¿Se realiza el análisis periódico de la rentabilidad en Mutualista Pichincha?

SI.....

NO.....

22.- ¿Mutualista Pichincha cuenta con indicadores de rentabilidad que le permita tomar decisiones?

SI.....

NO.....

23.- ¿Tiene un porcentaje de morosidad razonable Mutualista Pichincha?

SI.....

NO.....

24.- ¿Se realiza evaluación permanente al crecimiento de la institución?

SI.....

NO.....

25.- ¿Tiene la Mutualista suficientes ganancias patrimoniales frente a terceros?

SI.....

NO.....

26.- ¿Tiene controlado los plazos de cobros a clientes?

SI.....

NO.....

27.- ¿Ha realizado algún estudio previo acerca de la rentabilidad alguna vez en Mutualista Pichincha sucursal Ambato ?

SI.....

NO.....

28.- ¿Ha realizado algún estudio previo acerca de la rentabilidad alguna vez en Mutualista Pichincha sucursal Ambato ?

SI.....

NO.....

29.-¿El porcentaje de rentabilidad que maneja Mutualista Pichincha en la actualidad es

Bajo.....

Aceptable.....

Elevado.....

Gracias por su colaboración

ANEXO 2

FICHA DE OBSERVACIÓN				
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA AMBATO				
1. CONSEGUIDO SATISFACTORIAMENTE				
2. CONSEGUIDO SUFICIENTEMENTE				
3. CONSEGUIDO CON DIFICULTAD				
4. NO CONSEGUIDO				
	1	2	3	4
Realiza Estados Financieros en períodos mensuales		*		
Están en constante actualización de aspectos contables		*		
Usa las herramientas necesarios para la realización de los diferentes estados financieros		*		
Existe coordinación con los demás departamentos en aspectos financiero-contables de la Mutualista		*		
El departamento financiero tiene una relación directa con el departamento de crédito		*		
El manejo contable identifica y corrige errores		*		
Utiliza Indicadores Financieros para conocer la Rentabilidad de la Mutualista		*		
Los resultados son idóneos para los objetivos que busca la empresa			*	
Analiza de forma adecuada los resultados obtenidos en los estados e indicadores financieros			*	
Buscan alternativas para mejorar estos resultados			*	
<p>OBSERVACIONES: Por medio de la observación realizada en el Departamento Financiero de la Mutualista Pichincha Aencia Ambato se pudo identificar diferentes falencias existentes dentro de la misma como es la falta de un buen análisis financiero que ayude a conocer y determinar aspectos en los cuales es necesario buscar mejorarlas, además de buscar obtener una mejor comunicación entre los diferentes departamentos.</p>				