



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del  
Título de Ingeniera en Finanzas

**TEMA:**

---

EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE  
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN  
FRANCISCO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO

---

**AUTOR:** Mariela Fernanda Paredes Gavilanes

**TUTORA:** Dra. Tatiana Valle

Ambato – Ecuador

2015

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Tatiana Valle con cédula de ciudadanía No 1802922938, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”** desarrollado por Mariela Fernanda Paredes Gavilanes, egresado de la carrera de Ingeniería Financiera considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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



.....  
Dra. Tatiana Valle

**TUTORA**

## **AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Mariela Fernanda Paredes Gavilanes, con cédula de ciudadanía N° 180428499-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.



.....

Mariela Fernanda Paredes Gavilanes

C.C: 1804284998

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”** autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Mariela Fernanda Paredes Gavilanes

C.C: 1804284998

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR**

El tribunal de grado aprueba el trabajo de graduación sobre el tema “**EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO.**” elaborado por la Srta. Mariela Fernanda Paredes Gavilanes estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato mayo de 2015

Para constancia firman



Ing. Mauricio Sánchez

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
CALIFICADOR**



Econ. Daniel Izquierdo

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
CALIFICADOR**



Eco. Diego Proaño Mg.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, en general, amigos, conocidos y gente que forma parte de mi vida, pues han inspirado con sus palabras, fuerza determinación y perseverancia para alcanzar tan anhelado objetivo.

Mariela Paredes Gavilanes

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más infinita gratitud a la cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. Especialmente a su Gerente General el Ing. Estuardo Paredes por haberme brindado todas las facilidades para el desarrollo del presente trabajo. También a la facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera Ingeniería Financiera por haberme permitido el honor de cursar sus aulas.

Sin dejar de lado a mi familia que ha despertado en mí los más nobles sentimientos compartiéndome constantemente su amor y su cariño para no desfallecer en esta misión.

Y más aún al Todopoderoso que me ha dado la agudeza para entender, la capacidad para retener y la sutileza para interpretar toda aquella información que estructura este trabajo.

A todos ellos mi sentimiento de gratitud y reconocimiento.

Mariela Paredes Gavilanes

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Portada.....	i
Aprobación del Tutor .....	ii
Autoría de la Investigación.....	iii
Aprobación por tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.2 Análisis Crítico .....	13
1.2.3 Relación Causa Efecto.....	13
1.2.4 Prognosis.....	14
1.2.5 Formulación de Problema .....	15
1.2.6 Interrogantes (Subproblemas) .....	15
1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación .....	16
1.3 Justificación.....	16
1.4 Objetivos .....	17
1.4.1 Objetivo General .....	17
1.4.2 Objetivos Específicos .....	18



<b>CAPÍTULO II</b> .....	19
<b>MARCOTEÓRICO</b> .....	1
2.1 Antecedentes Investigativos (Investigaciones previas,) .....	19
2.2. Fundamentación Filosófica .....	23
2.3 Fundamentación Lega.....	25
2.4 Categorías Fundamentales.....	27
2.4.1 Marco Teórico de la Variable Independiente .....	28
2.4.2 Marco Teórico de la Variable Dependiente .....	29
2.5 Hipótesis.....	42
2.6 Señalamiento de variables.....	42
<b>CAPÍTULO III</b> .....	43
<b>METODOLOGÍA</b> .....	43
3.1. Modalidad básica de Investigación.....	44
3.2. Nivel o Tipo de Investigación.....	45
3.3. Población y Muestra.....	45
3.4 Operacionalización de variables.....	47
3.5 Plan de recolección de información.....	49
3.6 Procesamiento y Análisis .....	50
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	51
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	51
4.3. Análisis e Interpretación de resultados.....	75
Análisis del sistema financiero.....	76
Análisis de la morosidad .....	78
4.2 Verificación de la Hipótesis.....	81
<b>CAPITULO V</b> .....	84
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	84
5.1 Conclusiones .....	84
5.2 Recomendaciones .....	85

<b>CAPITULO VI</b> .....	87
<b>PROPUESTA</b> .....	87
6.1. Datos Informativos .....	87
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	89
6.3. Justificación .....	89
6.4. Objetivos .....	89
6.4.1. Objetivos específicos .....	90
Fundamentación Científico Técnica .....	91
Direccionamiento estratégico .....	91
Análisis del área de crédito.....	93
Contenido de la propuesta .....	96
Aplicación del plan de riesgo crediticio .....	104
La cobranza.....	112
Ejemplo del plan de riesgo crediticio.....	115
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	118
<b>ANEXOS</b> .....	120

## **INDICE DE CUADROS**

Tabla 1. 1 Evolución de la cartera bruta... ..	7
Tabla 1.2 Activos de riesgo.....	9
Tabla 1.3 Productos y servicios.....	10
Tabla 1.4 Tasas con y sin encajes .....	11
Tabla 1.5 Árbol de problemas.....	13
Tabla 3.1 Población a investigar.....	46
Tabla 3.2 Operacionalización de la V. I .....	47
Tabla 3.3 Operacionalización de la V. D.....	48
Tabla 3.4 Recolección de la información.....	49
Tabla 4.3 Implementación de estrategias.....	52
Tabla 4.5 Controles de riesgo crediticio.....	53
Tabla 4.6 Implementación del plan .....	54
Tabla 4.7 Central de riesgo.....	56
Tabla 4.8 Requisitos.....	57

Tabla 4.9 Capacitación al personal.....	59
Tabla 4.11 Sobreendeudamiento de los socios.....	60
Tabla 4.12 Capital de los socios.....	61
Tabla 4.13 Garantías de los socios.....	62
Tabla 4.14 Desembolso de los créditos.....	63
Tabla 4. 17 Niveles de morosidad.....	65
Tabla 4.18 Control presupuestario.....	66
Tabla 4.19 Recuperación de la morosidad.....	67
Tabla 4.20 Porcentaje de morosidad.....	69
Tabla 4.21 Solicitan prestamos los socios.....	70
Tabla 4.23 Créditos aceptados.....	72
Tabla 4.25 Charlas a los socios.....	74
Tabla 4.26 Evolución del sistema financiero.....	77
Tabla 4.27 Morosidad del sistema financiero.....	78
Tabla 6.1 Factores de riesgo.....	105
Tabla 6.2 Capacidad de pago.....	106
Tabla 6.3 Sector cooperativista.....	107
Tabla 6.4 Factores de evaluación.....	108
Tabla 6.5 Ejemplo del plan de riesgo.....	109
Tabla 6.6 Limites para la calificación del riesgo .....	109
Tabla 6.7 Modelo operativo del plan de riesgo.....	110
Tabla 6.8 La cobranza.....	112
Tabla 6.9 Factores de riesgo.....	116
Tabla 6.10 Calculo del riesgo crediticio.....	118

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.1 Cartera por institución.....	23
Gráfico 4.3 Implementación de estrategias.....	52
Gráfico 4.5 Controles de riesgo crediticio.....	53
Gráfico.6 Implementación del plan .....	55
Gráfico 4.7 Central de riesgo.....	56
Gráfico 4.8 Requisitos.....	58
Gráfico 4.9 Capacitación al personal.....	59
Gráfico 4.11 Sobreendeudamiento de los socios.....	60
Gráfico 4.12 Capital de los socios.....	61
Gráfico 4.13 Garantías de los socios.....	62

Gráfico 4.14 Desembolso de los créditos.....	64
Gráfico 4. 17 Niveles de morosidad.....	65
Gráfico 4.18 Control presupuestario.....	66
Gráfico 4.19 Recuperación de la morosidad.....	68
Gráfico 4.20 Porcentaje de morosidad.....	69
Gráfico 4.21 Solicitan préstamos los socios.....	71
Gráfico 4.23 Créditos aceptados.....	72
Gráfico 4.25 Charlas a los socios.....	74
Gráfico 6.1 Organograma de la cooperativa.....	95

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

**TEMA:** “EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**AUTORA:** Mariela Paredes

**TUTOR:** Dra. Tatiana Valle

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente tesis se trata del “El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato”. El tema ha sido diseñado considerando al cliente, como el eje principal de la cooperativa, procurando se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de créditos respetando las políticas establecidas por dicha institución para evitar créditos incobrables y familias que no cuenten con los suficientes ingresos económicos para solventar la deuda y aún más para poder sobrevivir, convirtiéndose en morosos. La parte inicial de este trabajo contempla el problema que se presenta en la institución, para luego mediante la teoría básica y concisa con respecto al riesgo de crédito del cliente y el índice de morosidad , determinar cuál es la situación actual que presenta, todo esto sin dejar de lado la metodología y tipo de investigación empleado para la consecución de este

trabajo. Finalmente se expone los resultados, que son de un 76.67% que manifiesta que si es necesario aplicar un plan de riesgo crediticio, ya que los índices de morosidad se encuentran en un 3 a 5 % y no podemos permitir que aumente su valor.

Descriptores: Los jefes de la cooperativa, Jefes de Crédito, asesores y auxiliares harán llegar las propuestas de modificación a la Gerencia General para su aprobación y posterior implementación.

## ABSTRAC

The present thesis is the "The credit risk and its incidence in the index of delinquency of the Savings and loan cooperative San Francisco Ltda. of the city of Ambato." The topic has been designed whereas clause to the client, as the main axis of the cooperative, offering adapts to the minimum requirements of a healthy administration in the process of credits respecting the politicians settled down by this institution to avoid irrecoverable debts and families that don't have the enough economic revenues to pay the debt and even but to be able to survive, becoming in doubtful. The initial part of this work contemplates the problem that is presented in the institution, it stops then by means of the basic and concise theory with regard to the credit risk of the client and the delinquency index, to determine which it is the current situation that presents, all this without leaving aside the methodology and investigation type used for the attainment of this work. Finally it is exposed the results that are of 76.67% that he/she manifests that when necessary to apply a plan of credit risk, since the delinquency indexes are in a 3 to 5% and we cannot allow him to increase their value.

Describers: The bosses of the cooperative, Bosses of Credit, advisers and assistants will make arrive the modification proposals to the General Management for their approval and later implementation.

## INTRODUCCIÓN

San Francisco Ltda. es una Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito con 49 años de presencia en la zona central del país. Tiempo durante el cual ha tenido un crecimiento notable, es así que hoy en día cuenta con 5 Agencias en la zona central, más las agencias de Macas y Puyo. Las agencias de la zona central son: La matriz, Izamba, Pelileo, Salcedo y Píllaro, por ser una de las más importantes el presente trabajo tiene la finalidad de investigar sobre el tema el riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa, tema que es considerado en la actualidad como uno de los problemas más importantes que tiene la cooperativa, ya que día a día aceptan créditos que muchos de ellos se convierten en créditos incobrables, por razón de que no son otorgados de acuerdo a los ingresos económicos que perciben mensualmente las personas o porque muchos de ellos presentan documentos falsos, simplemente con la finalidad de obtener dinero para invertir, y que transcurrido el tiempo no pueden solventar dicha deuda tal vez porque el negocio no fue como ellos pensaban que iba a ser convirtiéndose en morosos.

El interés por el cual se está investigando el riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa es de interés académico, por ser un tema que está ajustado tanto a las políticas de la universidad como a los conocimientos que se han adquirido en todo el tiempo de estudiante, en la carrera de Ingeniería Financiera.

Se torna indispensable mencionar que los datos e información adquirida para el desarrollo del trabajo fueron mediante la técnica de la encuesta al personal



que labora diariamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, personas muy amables y comprensivas que no presentaron ningún tipo de inconvenientes al momento de contestar el cuestionario de las preguntas que van a ser la base de la investigación la misma que tiene como finalidad ,la implementación de un plan de riesgo crediticio para evitar que aumente el índice de morosidad.

Para la consecución de lo expuesto anteriormente en el Primer Capítulo se trata el problema de investigación junto con los objetivos a alcanzarse y la importancia que tiene la realización de la investigación.

El segundo capítulo contiene los antecedentes investigativos, las categorías fundaménteles todo lo referente al riesgo de crédito y la morosidad, además la hipótesis y la señalización de las variables.

Se expone también la metodología utilizada la cual permite la consecución del presente trabajo de investigación, el cual ha sido desarrollado de una forma presencial, es decir directamente en el lugar y con las personas que directamente están inmiscuidas con el tema.

Todo esto ha permitido obtener los resultados actuales sobre la situación del riesgo de crédito y la morosidad, estos datos se pueden evidenciar en el cuarto capítulo.

A través de todo el proceso para la consecución de este trabajo se pudo concluir varios aspectos de gran importancia, siendo estos documentados junto con algunas recomendaciones en el quinto capítulo.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.- Tema**

El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito "San Francisco" Ltda. de la ciudad de Ambato.

#### **1.2.- Planteamiento del problema**

En la ciudad de Ambato la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco fue creada para atender las necesidades financieras de sus clientes y promover el desarrollo económico para mejorar el bienestar de sus familias.

Sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios ,etc. trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos generales de un créditos; como el de ser socio, y persona capaz para firmar contrato, tener mínimo de 30 días de asociado, ser socio puntual, haber asistido a charlas , y tener un encaje mínimo para los préstamos apoyado por los factores de evaluación como la capacidad de pago.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco y se observa en la no obtención de utilidades y resultados

positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes ,por ende ha sido siempre la preocupación del gerente , funcionarios, trabajadores y socios de la cooperativa minimizar dicho problema de morosidad a través de un adecuado análisis de riesgo crediticio.

Se hace notorio por tanto, que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco .Es por ello, que me he interesado en estudiar y analizar los riesgos de crédito para la minimización de la morosidad.

### **1.2.1 Contextualización**

#### **Macro**

El movimiento cooperativo tiene sus primeras manifestaciones en Gran Bretaña (Escocia) en siglo XIX, en Escocia en el año 1844, con la declaración de los principios cooperativos irrumpe como una alternativa de carácter social y económico basado en el esfuerzo individual la solidaridad y la ayuda mutua para lograr un futuro mejor en una sociedad más equitativa y humana.

Pensadores como Said Simón, Fourier, Blanc y Owen fueron los principales impulsores de este nuevo sistema que partiendo del principio "la unión hace la fuerza" es decir, que la agrupación de pequeñas fuerzas y pequeños capitales se unían para formar uno grande y así poder competir y lograr mejoras a sus productos para beneficio de sus integrantes.

Siendo el cooperativismo un sistema socio económico basado en la asociación voluntaria de productores o consumidores es necesario indicar que para llegar a esto sé tubo que demostrar que si era una alternativa válida para ser tomada en cuenta, ya que sus resultados permitieron que grupos de

personas con economías muy pobres se agruparan y obtuvieran mejoras económicas y sociales para sus hogares.

En los últimos años las Cooperativas de América Latina, en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos crediticios fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos.

Habiendo aprendido de las experiencias alrededor de Latinoamérica y de las actividades iniciales de crédito, es importante tomar en cuenta la necesidad de contar con un eficiente análisis del riesgo de crédito y por ende la relación que tiene con el índice de morosidad, que no se limite en el tiempo.

La eficacia al momento de hacer el análisis de riesgo crediticio, juega un papel fundamental en el otorgamiento de créditos debido a que los clientes siempre van a buscar entidades financieras que les faciliten el dinero en corto tiempo y con menor documentación, obligando a las empresas cooperativas mejorar sus ofertas crediticias y de esta manera a crear un ambiente de dudas al momento de cobranza.

## **Meso**

El cooperativismo en nuestro país tiene sus principios en la ciudad de Guayaquil en donde se funda las primeras entidades de carácter económico, y social basándose en los principios cooperativos así podemos mencionar:

La compañía de préstamos y construcciones de Guayaquil, como sociedad organizada bajo el sistema cooperativo en 1910.

La sociedad cooperativa de profesores creada con el exclusivo objetivo de conseguir fondos a los socios que fallecían.

La sociedad cooperativa de comercio establecida con el propósito de abaratar el precio de los víveres.

La asociación cooperativa de agricultores del Ecuador, integrado por los productores de cacao, nació en 1912 y extinguida en el año de 1925 en la revolución Juliana.

Ante el auge que tuvo el sistema cooperativo a nivel nacional que de acuerdo al ministerio del interior que en ese entonces era la encargada de controlar al movimiento cooperativo, se tuvo que crear el ente encargado, exclusivamente de desarrollar y controlar al sistema cooperativo en el año de 1937 en el gobierno de Gral. Enríquez Gallo, se crea, la primera ley de cooperativas con su respectivo reglamento.

Para en el año 1961 en el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra, crear la Dirección Nacional de Cooperativas, institución que hasta la actualidad es la encargada de fomentar, controlar y aprobar el funcionamiento de todo el sistema cooperativo nacional en todas sus clases esto es: producción, consumo, créditos y servicio.

Debemos anotar que en el sistema cooperativo de ahorro y crédito el estado ha facultado a la Superintendencia de Bancos para que realicen el control de sus actividades y ha dispuesto un reglamento para ser cumplido por todas aquellas cooperativas que al lograr un capital establecido por la ley, deban ser sujetas de control por parte de la Subintendencia de cooperativas de ahorro y crédito organismo de la Superintendencia de Bancos.

En septiembre de 2013, los gastos del sistema financiero privado crecieron en 7% frente a 1,6% de alza en los ingresos. La banca hace esfuerzos por lograr disminuciones adicionales a los gastos y cerrar el año con rentabilidad de por lo menos 10%. Los resultados del semestre no permiten que crezca la base patrimonial y desincentivan la inyección de recursos frescos por parte de los accionistas de la banca, por lo que tampoco se puede esperar una expansión crediticia.

Los créditos se desaceleran desde junio de 2012 debido a la pérdida de dinamismo de la economía interna. No obstante, en el semestre creció la

cartera comercial (productiva), por ser menos riesgosa y de menor costo de colocación. También hubo un incremento de la cartera de consumo, aunque su calidad muestra signos no tan saludables con una mora de 5,5%.

**Tabla No 1.1** Evolución de la cartera bruta

Cuadro 3: Evolución Cartera Bruta (miles de dólares)							
Instituciones	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12	dic-12	sep-13
Bancos Privados	9.634.712	18.714.138	11.361.021	13.677.338	15.429.126	15.739.400	16.763.425
Cooperativas	1.268.798	1.396.403	1.827.805	2.536.766	3.035.741	3.095.987	3.447.007
Mutualistas	230.393	221.620	264.357	339.960	377.999	349.113	409.074
Sociedades Financieras	811.617	792.219	958.290	1.142.014	1.227.775	1.250.137	1.374.838
Banca Pública	1.521.706	2.175.181	2.866.755	3.104.613	3.256.548	3.369.454	3.547.724
<b>Total Sistema Financiero</b>	<b>13.467.226</b>	<b>23.299.560</b>	<b>17.278.227</b>	<b>20.800.690</b>	<b>23.327.189</b>	<b>23.804.092</b>	<b>25.542.069</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros / Elaboración: Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.

**Grafico No 1.1** Cartera por institución



## Micro

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una entidad financiera constituida en la ciudad de Ambato, el 28 de mayo de 1963, mediante acuerdo Ministerial No. 6317, se extendió a partir del año 1985,

cumpliendo así con las metas establecidas a partir de su creación, fortaleciendo de esta manera el desarrollo socio-económico y cultural de sus clientes. Su negocio de intermediación está enfocado principalmente hacia la colocación de créditos a la microempresa y al consumo.

La Institución es considerada como una cooperativa mediana dentro del grupo de cooperativas de primer piso que son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una entidad con una amplia experiencia en el mercado financiero del país. A pesar de que sus indicadores de rentabilidad presentaron un decremento, su calidad de activos es adecuada, manteniendo una morosidad menor a la del sistema y una cobertura de cartera problemática mayor. Con respecto a la solvencia de la Institución, la calidad del patrimonio es buena y sobrepasa ampliamente el mínimo legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., tiene una larga trayectoria de 50 años. Es considerada como una empresa mediana. Se especializa en los segmentos de microempresa y consumo, bríndales a los cliente muchas facilidades de superación, pero al mismo tiempo también corriendo el peligro de no fomentar un incorrecto análisis del riesgo crediticio, por ende el presente trabajo tiene la finalidad de plantear estrategias para mejorar el riesgo de crédito y evitar que aumente el número de morosidad.

La morosidad de la cartera de créditos de la Cooperativa (3,01%) es menor que la del sistema (5,06%), sin embargo se dio un incremento con respecto a septiembre de 2012. Las provisiones para la cartera de crédito ascendió a US\$ 6,78 millones, y la cobertura para cartera problemática fue de 144,38%.

**Tabla No 1.2** Activos de riesgo

**FORMULARIO 231 A**  
**CALIFICACION ACTIVOS DE RIESGOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.**  
**RUC 1890003628001**  
**AL 30 DE ABRIL DEL 2014**

ACTIVOS DE RIESGO SUJETOS A CALIFICACION		VALOR						PROVISION					
CUENTA	DESCRIPCION	A	B	C	D	E	TOTAL	A	B	C	D	E	TOTAL
14	Cartera de Credito Comercial	1,733,762.46			9,512.96	46,021.80	1,789,297.20	12,383.83			9,417.82	46,021.80	67,823.46
14	Cartera de Credito de Consumo	47,646,182.60	444,077.92	432,511.59	187,800.82	1,486,046.91	50,196,619.74	629,831.35	42,063.00	126,033.27	186,724.80	1,833,381.09	2,517,123.51
14	Cartera de Credito de Vivienda	12,443,471.13	22,806.48			26,402.62	12,491,680.23	144,173.21	2,054.41			26,402.62	171,630.24
14	Cartera de Credito para	104,540,930.36	1,302,482.77	919,184.08	448,400.82	3,123,798.93	110,334,796.06	1,178,751.92	130,475.64	288,301.48	444,121.84	5,966,380.71	7,977,031.89
6402	Fianzas y garantias						-						-
6403	Cartas de Credito						-						-
640505	Riesgo asumido por cartera vendida												
640510	Riesgo asumido por cartera permutada												
650515	Factoring de Importacion						-						-
	<b>TOTAL</b>	<b>166,383,336.43</b>	<b>1,789,367.17</b>	<b>1,351,695.67</b>	<b>646,514.68</b>	<b>4,681,167.26</b>	<b>174,811,081.22</b>	<b>1,886,240.31</b>	<b>174,583.05</b>	<b>394,334.75</b>	<b>639,284.66</b>	<b>7,680,186.22</b>	<b>10,733,608.89</b>

**Fuente:** CAC San Francisco

En el 2013, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. recibió un reconocimiento por su sistema de gestión (Business Management Awards 2013), otorgado por la empresa Global Business Corporation en la ciudad de Panamá.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., ofrece créditos comerciales, de consumo, microcrédito y vivienda, pero se especializa en el segmento de microempresa. Cabe mencionar que la Institución cuenta con



metodología y tecnología específica para microcrédito que incluye la verificación en campo. La Institución no cuenta con subsidiarias ni afiliadas en el país ni en el exterior.

A continuación se puede apreciar los productos y servicios que ofrece la Institución:

**Tabla 1.3** Productos y Servicios

Cuadro 13: Productos y Servicios	
Captaciones y Ahorro	Plan Futuro
	Libretas de Ahorro
	Inversiones a plazo fijo
	Cuenta de Ahorros Panchito
	Aportes de Socios
	Efectiahorro
Colocaciones	Créditos Pymes
	Créditos Consumo
	Créditos Vivienda
	Crédito de Consumo Minorista
	Micicrédito de Subsistencia
	Micicrédito de Acumulación Simple
Servicios Financieros	Micicrédito de Acumulación ampliada
	Pago servicios básicos
	Cajero automático tarjetas de débito
	Cuenta chequera
	Pago de nómina
	Órdenes de pago a través del Banco Central
	Pago de pensiones escolares
Servicios Asistenciales	Transferencias del exterior
	Servicio médico
	Becas estudiantiles
	Seguro de desgravamen
	Fondo mortuario
	Educación cooperativa

de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. / Elaboración: Calificadora de Riesgos PACIFIC

La morosidad de la institución ha presentado un incremento general, al igual que la tendencia del sistema. Sin embargo, a pesar del crecimiento, la morosidad se mantiene por debajo del sistema total de cooperativas, y los segmentos en los cuales se enfoca la entidad, presentaron una morosidad de 3,83% en microcrédito (6,56% morosidad del sistema) y en consumo 2,09%

(3,97% morosidad del sistema). La morosidad total de 3,01% sobre la cual se ha mantenido un control y se encuentra dentro de los límites de la Institución.

**Tabla No 1.4** Tasas con y sin encaje

---

**TASAS CON ENCAJE**

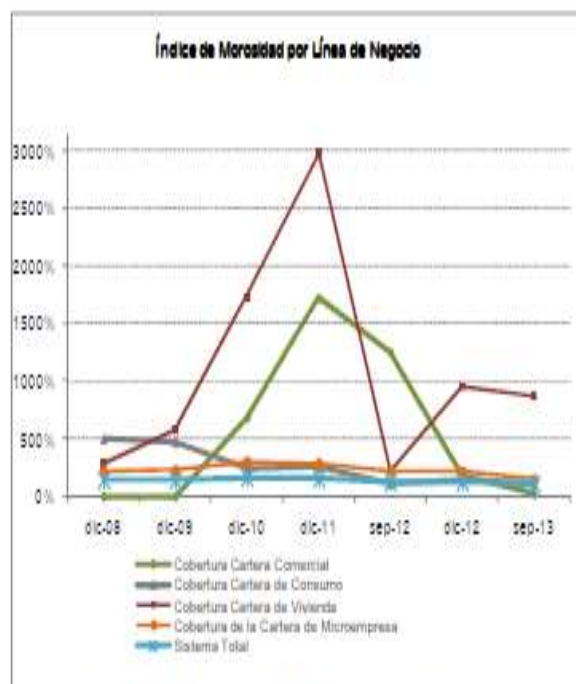
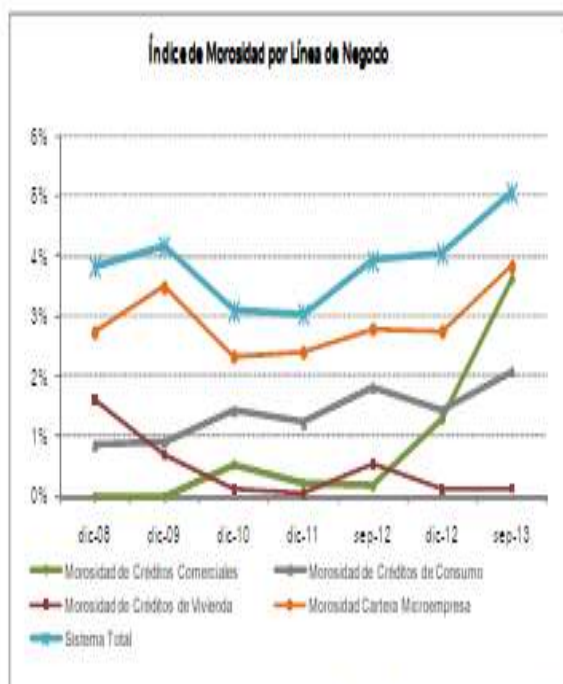
CODIGO	PRODUCTO	TASA NOMINAL	RELACION ENCAJE	TEA MAXIMA BCE
1	Comercial Corporativo	7.40%	10 x 1	9.33%
2	Consumo	13.40%	16 x 1	16.30%
3	Micro Minorista	20.00%	11 x 1	30.50%
4	Micro Acumulación Simple	20.00%	11 x 1	27.50%
5	Micro Acumulación Ampliada	18.00%	11 x 1	25.50%

**TASAS SIN ENCAJE**

CODIGO	PRODUCTO	TASA NOMINAL	TEA MAXIMA BCE
1	Comercial PYMES	11.00%	11.83%
2	Vivienda	10.70%	11.33%
3	Micro Vivienda	10.70%	11.33%

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** CAC San Francisco

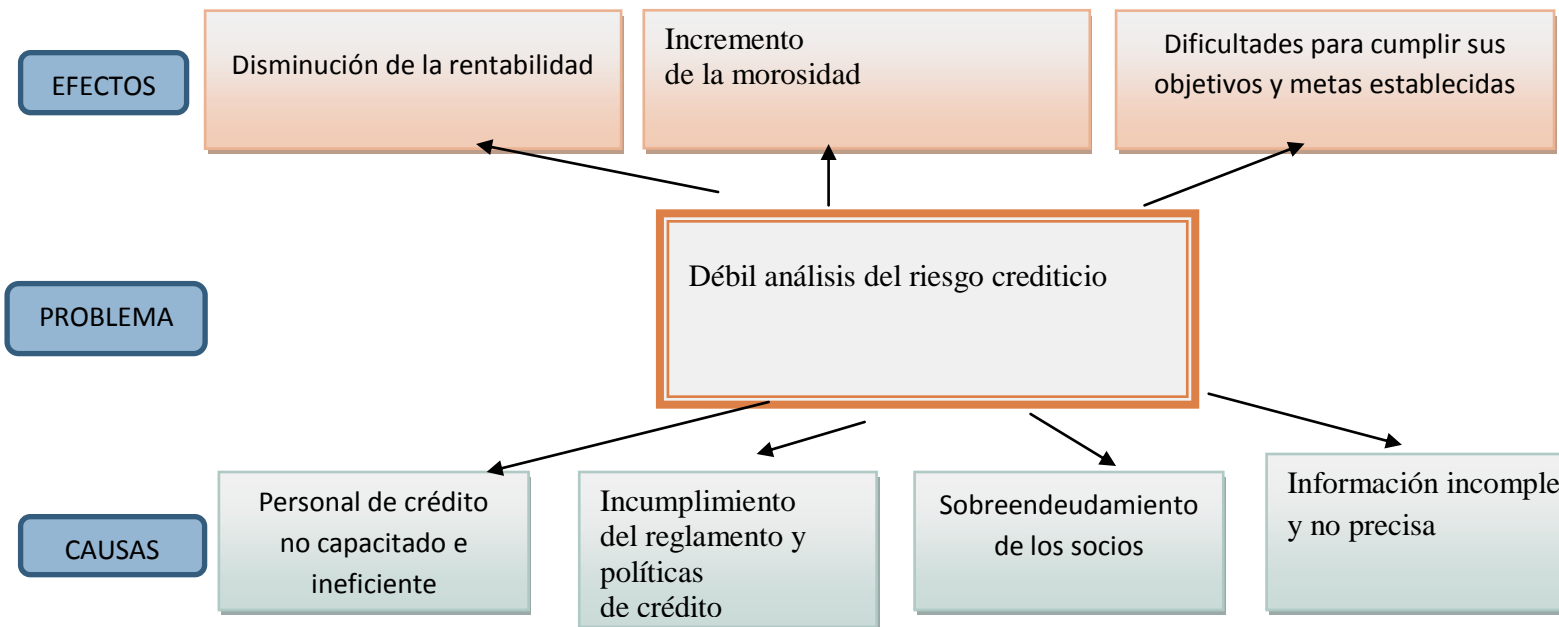


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. / Elaboración: Calificadora de Riesgos PACIFIC CREDIT RATING S.A.

El presente trabajo de investigación se establecerá en la ciudad de Ambato específicamente en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., analizando el riesgo de crédito y su incidencia con el índice de morosidad para lo cual diremos que este tema es analizado y estudiado por la institución financiera y otorgantes de crédito para definir la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual.

## 1.2.2 Análisis Crítico

TablaNo 1.5 Arbol de problema



Elaborado por: Investigadora

### Relación Causa –Efecto

Según el análisis realizado se detectó que las principales causas que provocan el débil análisis de la capacidad de pago tanto de los socios como de las personas encargadas en otorgar los Créditos en la cooperativa de ahorro y crédito "San Francisco" son el personal de crédito no capacitado e ineficiente, incumplimiento del reglamento y políticas de crédito, el sobreendeudamiento de los socios y porque la información proporcionada por los socios es incompleta o falsa, y se ha identificado que su principal causa es el débil análisis del riesgo crediticio y su principal efecto es la morosidad.

Además dicho problema origina otros graves efectos como la disminución permanente de la rentabilidad existiendo grandes problemas al momento que la cooperativa no puede cumplir con sus metas y objetivos establecidos.

Para ello los directivos de la cooperativa si no busca alternativas para solucionar este fenómeno no se podrá reflejar el crecimiento tanto físico como económico, es por este motivo que se debe investigar sobre estos aspectos que están relacionados directamente con el problema de investigación, dado que si no se realiza un buen análisis del riesgo crediticio, seguirá aumentando la morosidad y sigue utilizando el patrimonio para cubrir estos rubros y evitar el momento en que los miembros y los directivos de la cooperativa decidan buscar capital con terceros para solventar las necesidades de la cooperativa y la comunidad. La cooperativa debe realizar un buen estudio financiero de acuerdo a los intereses fijados para préstamos y gasto personal y de esta manera tener un enfoque claro para la toma de decisiones para que la rentabilidad no disminuya.

### **1.2.3.- Prognosis**

La cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato de continuar sin analizar profundamente el riesgo de crédito para la concesión de los mismos existiría la posibilidad de que aumente mucho más la morosidad por parte de los clientes quienes solicitan préstamos con la finalidad de obtener beneficios invirtiendo en algo que a futuro les arrojará ganancias pero muchas de las veces no suele suceder esto, por el contrario se da un destino incorrecto al crédito, por la falta de experiencia al momento de invertir es allí cuando el socio asume el papel de moroso, además otorgan graves problemas para la cooperativa ya que se reducirá sus niveles de liquidez y no podrán cubrir sus obligaciones financieras, lo cual significa que la rentabilidad de la cooperativa no será la esperada.

La Cooperativa si sigue otorgando créditos sin realizar un análisis profundo de los clientes ocasionaría problemas en la recuperación de la cartera, perjudicando a los socios de la cooperativa en la distribución de utilidades, también la falta de experiencia de los empleados perjudica al momento del ingreso de los datos y en el registro de las transacciones provoca pérdidas económicas para la cooperativa ya que no podrán ser recuperadas en corto tiempo, de seguir la cooperativa con este problema y no tomar decisiones correctas se puede estancar y en futuro podría incluso irse a la quiebra.

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

A continuación se formula la interrogante a la que se pretende dar respuesta:  
¿Cómo la ausencia de un correcto análisis de riesgo crediticio aumenta el índice de morosidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato ?

V.I. Ausencia de un correcto análisis de riesgo de crédito

V.D. Aumenta la morosidad

#### **1.2.5.- Preguntas Directrices**

¿Cómo se evalúan los riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato?

¿Cómo se encuentra actualmente el índice de morosidad en la Cooperativa San Francisco Ltda. ?

¿Qué estrategias deberá realizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. para reducir la morosidad?

#### **1.2.6.- Delimitación del objeto de investigación**

La presente investigación se maneja bajo los siguientes parámetros:

**Campo:** Financiero

**Área:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

**Aspecto:** Riesgo de crédito

**Delimitación Espacial:** Este trabajo investigativo se desarrollará en la ciudad de Ambato con la ayuda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

**Delimitación Temporal:** La investigación abarca el año 2013

**Delimitación poblacional:** Los elementos de investigación lo constituyen los asesores de crédito personal que conoce del tema y clientes.

### **1.3 Justificación**

La importancia de esta investigación se fundamenta en que la cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda. es considerada en la actualidad como una de las más grandes y prestigiosas a nivel de la provincia de Tungurahua, ya que por muchos años a ha estado brindando grandes beneficios a todos sus socios, otorgando préstamos en distintas áreas como para el consumo, la agricultura, el comercio entre otros, impulsando el emprendimiento y con ello permitiendo que el cantón Ambato presente índices de crecimiento y un importante desarrollo económico.

Por tal razón el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de analizar correctamente el riesgo de crédito para de esta manera disminuir el índice de morosidad que tiene actualmente, por parte de los socios y lograr un manejo adecuado de la gestión del riesgo de crédito para que no afecte a la cooperativa.

Es importante esta investigación porque ayudara al desarrollo de la institución y por ende al de la provincia de Tungurahua ya que el Sistema Financiero hoy en día es un pilar fundamental para el crecimiento de la economía.

Se pretende satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de todos los socios ayudándoles a mejorar su calidad de vida y de sus familias, esto aportara también al desarrollo económico de la ciudad de Ambato y al país en general.

Se lograra posicionar a la cooperativa en el mercado como una institución sólida, líder, confiable, con servicios de calidad y beneficiando a sus clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de ingresos bajos y tienen dificultad de acceso a servicios financieros.

Estudiar el riesgo de crédito con el índice de morosidad es factible ya que cuento con la autorización de la Junta Directiva de la Cooperativa San Francisco Ltda. representada por el gerente general Ing. Estuardo Paredes que se compromete a dar toda la información necesaria, también con los recursos intelectuales, tecnológicos, bibliográficos y económicos para la realización de este proyecto.

## **1.4.- OBJETIVOS**

### **1.4.1.- GENERAL**

Determinar la relación del riesgo de crédito y el índice de morosidad de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato.



#### **1.4.2.- ESPECÍFICOS**

1. Evaluar de qué manera actualmente la cooperativa evalúa el riesgo de crédito.
2. Identificar los índices de morosidad que mantiene la cooperativa.
3. Demostrar la relación del riesgo crediticio con el índice de morosidad que tiene la cooperativa.
4. Analizar herramientas de evaluación de créditos en que señale la capacidad de pago y el endeudamiento del socio antes de su desembolso para reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos "San francisco" Ltda. de la ciudad de Ambato.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

Durante los últimos quince años, el sistema financiero ha protagonizado un intenso proceso de cambio todavía no finalizado. Conviene tener presente que la situación de partida se caracterizaba por los rasgos siguientes:

**a).**-Los bancos ocupaban el lugar central en las funciones de intermediación. Las cajas de ahorros comenzaron a crecer a finales de los años sesenta, pero hasta 1977 debían mantener un 43% de los pasivos invertidos en fondos públicos, en determinadas obligaciones privadas calificadas, y un 24% de los pasivos invertidos en créditos especiales a tipos de interés privilegiados, dirigidos a determinados sectores económicos.

**b).**-Los riesgos financieros habían adquirido un gran protagonismo durante la década de los setenta debido a los choques petroleros, la irrupción de la inflación, la crisis del sistema monetario internacional los movimientos al alza de los tipos de interés. (Enrique Palazuelos, 2001: 17)

AGUILAR ANDÍA, Giovanna Y CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo en su informe

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS EN EL PERÚ concluyen que:

Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. La calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las

colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (1999) establece los principios para la administración del riesgo de crédito y lo define simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos.

Se puede concluir que el riesgo de crédito puede ser visto desde dos puntos de vista: del lado de los activos financieros, ya que la tendencia de un instrumento de deuda , está expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticios, los cuales presentan una exposición en lo que se refiere al riesgo del incumplimiento.

El objetivo principal del comité es analizarlas metodologías utilizadas para identificar y medir el riesgo de crédito derivado del incumplimiento, el cual puede definirse como la incertidumbre asociada a la pérdida potencial, causada por la incapacidad de la contraparte de cumplir con sus obligaciones.

Para la compañía de gestión de créditos Intrum Justicia, en artículo publicado por la agencia SERVIMEDIA (El economista 2008), hay que diferenciar las estrategias de cobro para afrontar la morosidad, dependiendo de si el cliente no quiere o no puede pagar.

Según esta entidad, lo más recomendable sería buscar, de manera conjunta, una solución viable estableciendo plazos o planes de pago. De acuerdo con Luis Alvaterra, director general de Intrum Justicia, “es necesario establecer diferencias entre distintos tipos de clientes y definir escrupulosamente las

estrategias a seguir con cada uno de ellos". Para la referida compañía, otro factor importante para la gestión de créditos sería la utilización de herramientas de "scoring" que sirven para predecir futuros impagos. Tales herramientas consisten, básicamente, en procesar datos para determinar las posibilidades de cobrar los pagos, y ofrecen una mejor idea de cómo saldrán las cosas en el futuro.

En el "scoring" se combinan diferentes datos que, procesados, permiten tomar decisiones de forma rápida y automatizada, además de posibilitar el desarrollo de diferentes estrategias de gestión de crédito, tanto en el momento de otorgar el crédito como en las gestiones llevadas a cabo posteriormente para asegurar el pago. Algo parecido a las recomendaciones de la compañía Intrum Justicia, son las de DE JAIME, José (1992, 9) al decir que "habrá que distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee".

En este sentido, este autor recomienda que lo primero que se debe hacer ante los impagados sería clasificarlos, puesto que no todos los impagados tienen el mismo nivel, ni cualitativo ni cuantitativo, y lo más conveniente sería aclarar las causas que han motivado el impago.

Debería analizarse si los créditos realmente se corresponden a impagados o son provenientes de un fallo de la empresa acreedora. Para ello, habría que seguir los siguientes pasos:

- a)** el registro correcto de la deuda del cliente;
- b)** la rápida resolución de la deuda;
- c)** investigación y análisis de las causas de la deuda.

Tras despejar las deudas y debidamente controlados todos los impagos que son imputables a los clientes y no a causas internas de la propia empresa vendedora, se deberán realizar urgentemente las correspondientes gestiones

para el pronto cobro de la deuda. Si después de las gestiones oportunas sobre los impagados en disputa queda todavía un número más o menos considerable de impagados, a estos, de acuerdo con el autor, ya se puede denominarlos como *impagados reales*. El control y seguimiento de éstos es, sin lugar a dudas, uno de los puntos más importantes de toda la gestión de los cobros.

Sin embargo, **¿qué se puede hacer para evitar la morosidad?**

De acuerdo con JAIME (1992), los factores enumerados a continuación son las claves para combatir la morosidad:

- Determinar el riesgo comercial o cliente;
- Establecer un límite de crédito de acuerdo con el tipo de cliente;
- Cuidados en la elaboración de la factura;
- Utilización de los distintos métodos de cobro y recobro;
- Evitar los cobros ( Comercial y Financiero)

A diciembre del 2013, según la Red Financiera Rural (RFR) y el buró de información crediticia, las entidades reguladas por el MIES en la Sierra central presentaron un nivel de morosidad del 10,4%. Les superan las de la Amazonía, con el 13,3%; y de la Costa, con el 12,8%. Mientras que la morosidad de todas las cooperativas en su conjunto es del 8,7%.

En cambio, las cooperativas registradas por la Superintendencia de Bancos presentan una morosidad del 6,36% y la banca, del 4,24% al 18 de julio.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Esta investigación se realizará con un enfoque crítico propositivo ya que se realizara la investigación y después de determinar si el problema es

relevante se procederá a plantear soluciones aplicables, realizables dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Generando resultados positivos y a largo plazo que satisfaga en parte los requerimientos de la Cooperativa mejorando la situación con los clientes.

### **Fundamentación Epistemológica**

La presente investigación tiene como objeto dar a conocer acerca del riesgo de crédito y su incidencia con el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. , como una alternativa de financiamiento segura tanto para el cliente como para la cooperativa al momento de adquirir un crédito , ya que si el socio tiene conocimientos sobre un correcto análisis del riesgo crediticio está adquiriendo la posibilidad de no llegar a convertirse en un cliente moroso . Por otro lado tiene que ver también con la rentabilidad que debe tener o mantener la cooperativa disponible para invertir de acuerdo a las políticas, reglamentos o normas de la cooperativa.

### **Fundamentación Ontológica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una entidad con una amplia experiencia en el mercado financiero del país. A pesar de que sus indicadores de rentabilidad presentaron un decremento, su calidad de activos es adecuada, manteniendo una morosidad menor a la del sistema y una cobertura de cartera problemática mayor. Con respecto a la solvencia de la Institución, la calidad del patrimonio es buena y sobrepasa ampliamente el mínimo legal.

Según la revista Gestión (octubre-noviembre 2013), Los créditos se desaceleran desde junio de 2012 debido a la pérdida de dinamismo de la economía interna. No obstante, en el semestre creció la cartera comercial (productiva), por ser menos riesgosa y de menor costo de colocación. También hubo un incremento de la cartera de consumo, aunque su calidad muestra signos no tan saludables con una mora de 5,5%. Existiendo ahí un débil análisis del riesgo crediticio por parte de la cooperativa. Lo que significa que a septiembre de 2013, la morosidad del sistema financiero se ubica en 4,29%, la banca pública registra la tasa más alta de morosidad con 8,42% y los bancos privados presentan la menor morosidad del sistema (3,18%).

### **Fundamentación Axiológica**

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., aplica estándares de responsabilidad social de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, a más de principios y valores cooperativos según lo estipulado en los Artículos 4, 21, 81, 85 y 170 y mediante el Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Respaldada y apegada a los siguientes valores que resalta su lealtad ante la sociedad y principalmente ante las instituciones u organizaciones que confían en ella, tales valores son tomados del informe de responsabilidad social de la cooperativa:

**Responsabilidad Social:** La responsabilidad de la Cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con sus socios y clientes, quienes son la razón de la existencia de la Institución, respondiendo de esta manera al principio de la Universalidad.

**Administración Imparcial, Transparente, e Independiente:** Los recursos financieros que se administran son de todos los socios, con igualdad de acceso ante la misma contingencia, de acuerdo a las normas vigentes.

**Gestión Equitativa, Honrada:** No se distingue la afiliación política, la clase social, religión, ni los vínculos personales o familiares.

**Basar su Actuación en la Confianza:** La confianza que dispone cada funcionario en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas permitirá que la toma de decisiones sean eficaces y oportunas, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo.

### **2.3 Fundamentación Legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” se sustenta en las siguientes bases legales:

- Ley Cooperativas
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo

Según como consta **((Decreto Ejecutivo No. 354 Reformado con Decreto 934 de 29/02/2008),**

**Art. 2.-** Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

También la presente fundamentación legal está basada en el estatuto de la Cooperativa San Francisco, la cual se detalla en los artículos más importantes y relevantes para nuestra investigación.

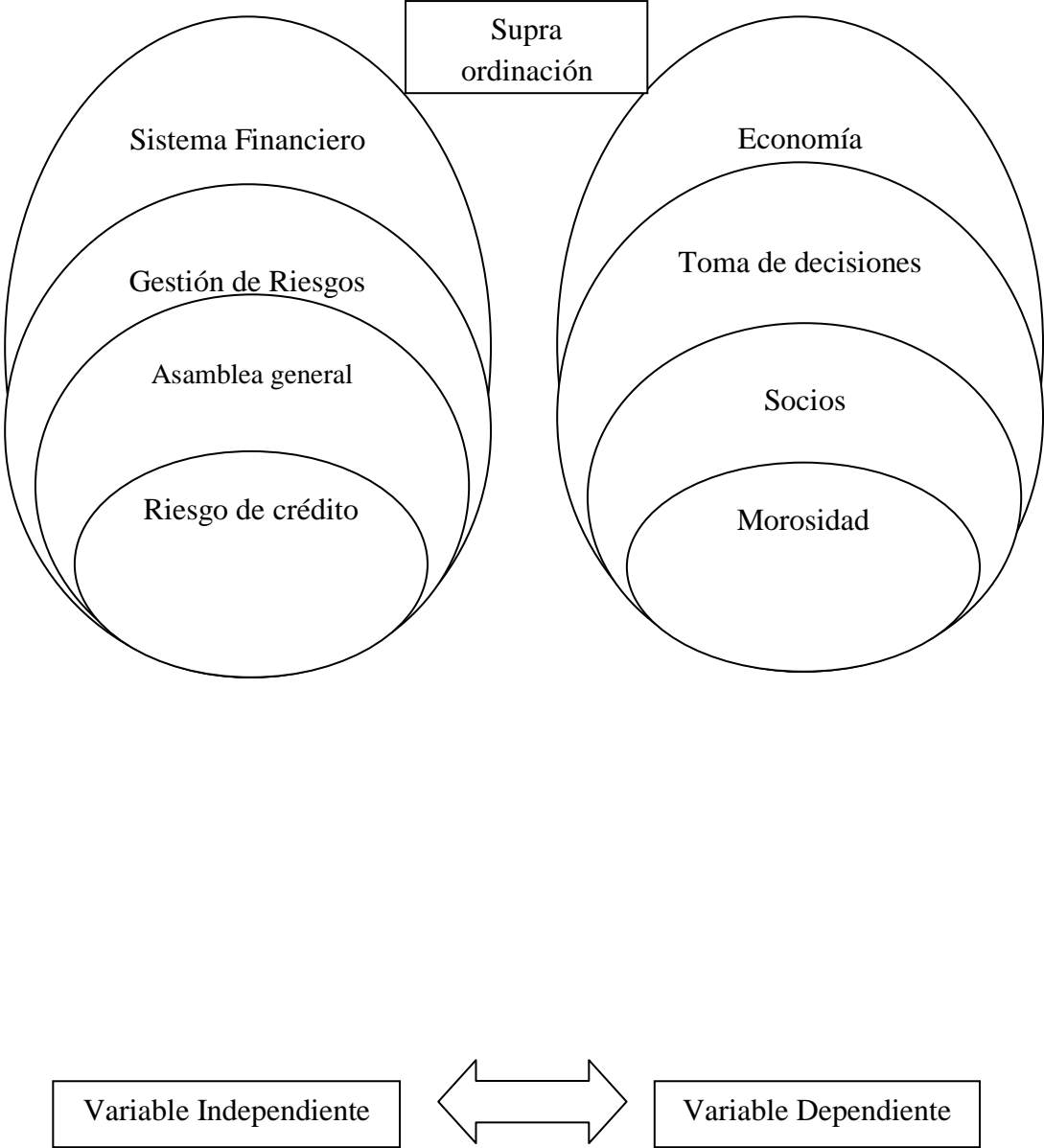


**El artículo 44.** El comité de crédito estará integrado por tres vocales con sus respectivos alternos electos de entre los miembros del consejo de administración. Será presidido por el gerente general.

**Y el artículo 45.** El comité de crédito, conocerá y resolverá las solicitudes de crédito de los usuarios, de conformidad a las políticas y al reglamento de crédito vigente; considerará la capacidad de pago del demandante y viabilidad de la actividad productiva a financiar, monto, plazo, garantías, entre otros importantes factores de evaluación.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

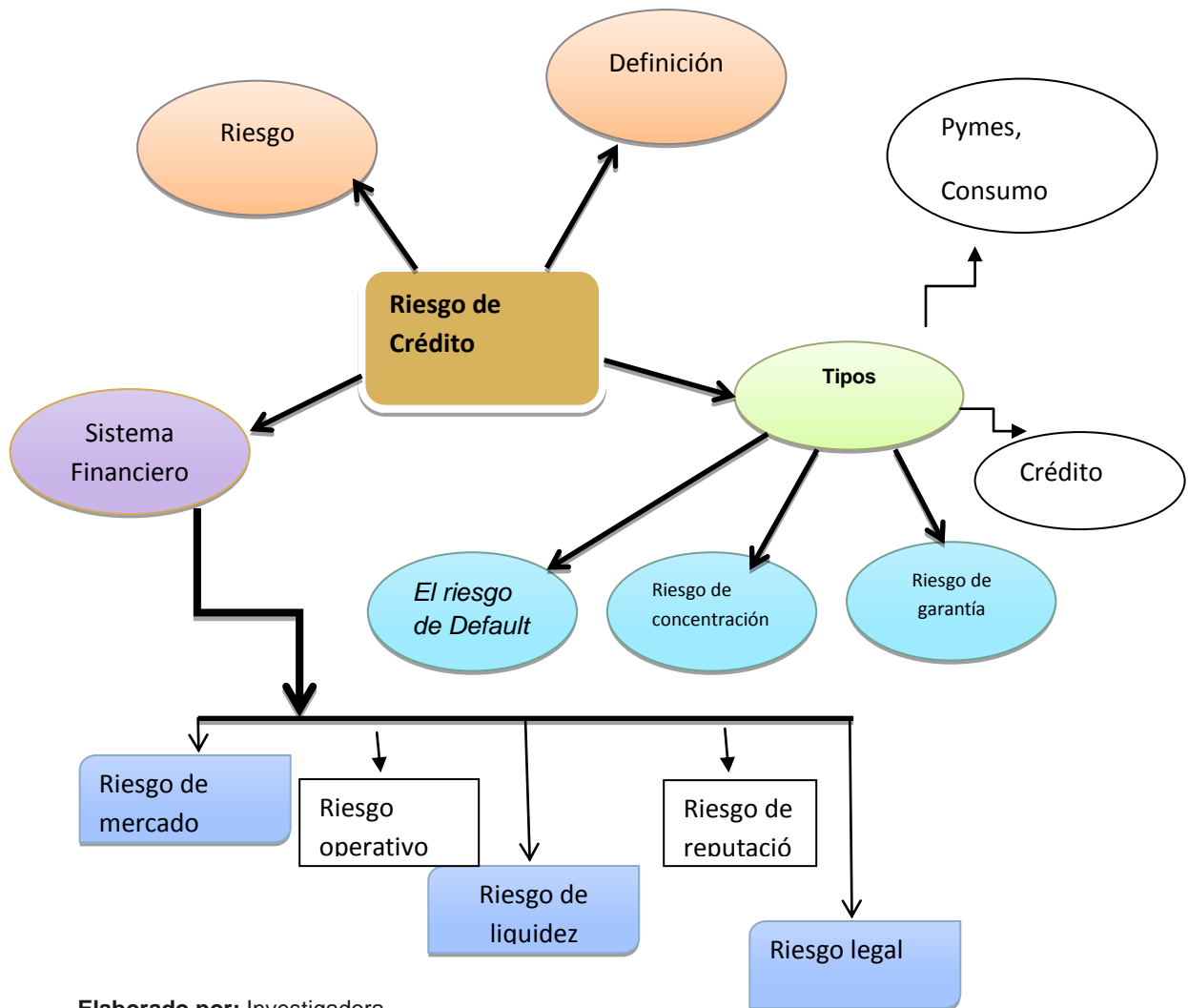
Gráfico No 2.1 Categorías fundamentales



Elaborado por: Investigadora

Red conceptual de la variable independiente

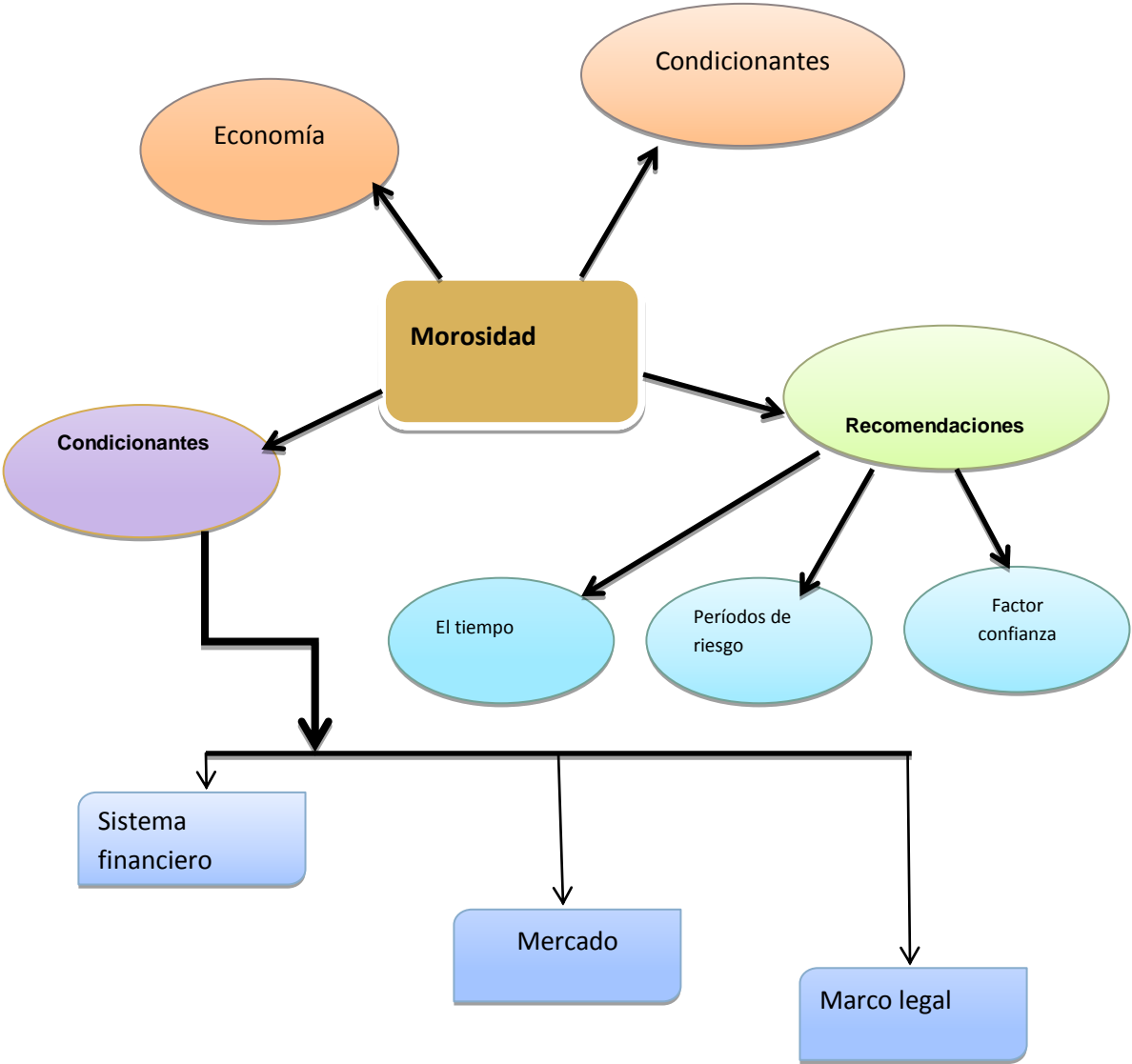
Gráfico No 2.2 Red de la variable independiente



Elaborado por: Investigadora

Red conceptual de la variable dependiente

Gráfico No 2.3 Red de la variable dependiente



Elaborado por: Investigadora

## VARIABLE INDEPENDIENTE

### El riesgo

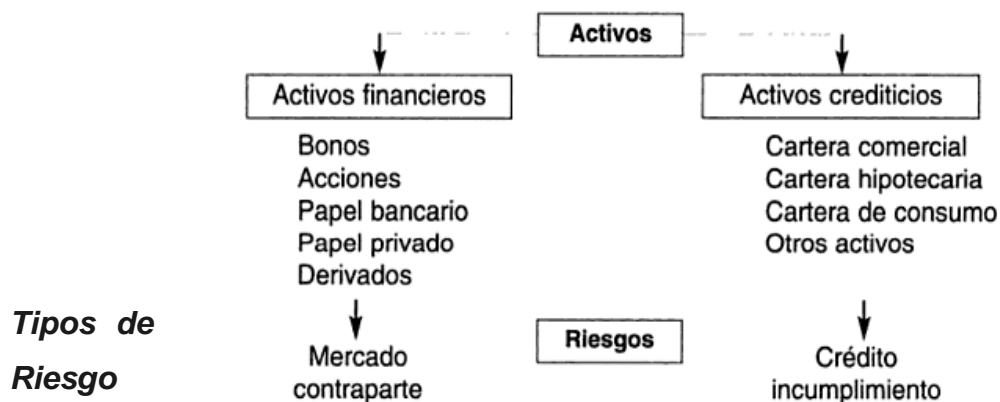
Existen muchas y muy variadas definiciones de riesgo. En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no se sabe con exactitud lo que ocurrirá a futuro. En otras palabras **riesgo es incertidumbre, es la dificultad de predecir lo que ocurrirá.**

De acuerdo a lo expresado en el Diccionario de Administración y Finanzas: Riesgo es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento, que conlleva pérdidas materiales.

### El riesgo crediticio

El riesgo de crédito representa el riesgo presente y futuro que podría afectar la rentabilidad o el patrimonio de la cooperativa por deterioro en la capacidad de pago del prestatario o de la contraparte. (Glosario de la Superintendencia de Bancos y Seguros).

**Exposición al riesgo de los activos:** Alan Elizondo, (2004:45)



## **Crediticio**

Se tienen los siguientes riesgos de crédito:

- *El riesgo de Default* (incumplimiento) Fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo.
- *El riesgo de concentración* exposición de una significativa porción del negocio a una compañía o grupo de compañías que son impactadas de manera similar por ciertos eventos.
- *El riesgo de garantía* es la pérdida de valor o la imposibilidad de asegurar el control de un activo entregado a la entidad como garantía.

## **Sistema Financiero**

Casani, Llorente Y Pérez (pag:242) establecen que el sistema financiero es el conjunto de instituciones que proporcionan los medios de financiación al sistema económico para el desarrollo de sus actividades.

La principal función del sistema financiero es actuar como intermediario entre quienes disponen de ahorros que desean colocar con cierta rentabilidad (unidades prestamistas), y quienes tienen necesidades de financiación y están dispuestos a pagar un interés para cubrirla (unidades prestatarias).

Las instituciones que realizan esa función se denominan intermediarios financieros.

## **Elementos**

El sistema financiero está formado por cinco elementos o agentes:

- El gobierno
- El Banco Central

- Los intermediarios financieros
- Los prestamistas
- Los prestatarios

### **Clasificación de los riesgos financieros**

Según Alfonso de Lara Haro (2005:16).Existen diferentes naturalezas de riesgos, los cuales se pueden clasificar las siguientes categorías

**Riesgo de mercado:** se entiende como 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 mas formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

**El 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.

**El 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 en manejo de activos y pasivo 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 imposibilidad 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.

**El riesgo legal:** se refiere a la pérdida que se sufre en casos 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 comisión en la documentación.

**El 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 periodo en que laboro en dicha empresa concentro todo el conocimiento especializado en algún proceso clave.

**El riesgo de reputación:** es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidad de negocio atribuible a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude 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 consideraran eventualmente cambiar de institución. (Alfonso de Lara Haro 2005:16)

De forma general, para Diego Gomes Cáceres y Jesús Miguel López (2002:73) cualquier empresa, financiera o no, suele clasificar los riesgos financieros en dos grandes grupos:



### **Riesgos cuantificables.**

Aquellos que se calculan basándose en criterios objetivos y pueden expresarse fácilmente en términos monetarias. 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 incluyen en este grupo los riesgos de liquidez, legal y operativo.

### **El proceso de administración de riesgo**

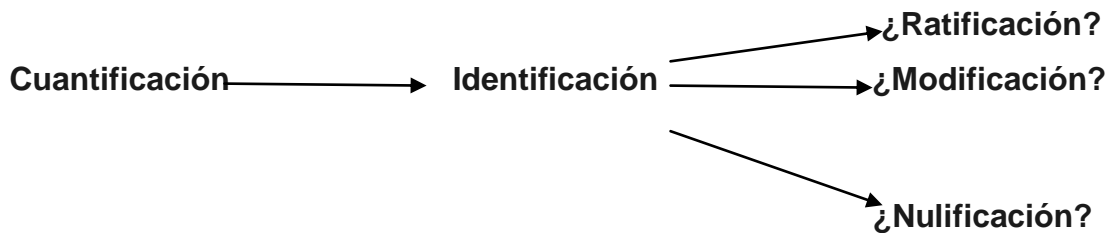
El objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos:

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

Lo anterior se logra entendiendo los riesgos que toma la institución, midiendo dichos riesgos, estableciendo controles de riesgo y comunicando dichos riesgos a los órganos colegiados correspondientes (comité de riesgos o consejo de administración).

El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente, la modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la

exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura. A continuación se muestra esquemáticamente este proceso: (Diego Gomes Cáceres y Jesús Miguel López ,2002:73).



## **Crédito**

De acuerdo al Artículo 1º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, el crédito se define como todo **activo de riesgo**, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes.

Otra definición sostiene (ROSENBERG, 1996: 321) que el crédito o préstamo se constituye en una transacción comercial entre dos entidades legales por la que una de las partes (el prestamista) acuerda prestar fondos a la segunda (el prestatario). Los fondos pueden cederse con o sin cargas, en cuyo caso se llama interés o descuento. Los préstamos pueden ser a la vista o a plazo, dependiendo de lo acordado respecto a su vencimiento. Pueden ser además, establecidos para períodos cortos o largos, según se estipule.

## **Tipos de crédito**

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. ofrece los siguientes servicios de créditos:

### **Créditos Pymes**

Créditos dirigidos a actividades de comercialización y prestación de bienes y servicios cuya fuente de pago son las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada.

### **Créditos Consumo**

Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios

### **Créditos Vivienda**

Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento ,pensiones jubilares.

### **Crédito de Consumo Minorista**

Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios.

### **Microcrédito de subsistencia**

Operaciones de crédito cuyo monto de operación y saldo adeudado a la Institución, no supere \$600,00, se otorgan a microempresarios que no superan ingresos de \$100.000,00 anuales.

### **Microcrédito de Acumulación Simple**

Operaciones de crédito cuyo monto adeudado no supera de \$600,00 a \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales.

### **Microcrédito de Acumulación Ampliada**

Operaciones de crédito cuyo monto adeudado supera \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales.

### **Características del crédito**

La principal función del crédito según, BITTEL Lester R. y RAMSEY Jackson E., (Pág. 273.) es la financiación de la producción con anticipación a la demanda, es decir, unir la propiedad de los recursos productivos con las demandas de sus productores. El mecanismo del crédito economiza también el uso del dinero, permite un planteamiento más flexible de los gastos a lo largo del tiempo y actúa como canal recolector de los pequeños ahorros de la sociedad.

La gestión de créditos requiere la toma de una decisión:

- La aprobación del crédito en condiciones ordinarias.
- El rechazo del crédito, junto con el pago en efectivo exigido, o
- Una actuación intermedia.

La decisión se toma según la evaluación de las tres claves del crédito: carácter, capacidad y capital.

- El carácter, la más importante de las tres, es la costumbre por parte del deudor de atenerse a los compromisos, aún cuando la situación se ponga difícil.

- La capacidad es la habilidad para actuar con éxito, cumpliendo las obligaciones.
- Al capital corresponde la financiación dispuesta por el deudor.

Las decisiones de crédito deben basarse en una evaluación objeto de los hechos.

Por lo tanto el OFICIAL de créditos debe conocer y examinar las fuentes clave de información.

Las fuentes internas, en el caso de un cliente ya existente, son las primeras a las que podemos recurrir.

- ✓ ¿Cuál ha sido su volumen de ventas?.
- ✓ ¿Han sido éstas rentables?.
- ✓ ¿Se ha efectuado el pago en el plazo establecido?.

Si el cliente es nuevo, la investigación del departamento de créditos irá dirigida hacia fuentes externas. Puede dirigirse a los proveedores que faciliten información sobre su historial de pagos. El banco del cliente (con autorización de éste), puede facilitar información general sobre la solidez de su relación.

## **Morosidad**

Según Pere J. Brachfield, (2003:32) es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga, ósea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardía de la misma. no obstante el autor a lo largo de este libro

también utiliza la palabra morosidad en su sentido más amplio para denominar las situaciones generalizadas de demoras e incumplimientos tanto provisionales como definitivos en los pagos a los acreedores.

Asimismo dentro del concepto anteriormente explicado de morosidad, es importante distinguir si se trata de un simple retraso de algunos días o de una demora prolongada en el pago.

Esto debe ser así puesto que en el primer caso no se trata de créditos dudosos que disparan el riesgo, sino de meras impuntualidades en el pago que pueden solucionarse en tan solo unos cuantos días.

En cambio en el segundo caso se trata de créditos sobre los que hay que hacer las correspondientes dotaciones y provisiones contables.

### **Los condicionantes de la morosidad**

La morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entres si provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado.

Por lo tanto no estamos en un solo determinante sino que se debe buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes.

- ❖ Estos condicionantes son:
- ❖ La coyuntura económica
- ❖ El sistema financiero
- ❖ El comportamiento de pagos de las administraciones publicas
- ❖ El mercado y la competencia
- ❖ El sector económico y el subsector
- ❖ La cultura empresarial y los hábitos de pago

- ❖ La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago
- ❖ El tejido y la estructura empresarial
- ❖ El marco legal

### **Algunos factores que influyen sobre el impacto de la morosidad**

La morosidad no perjudica por igual a todas las empresas; existen determinados factores que pueden aumentar o amortiguar el impacto causado por la morosidad de forma que todos los perjuicios no tiene la misma repercusión. Los principales factores son:

- ❖ La dimensión de la empresa
- ❖ Los tipos de interés
- ❖ El mercado y a la actividad comercial

El margen de beneficios aportado por los productos o servicios comercializados. (Pere J. Brachfield, 2003:32)

### **Recomendaciones para evitar la morosidad**

Para GALA, Antonio Perea (2008), las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia. Según el referido autor, para evitar llegar a situaciones críticas y conseguir cobrar a los clientes morosos se deben tener en cuenta varios factores, entre ellos, los siguientes:

- ✚ El tiempo
- ✚ Periodos de riesgo
- ✚ Factor confianza

En el primer factor, según el autor, actuar con rapidez es fundamental, pues en el primer mes se pueden recuperar la mayoría de las facturas impagadas, o sea, alrededor del 81%. En los meses posteriores tal porcentaje se reduce significativamente.

Con respecto al segundo factor, este autor no advierte sobre la existencia de periodos de riesgo. Hay épocas del año - como por ejemplo los meses de enero, julio, agosto y diciembre - en las cuales resulta más probable que se produzca un impago por parte de un cliente. Ello es debido por el hecho de que las empresas tienen que afrontar el pago de impuestos, pagas extras de los trabajadores, o el decrecimiento de la facturación, como es el caso de agosto.

En relación al tercer factor, cabe señalar, de acuerdo con el mencionado autor, que el moroso suele seleccionar a quién va a dejar de pagar o a quién va a retrasarle el pago porque tienen establecidos prioridades de pago. Normalmente, las empresas deciden por no pagar a quién esté más alejado geográficamente. Los morosos siempre intentan ganar tiempo diciendo que van a pagar. Aquí juega un papel importante el factor confianza, ya que los peores morosos son los amigos.

## **2.5 HIPOTESIS**

El riesgo de crédito si incide con el aumento del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES E INDICADORES**

**Variable independiente:** Riesgo de crédito

**Variable dependiente:** Índice de Morosidad



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 ENFOQUE**

Para la presente investigación se van a tomar en cuenta dos enfoques el cualitativo y cuantitativo, por cuanto se complementan y de esta manera se pretenda tener mejores expectativas de resultados y llegar a comprobar la hipótesis planteada.

#### **Investigación Cuantitativa**

Según Schiffman, L. (2008), investigación cuantitativa es de índole descriptiva y la usan los investigadores para comprender los efectos de diversos insumos promocionales Este enfoque de investigación se conoce como positivismo, y su principal interés consiste en predecir el comportamiento de las personas, Los métodos utilizados en la investigación positivista se tomaron principalmente de las ciencias naturales y consisten en observación, experimentación y técnicas de encuesta. Los resultados son descriptivos, empíricos y, si se recaban en forma aleatoria (es decir, utilizando una muestra probabilística), pueden generalizarse a poblaciones más grandes. Puesto que los datos recabados son cuantitativos, sirven para realizar un análisis estadístico complejo”.

#### **Investigación Cualitativa**

De acuerdo con el mismo autor la investigación cualitativa consisten en un análisis de profundidad, grupos de enfoques, análisis de metáforas, investigación de montajes y técnicas proyectivas. Dichas

técnicas son administradas por un analista altamente capacitado que analiza también los resultados, por lo cual estos tienden a ser un tanto subjetivos.

### **3.2 MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se efectuara con una investigación de campo debido a que se va a realizar encuestas que permitan conocer de mejor manera la realidad sobre esta situación, en el lugar de los hechos pudiendo manejar datos reales que lleven a conocer la verdadera situación del problema, determinando si se puede dar alternativas de solución.

Además que se realizará investigación bibliográfica debido a que en este estudio se ha recurrido a varios libros revistas e internet con el fin de conocer más a fondo el tema en mención.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación abarcará los siguientes tipos de investigación:

**Exploratoria.-** Porque se debe ir al lugar del hecho a averiguar cuál es la situación tanto de la cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda. Como del cliente al momento de otorgar créditos bancarios.

Esta investigación carece de estudios anteriores por lo cual, es necesario este tipo de investigación con la finalidad de mejorar el manejo, estructura del problema en estudio.

**Investigación descriptiva.**- Debido a que la investigación se da en una realidad presente, actual. Para poder identificar las relaciones que existen entre las dos variables. Ya que los investigadores no son simplemente tabuladores, 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.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La presente investigación tiene un universo mínimo que cumplen con los requerimientos de este estudio referente a la variable independiente. 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 extraer la muestra y es la siguiente:

$$n = \frac{(z^2 * p * q * n)}{(z^2 * pq + (n-1) e^2)}$$

Para realizar esta investigación de campo se encuestará a treinta empleados especializados y que conocen sobre el problema a investigar de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, los mismos que se detallan a continuación de acuerdo a las actividades en las que se desenvuelven.

## Población a investigar

Tabla No 3.1 Población a investigar

<b>GRUPOS</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS</b>	GERENTE	1
	JEFE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	1
	JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	1
	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS	1
<b>ÁREA DE CRÉDITOS</b>	ASESORES DE CRÉDITO	5
<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>	CONTADORA	1
	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	2
	ARCHIVADORA	1
<b>ÁREA DE OPERACIONES</b>	ENCARGADOS	5
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	SECRETARIA	1
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	ENCARGADOS	5
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA</b>	ENCARGADOS	3
<b>ASUNTOS SOCIALES</b>	ENCARGADOS	3

Fuente: cooperativa San Francisco Ltda.

Elaborado por: investigador

### 3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla No 3.2 Operacionalización de V.I:

Variable Independiente: Riesgo de Crédito				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTACIÓN
Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.	Incumplimiento Destino del Crédito Tipo de Cliente	Monto Plazo Actividad Relación laboral -Actividad Económica Capacidad de pago Antecedentes crediticios Nivel de endeudamiento	¿Qué montos de crédito solicitan los clientes? ¿Qué plazos son los más adecuados? ¿Cuál es la finalidad del crédito? ¿El cliente tiene una relación laboral, fija, eventual o independiente? ¿Cuál es el nivel ingresos y egresos de los clientes? ¿En qué nivel de score se encuentra el cliente? ¿Qué porcentaje de endeudamiento tiene el cliente?	<b>Técnica:</b> Encuestas  <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios

Variable Dependiente: Morosidad				
CONCEPTUALIZACION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTACIÓN
La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento	Funcionarios,  Directivos y,  socios de la Cooperativa	Errores en la organización  Mora causada en el proceso de evaluación  Mora causada en el proceso de recuperación de crédito  Sobreendeudamiento	¿El personal de la empresa esta adecuadamente capacitado?  ¿La morosidad de los socios tiene que ver con la situación económica?  ¿Se ha dado charlas a los socios antes de concederle un crédito?  ¿La morosidad influye en la inexperiencia de los socios al momento de invertir?	<b>Técnica:</b> Encuestas  <b>Instrumentos:</b>  Cuestionarios

Elaborado por Investigadora  
Fuente: CAC. San Francisco

**Tabla 4.3** Operacionalización de la V D

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se contestaron a las siguientes preguntas indispensables.

**Tabla No 3.4** Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación
2.- ¿Qué personas u objetos?	Personal encargado de crédito, el sistema financiero y el departamento de contabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El riesgo de crédito y la morosidad
4. ¿Quién quiénes?	Investigadora: Mariela Fernanda Paredes Gavilanes
5. ¿A quiénes?	Al gerente, personal o socios de la cooperativa
6.- ¿Cuándo?	En el segundo semestre del año 2014
7.- ¿Dónde?	En la provincia de Tungurahua, cantón Ambato

8.- ¿Cuántas veces?	Una vez
9. - ¿Cómo? ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta :Cuestionarios

### 3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

Toda la información y datos utilizados han sido procesados mediante la ayuda de programas de computación como:

- Microsoft- Word
- Microsoft- Excel

Según, Hernández E (2005) el procesamiento de información se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Revisión crítica de la información recogida
- ✓ Repetición de recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- ✓ Tabulación y cuadros según variables de cada hipótesis, manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados

Para el análisis respectivo de tabulación se han utilizado cuadros, gráficos, técnicas, estadísticas presentados en todo el proyecto, además el SPSS, con la ayuda de instrumentos estadísticos como la varianza y anova.



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de datos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda., es una institución dedicada a la intermediación monetaria, para lo cual cuenta en el centro del país con 5 Agencias incluida la matriz la cual está ubicada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, tuvo vigencia jurídica mediante acuerdo ministerial N. 6317 del 20 de mayo de 1962.

La entidad está sujeta a la ley de Instituciones del Sistema Financiero, al Estatuto, Reglamentos Internos, a las Resoluciones, Regulaciones y Disposiciones de las Autoridades de Control Monetario y la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad que controla y supervisa las actividades Administrativas y Financieras, de la Cooperativa.

En este capítulo consta el análisis e interpretación de resultados, la verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. , de la ciudad de Ambato en primer lugar se procedió a la codificación de resultados para luego tabularlos, mediante la aplicación Estadística descriptiva, como medio principal de los datos obtenidos, para convertirlos en porcentajes, mediante una síntesis para el análisis.

**Análisis referente a las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio que labora diariamente en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.**

**3.- ¿Cómo considera usted la Implementación de estrategias, para mejorar el Riesgo de Crédito en la Cooperativa?**

Necesaria                       Innecesaria  No se aplique

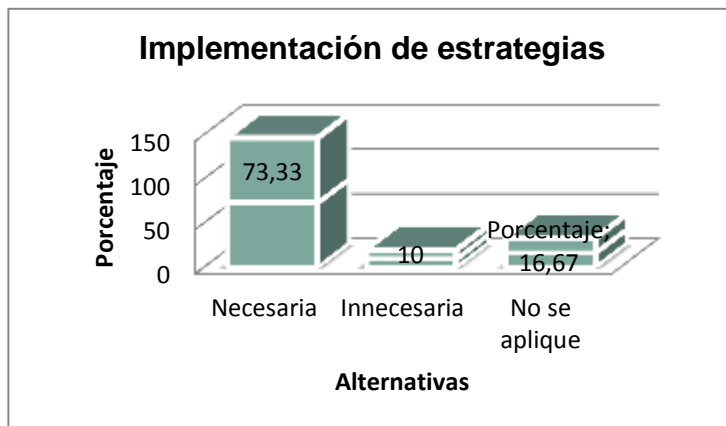
**Tabla 4.3.** Implementación de estrategias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Necesaria	22	73,33
Innecesaria	3	10,00
No se aplique	5	16,67
Total	30	100

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Gráfico 4.3** Implementación de estrategias



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Existe un 73,33% que considera necesaria la implementación de estrategias y un 10% innecesaria además existe un 16,67% que considera conveniente que no se aplique.

### Interpretación:

Gran parte del personal considera que si es necesario la implementación de nuevas estrategias y de un nuevo método para mejorar el riesgo de crédito porque son personas responsables y que desean grandes éxitos a futuro y para que ya no existan créditos incobrables a futuro.

### 5.- ¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa son suficientes?

Si  No  A veces

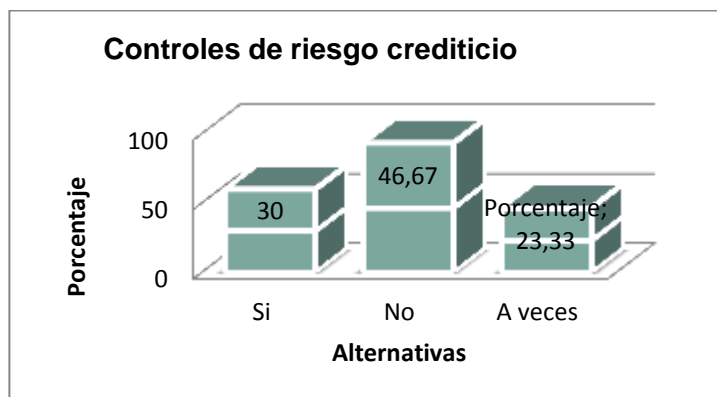
**Tabla 4.5** Controles de riesgo crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	30,00
No	14	46,67
A veces	7	23,33
Total	30	100

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Gráfico 4.5** Controles de riesgo crediticio



Elaborado por: Investigadora Fuente: Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 46,67% dicen que no son suficientes los controles que existen para el riesgo crediticio y un 30 % dicen que si son suficientes, existiendo también un 20% del personal que se encuentra indecisa en la existencia de controles de riesgo.

**Interpretación:**

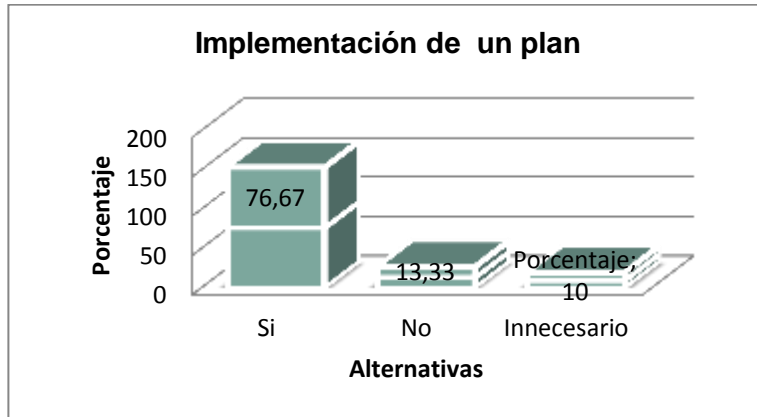
No es suficiente los controles que existen en la cooperativa para evitar el riesgo de crédito por lo mismo es necesario tomar medidas más seguras que si permitan controlar el riesgo que existe de una manera más segura y confiable.

**6. ¿Considera usted beneficioso para la institución la implementación de un Plan para la administración del riesgo de crédito?**Si No Innecesario **Tabla 4.6** Implementación de un plan para la administración del riesgo de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	76,67
No	4	13,33
Innecesario	3	10,00
Total	30	100

**Elaborado por:** Investigadora**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.6** Implementación de un plan



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 76,67% considera que si es indispensable la implementación de un plan de riesgo y el 13,33 dicen que no, por otro lado un 10% manifiesta simplemente que es innecesario.

**Interpretación:**

Existe la gran mayoría de las personas que si quieren que se implemente un nuevo plan para el riesgo de crédito, ya que el que existe en la actualidad no es suficiente a lo mejor no está siendo aplicado correctamente o simplemente no le toman en cuenta.

**7.-¿Existen controles por parte de la Central de Riesgo al desembolsar créditos de cantidades muy altas ?**

Si

Si

No

A veces

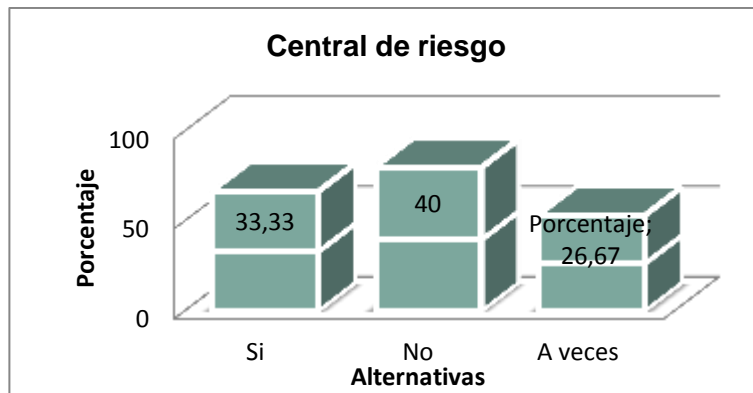
**Tabla 4.7** Central de riesgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33,33
No	12	40,00
A veces	8	26,67
Total	30	100

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.7** Central de riesgos



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 40 % de los encuestados dicen que no existe un control por parte de la central de riesgo, un 33,33% dicen que sí, y un 26.67 que desconoce si se aplican o no controles por parte de la central de riesgo.

### Interpretación:

La central de riesgos es la institución mediante la cual los bancos y cooperativas deben regirse a las normas y leyes que estipulan pero a lo mejor no existe un control permanente para que dichas normas y leyes sean aplicadas de la mejor manera y se necesite poner más atención sobre el tema.

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

Sí  No

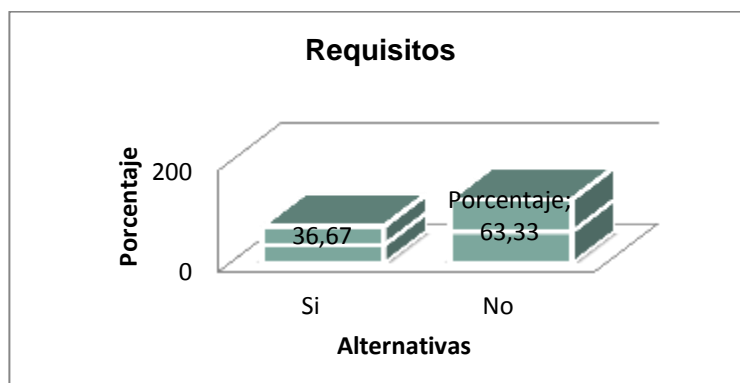
**Tabla 4.8** Requisitos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	36,67
No	19	63,33
Total	30	100

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.8** Requisitos



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 63,33% manifiesta que no son suficientes los requisitos y un 36,67% manifiestan que sí.

**Interpretación:**

Con respecto a los documentos o requisitos manifiestan que no son los suficientes, que tal vez debe ser aumentado alguna otra documentación más verídica y más segura para el otorgamiento de los créditos.

**9.- ¿Se capacita periódicamente al personal para una mejor atención al cliente?**

Siempre                       A veces   
Rara vez                       Nunca

**Tabla 4.9** Capacitación al personal

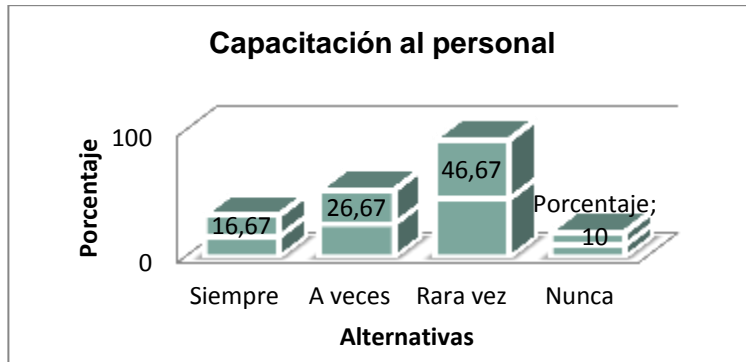
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	16,67
A veces	8	26,67
Rara vez	14	46,67
Nunca	3	10,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco



**Grafico 4.9** Capacitación al personal



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Con el 46,66% dicen que rara vez son capacitados el personal siguiéndole un 26,66% de a veces, y con un 16,67% siempre, también un 10% que nunca reciben capacitación el personal.

**Interpretación:**

El personal de la cooperativa es capacitado tan solo de vez en cuando y rara vez por lo que se necesita poner un poco más de atención con respecto a la capacitación que sea más permanente y eficaz

**11. ¿Usted cree que se analizó adecuadamente su sobreendeudamiento de los socios antes de otorgar el crédito?**

Sí  No

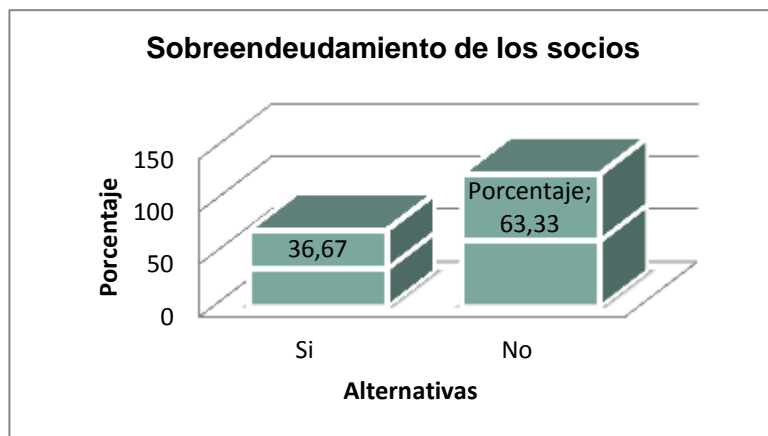
**Tabla 4.11** Sobreendeudamiento de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	36,67
No	19	63,33
total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Gráfico 4.11** Sobreendeudamiento de los socios



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Con un 63,33% manifiestan que no se analiza el sobreendeudamiento y un 36,66% que sí.

**Interpretación:**

Las deudas de los socios que tienen tanto fuera y dentro de la cooperativa deben ser analizadas muy detenidamente ya que mucho depende de eso para ver si el socio está en capacidad de solventar una nueva deuda o no

## 12.- ¿Usted analizó el capital (inversión realizada) de los socios?

SI  NO  A veces

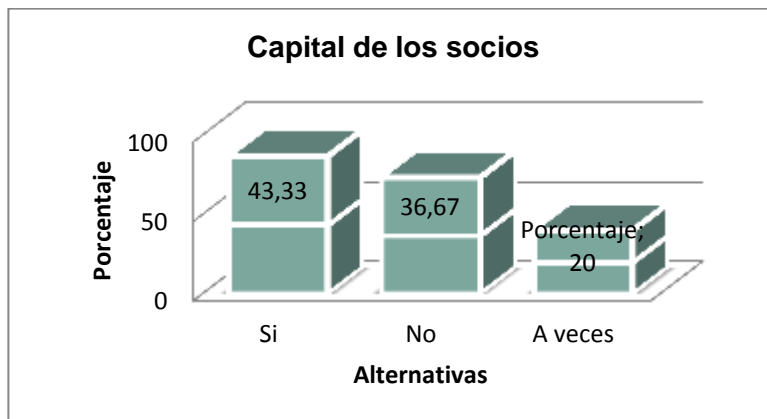
**Tabla 4.12** Capital de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43,33
No	11	36,67
A veces	6	20,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.12** Capital de los socios



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

### **Análisis:**

El 43,33% del personal dicen que si analizan el capital de los socios, un 36,67% dicen que no, mientras que un 20% manifiestan que a veces analizan el capital de los socios.

### Interpretación:

Los ahorros y el capital de los socios son analizados correctamente antes de otorgar un préstamo, alcanzando un porcentaje del 43,33 aunque no es tanto la mayoría si es un porcentaje notorio y válido.

### 13.-¿ Usted ha supervisado adecuadamente las garantía de los socios?

Siempre..... A veces.....  
Rara vez..... Nunca.....

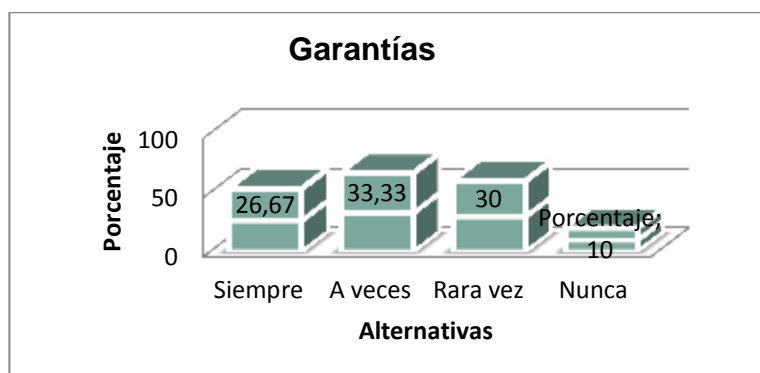
**Tabla 4.13** Garantías de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	26,67
A veces	10	33,33
Rara vez	9	30,00
Nunca	3	10,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.13** Garantías de los socios



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Un 33,33% dicen que si son analizadas a veces las garantías de los socios y un 30% rara vez, por otro lado existe un 26.67% que manifiesta que siempre siguiéndole un 10% que nunca se analizan las garantías.

**Interpretación:**

Las garantías de los socios muchas de las veces son falsas y simplemente las presentan con la finalidad de que les otorguen una cantidad más alto del crédito por lo mismo deberían ser verificadas siempre y solamente a veces o de vez en cuando.

**14.-¿ Usted ha supervisado el desembolso del crédito y las condiciones por el que el prestatario solicitó el préstamo están efectivamente utilizadas?**

Si

No

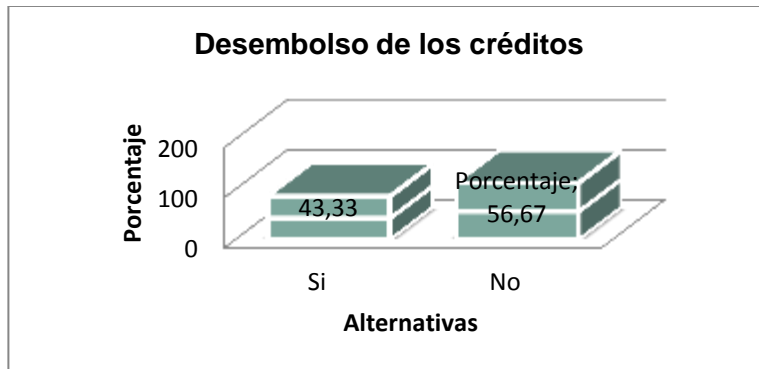
**Tabla 4.14** Desembolso del crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43,33
No	17	56,67
total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.14** Desembolso del crédito



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Con un 56,67% los encuestados dicen que no son verificados los desembolsos de los créditos y con un 43,33% que sí.

**Interpretación:**

Mediante el análisis de las encuestas se pudo concluir que no son verificados en su totalidad la finalidad por la cual se manifestó el crédito, muchas veces existen imprevistos en los negocios y es allí cuando se le da un mal uso al crédito.

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

Mensual

Trimestral.....

Semestral.....

Anualmente.....

No se informa.....

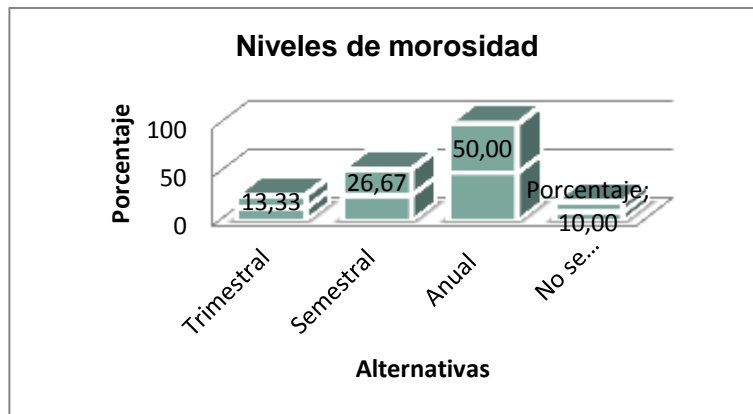
**Tabla 4.17** Niveles de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	4	13,33
Semestral	8	26,67
Anual	15	50,00
No se informa	3	10,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.17** Niveles de morosidad



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

### **Análisis:**

Un 50% abarca la alternativa de que los niveles de morosidad se informan cada año y un 26,67% cada seis meses, también con un 13,33% dicen trimestralmente y por ultimo un 10% que no se informa los índices de morosidad.

### Interpretación:

Los niveles de morosidad por parte del departamento financiero deberían ser informados cada tres meses para tener una visión mucho más clara y precisa de cómo va avanzando o disminuyendo, pero creo que ellos se basan en políticas de la cooperativa que hay que respetar.

### 18.- ¿Cree usted que se puede controlar la morosidad mediante un control presupuestario?

Si

No

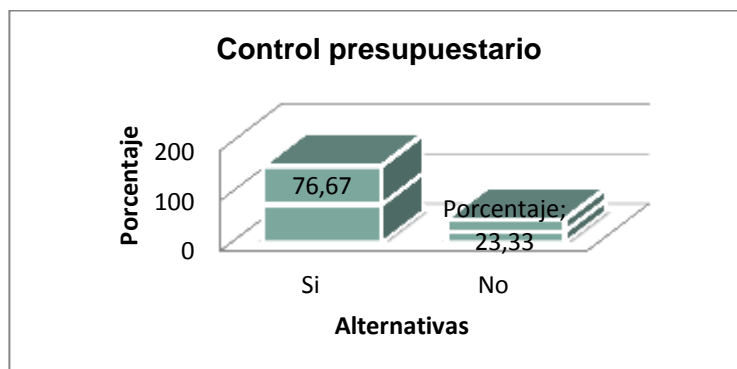
**Tabla 4.18** Control presupuestario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	76,67
No	7	23,33
total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.18** Control presupuestario



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco



**Análisis:**

Un 76,67% manifiesta que si es necesario un control presupuestario y un 23,33% manifiesta que no.

**Interpretación:**

Para controlar que aumente el índice de morosidad la gran mayoría de los encuestados manifiestan que es necesario controlar el presupuesto con el que cuenta la cooperativa disponible para brindar servicios a los socios.

**19.- ¿Existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?**

No existe.....

Poco personal.....

Suficiente personal.....

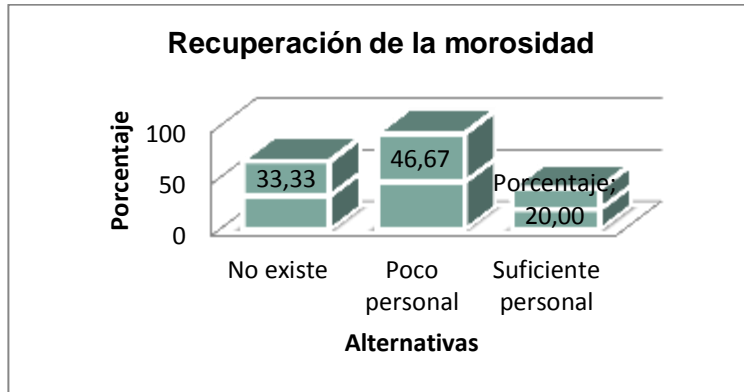
**Tabla 4.19** Recuperación de la morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No existe	10	33,33
Poco personal	14	46,67
Suficiente personal	6	20,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4. 19** Recuperación de la morosidad



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 46,67% dicen que existe poco personal calificado para la recuperación de la morosidad siguiéndole un 33,33% que definitivamente no existe y con un 20% manifiesta que si existe suficiente personal.

**Interpretación:**

Por medio de un excelente personal calificado en el tema de la morosidad se podría controlar un poco el que no aumente el porcentaje sino más bien que se dé una reducción notable.

**20.\_ ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?**

1%-5%.....

5%-10%.....

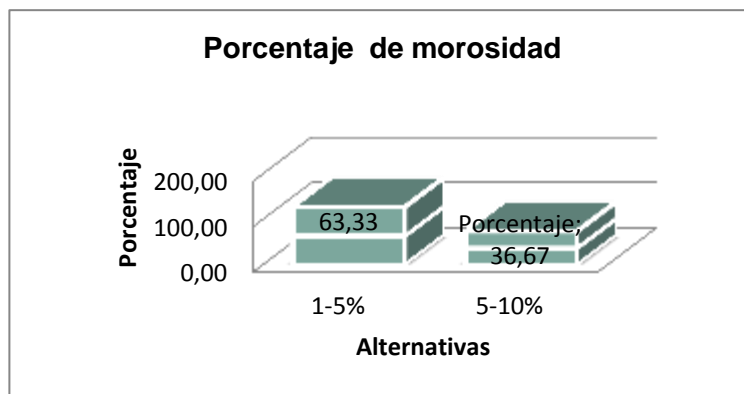
**Tabla 4.20** Porcentaje de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1-5%	19	63,33
5-10%	11	36,67
total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.20** Porcentaje de morosidad



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

### **Análisis:**

El 63,33% del total de encuestados manifiestan que el índice de morosidad se encuentra entre el 1 y 5 %

### **Interpretación:**

Mediante la investigación realizada el índice de morosidad en el año 2013 es del 3,67 % es un nivel considerable pero para el presente año aún no se ha determinado pero han manifestado que ha aumentado, y que no debemos de ninguna manera que aumente por esa razón se está realizando el presente trabajo investigativo.

**21.-¿Para qué principalmente solicitan préstamos los socios de la cooperativa ?**

PIMES.....

Educación.....

Vivienda.....

Salud.....

Negocios.....

Otros cuales.....

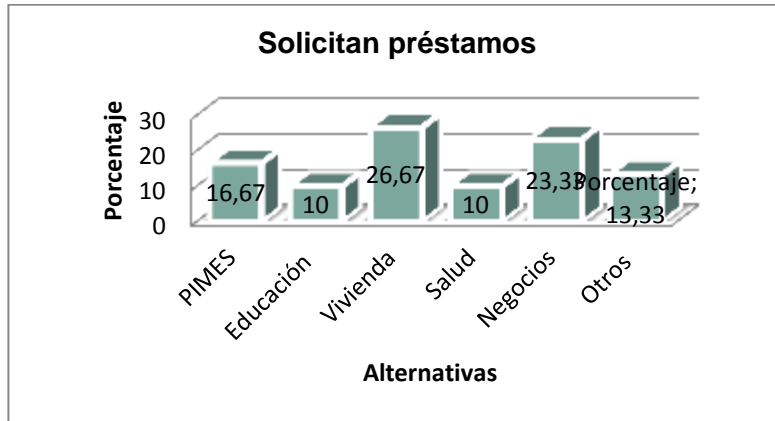
**Tabla 4.21** Para que solicitan préstamos los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
PIMES	5	16,67
Educación	3	10,00
Vivienda	8	26,67
Salud	3	10,00
Negocios	7	23,33
Otros	4	13,33
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.21** Solicitan préstamos



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

El 26,67% lo utiliza para vivienda y un 23,33% para los negocios, siguiéndole un 16,67% para PIMES, también con un 10% para la educación y la salud.

**Interpretación:**

Gran parte de los socios utilizan los créditos para vivienda y para invertir en negocios, la primera alternativa es segura, mientras que la segunda si no está bien estructurado y definido el negocio se puede ir a la quiebra y no poder solventar la deuda.

**23.-¿Qué porcentaje de créditos que solicitan son aceptados diariamente ?**

100%.....

75%.....

50%.....

25%.....

Otros cual.....

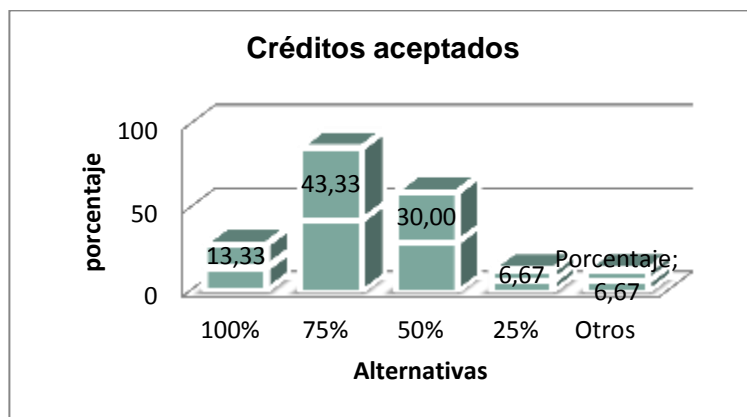
**Tabla 4.23** Créditos aceptados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
100%	4	13,33
75%	13	43,33
50%	9	30,00
25%	2	6,67
Otros	2	6,67
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.23** Créditos aceptados



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

### **Análisis:**

Con el 43,33% de los encuestados manifiestan que el 75% de los créditos son aceptados diariamente, y con un 30% el 50% de los créditos, además un 13,33% de los encuestados manifiestan al 100%, y un 6.67% el 25% de los créditos que se aceptan diariamente.

### Interpretación:

El 75% de los créditos son aceptados diariamente, yo pienso que es un porcentaje muy alto porque para ser bien analizados los requisitos se requiere de mucho más tiempo.

### 25.- ¿Se han dado chalas a los socios antes de otorgar créditos sobre la morosidad?

Siempre-----

Casi siempre -----

A veces.....

Rara vez.....

Nunca.....

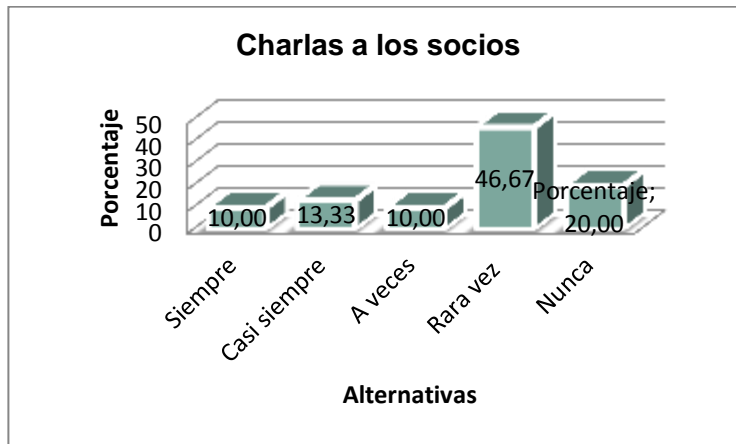
**Tabla 4.25** Charlas a los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10,00
Casi siempre	4	13,33
A veces	3	10,00
Rara vez	14	46,67
Nunca	6	20,00
Total	30	100,00

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Grafico 4.25** Charlas a los socios



**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Encuesta al personal de la Cooperativa San Francisco

**Análisis:**

Con un 46,67% del total de encuestados manifiestan que rara vez se dan las charlas a los socios y un 20% nunca se dan las charlas, siguiéndole un 13,33% casi siempre y por ultimo un 10% a veces y siempre se dan las charlas a los socios.

**Interpretación:**

El tema de la morosidad debe ser conocido y manejado muy bien por los socios antes de otorgar los créditos para que conozcan cuales son las ventajas y desventajas de adquirir una deuda.



## **4.2. Interpretación de los datos**

Mediante la técnica de la encuesta que se realizó al personal administrativo y de servicio que labora diariamente en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato se pudo llegar a establecer información muy importante para el presente trabajo de investigación como es de manera general que un 60% del personal son mujeres y un 40% son hombres, además se puede recalcar que están comprendidas en edades de 25 a 30 años la mayoría del personal .

Por otro lado se planteó la pregunta de implementar un plan con nuevas estrategias y procedimientos adecuados para controlar el riesgo de crédito adquiriendo un 73% que si consideran como algo necesario e importante aspecto para la cooperativa, puesto que la central de riesgos no se encarga de controlar que se cumplan a cabalidad las normas y reglas estipuladas ya que ella solo se encarga de estipularlas.

Con un 50% del total de encuestados manifiestan que se informa anualmente al departamento financiero sobre los índices de morosidad , para mi opinión se debería informas más seguidamente como trimestralmente o semestralmente para evitar inconvenientes o pequeñas fallas que se presenten , pero hay que respetar las políticas con la que cuenta la cooperativa, además se pudo dar cuenta que el personal que está encargado en controlar los niveles de morosidad es muy poco con un 46% de acuerdo a las encuestas, por lo que tal vez se debería implementar otro personal más calificado y más eficiente.

La cooperativa en la actualidad es decir en el año 2013 ha adquirido un nivel de morosidad que está comprendido entre el 1 % y 5% porcentaje que no es muy alto pero si es muy significativo y no por ello se debe descuidar y no

darle mucha importancia si no lo contrario se debe controlar para disminuirla y si es posible evitar que aumente.

Los créditos que se otorgan diariamente son en un porcentaje del 75% a lo mejor está siendo un poco alto el porcentaje pero, si son desembolsados con todos los requisitos y aplicadas las normas y reglas correctamente pues si pueden ser otorgados con mucha precaución y pensando en todas las dificultades que puedan presentarse en el futuro.

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de implementar un plan nuevo de estrategias para controlar de una manera más eficaz y precisa el riesgo de crédito y de esta manera no permitir que se dé la morosidad por parte de los socios.

Análisis situacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato.

En esta sección se realizara un análisis de los estados financieros, de sus activos y colocaciones.

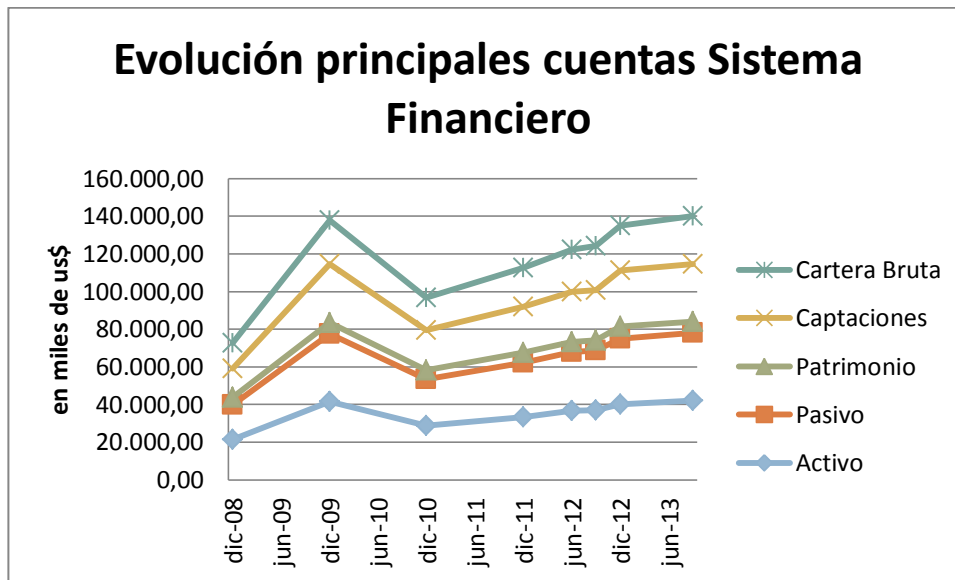
## **ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA COOPERATIVA**

El activo total del sistema financiero se incrementó en 13,50% a septiembre de 2013 con respecto al mismo período de 2012, similar comportamiento experimentó el pasivo (+14,26%), patrimonio (+9,05%), captaciones (+14,61%) y cartera bruta (+9,49%).

## Evolución Principal cuentas del Sistema Financiero:

Tabla No 4.26 Evolución Sistema Financiero

	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	jun-12	sep-12	dic-12	sep-13
Activo	21.565,20	41.589,40	28.787,20	33.366,60	36.609,90	37.023,90	40.232,20	42.022,50
Pasivo	18.294,20	35.807,00	24.782,20	28.752,10	31.375,80	31.623,30	34.739,60	36.133,30
Patrimonio	3.904,56	6.006,75	4.782,20	5.565,40	5.234,12	5.400,52	6.566,17	5.889,15
Captaciones	15.389,30	31.240,90	21.023,30	24.263,50	26.614,20	26.753,10	29.606,20	30.661,30
Cartera Bruta	13.467,20	23.299,50	17.278,20	20.800,60	22.330,00	23.327,10	23.804,00	25.542,00



Fuente: CAC. San Francisco

Como podemos darnos cuenta, a septiembre de 2013, la cartera bruta representa el 60,78% de los activos totales del sistema financiero, sin embargo, es superior en el caso de las cooperativas (78,81%), sociedades financieras (78,21%) y mutualistas (66,64%); mientras que la relación es inferior en los bancos privados (58,66%) y banca pública (52,94%).

En cuanto a las captaciones, éstas constituyen la principal fuente de fondeo del sistema financiero, a septiembre de 2013 representan el 84,86% del pasivo total. Los depósitos a la vista representan el 50,17% de los pasivos, mientras que los depósitos a plazo el 34,68%, lo que demuestra que las instituciones financian sus operaciones principalmente con recursos a corto plazo.

Al analizar la participación por tipo de institución, los bancos privados concentran el 72,45% del total de captaciones del sistema financiero, seguido de la banca pública (12,26%), cooperativas (10,59%), sociedades financieras (3,04%) y mutualistas (1,66%).

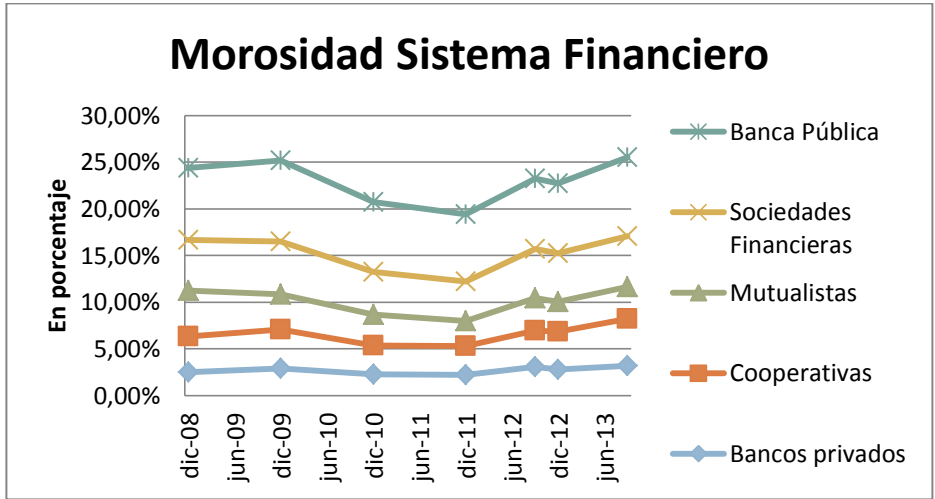
### **Análisis de la Morosidad a nivel de instituciones**

Para el 2013, la morosidad del sistema financiero se ubica en 4,29%, la banca pública registra la tasa más alta de morosidad con 8,42% y los bancos privados presentan la menor morosidad del sistema (3,18%).

Las cooperativas actualmente están con el 5,06% de morosidad, porcentaje que es necesario analizarlo detenidamente para no permitir que aumente en los próximos años.

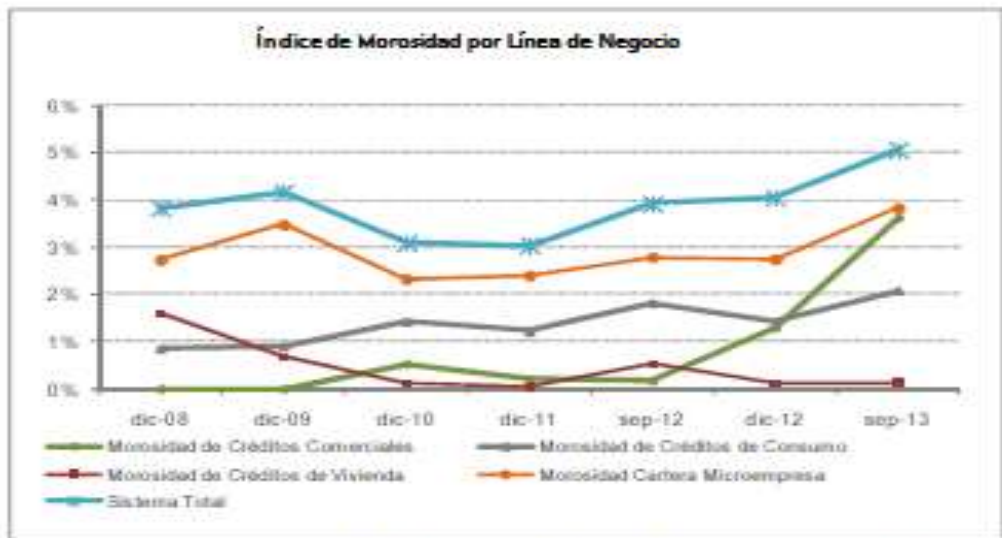
**Tabla No 4.27** Morosidad sistema Financiero

	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12	dic-12	sep-13
Bancos privados	2,50%	2,91%	2,25%	2,24%	3,05%	2,78%	3,18%
Cooperativas	3,83%	4,17%	3,09%	3,04%	3,92%	4,05%	5,06%
Mutualistas	4,89%	3,78%	3,32%	2,68%	3,46%	3,23%	3,38%
Sociedades Financieras	5,44%	5,65%	4,60%	4,27%	5,25%	5,19%	5,48%
Banca Pública	7,76%	8,69%	7,50%	7,21%	7,56%	7,47%	8,42%



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

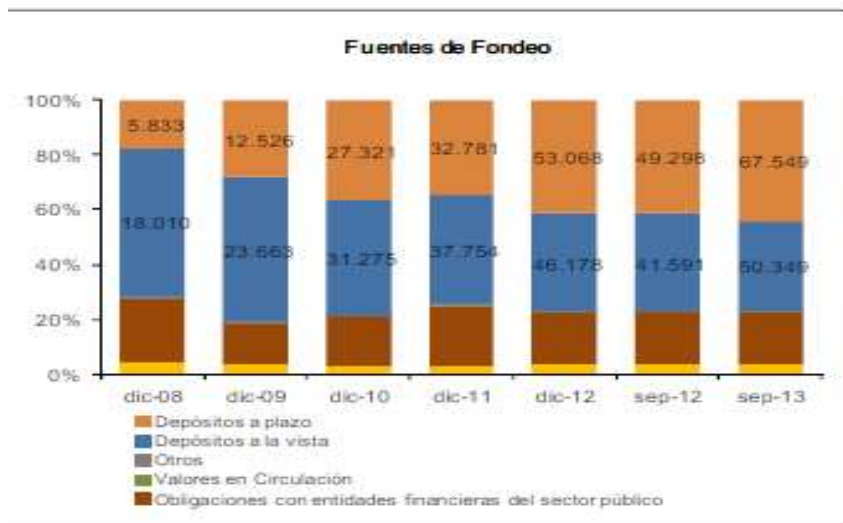
### Análisis de la morosidad de la cooperativa



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. / Elaboración propia

La morosidad de la institución ha presentado un incremento general, al igual que la tendencia del sistema. Sin embargo, a pesar del crecimiento, la morosidad se mantiene por debajo del sistema total de cooperativas, y los segmentos en los cuales se enfoca la entidad, presentaron una morosidad de

3,83% en microcrédito (6,56% morosidad del sistema) y en consumo 2,09% (3,97% morosidad del sistema). La morosidad total de 3,01% sobre la cual se ha mantenido un control y se encuentra dentro de los límites de la Institución. Esto en relación al año 2013, pero para el presente año debe existir un aumento, ya que la situación económica es más difícil para los socios, razón por la cual se está realizando el presente trabajo de investigación con la finalidad de disminuir los índices de morosidad mediante técnicas efectivas. Con respecto a los depósitos a plazo fijo, mantuvieron un comportamiento más estable y no se evidencia mayor riesgo. A continuación se muestra la estructura de las fuentes de fondeo de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.:



**Fuente:** CAC. San Francisco

Las Obligaciones Financieras son la segunda fuente de fondeo de la Institución, mismas que representan el 19,98% del pasivo total, y se refieren a operaciones de largo plazo contratadas con instituciones financieras del sector público. Las líneas de la CFN, BEV y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, permiten a la Institución otorgar créditos a plazos largos.

## 4.3 Verificación de la Hipótesis

### 1.-Planteamiento de la hipótesis

#### a) Modelo Lógico

**H0:** El Riesgo de Crédito NO influye en el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato

**H1:** El Riesgo de Crédito SI influye en el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato

#### b) Modelo matemático

$O=E$

$O \neq E$

#### c) Modelo estadístico

$$\chi^2 = \sum (O - E)^2 / E$$

### 2.-Regla de decisión

$1-0.99 = \alpha = 0.01$

$1-0.95 = \alpha = 0.05$

$G I = (c-1) (r-1)$

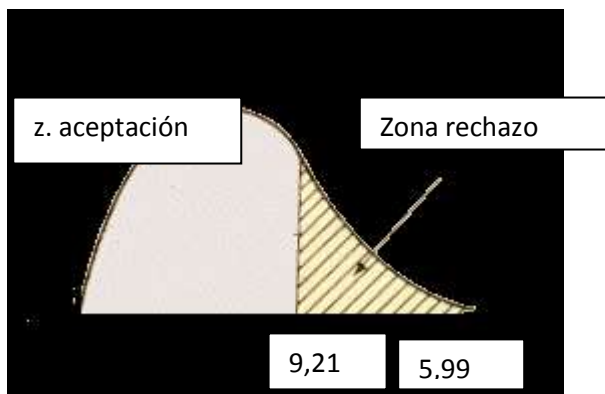
$G I = (3-1) (2-1)$

$G I = (2) (1)$

$G I = 2$

Acepto la  $H_0$  si el valor de chi cuadrado calculado es  $<$  a chi cuadrado tabular, es decir, 9,21, caso contrario, se rechaza con un alfa de 0.01 y 1 grado de libertad.

Acepto la  $H_0$  si el valor de chi cuadrado calculado es  $<$  a chi cuadrado tabular, es decir, 5,99, caso contrario, se rechaza con un alfa de 0.05 y 1 grado de libertad.



## 2.5 Cálculo del chi cuadrado

**Tabla No 4.3.1** Cálculo del chi cuadrado

		<b>P 20 V I</b>		
		1%-5%	5%-10%	<b>TMH</b>
	<b>si</b>	19	23	42
<b>P6 VD</b>	<b>no</b>	11	4	15
	<b>innecesario</b>	0	3	3
	<b>TMV</b>	30	30	60



O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
19	21	-2	4	0,19047619
23	7,5	15,5	240,25	32,03333333
11	1,5	9,5	90,25	60,16666667
4	21	-17	289	13,7619048
0	7,5	-7,5	56,25	7,5
3	1,5	1,5	2,25	1,5
60	60	0	682	115,152381

#### 4.- Conclusión:

En vista que chi cuadrado calculado es mayor con un resultado de 115,15 que chi cuadrado tabular, es decir, 9,21, con un alfa de 0.01 y un grado de libertad se rechaza la Ho y se acepta la H1, es decir, El riesgo de crédito SI influye en el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

## Capítulo V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES:

Una vez concluido el análisis pormenorizado de los datos obtenidos en el trabajo de campo la autora llega, entre otras, a las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fan Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato no cuenta con un proceso moderno y adecuado para administrar , medir y monitorear el crédito, concediendo préstamos a sus socios considerando únicamente variables subjetivas como la solvencia moral exponiéndose a la incertidumbre en el mediano y largo plazo.
- Con respecto a los índices de morosidad que mantiene la cooperativa se pudo concluir que se encuentran entre el 3% y 5% y por esta razón se deben tomar medidas preventivas a tiempo para evitar su aumento a futuro.
- El comportamiento actual en la gestión de los créditos por parte de la cooperativa es inadecuado ya que la cartera vencida se encuentra en aumento debido al incumplimiento de los clientes.
- El control del riesgo constituye una actividad propia de la Cooperativa, en conclusión la implementación de procedimientos de análisis del riesgo de crédito, permitirá evaluar variables de comportamiento tales

como: moras máximas históricas, etc. que servirán como parámetro para la concesión de crédito a un cliente y como información complementaria dentro del record crediticio individual.

## **RECOMENDACIONES:**

Las recomendaciones son las siguientes:

- ❖ La implementación de un nuevo y moderno Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., permitirá aplicar y mejorar los procedimientos y políticas, tomando en consideración las características de los clientes, el mercado y su entorno, la competencia, etc. El análisis profundo de las condiciones y el cumplimiento de las exigencias para la concesión de un crédito, evitará que la institución se exponga al riesgo y logrará que los clientes cumplan disciplinadamente con la obligación contraída.
- ❖ Tomar en consideración las sugerencias planteadas en el control de la morosidad para llegar al cliente y saber la verdadera situación de mora y buscar soluciones.
- ❖ Contratar el personal necesario que se dedique únicamente a la recuperación de la morosidad de la cooperativa y reducir el índice de la misma.
- ❖ Poner en práctica el presente plan de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad, mismo que contribuirá a una mejor toma de decisiones para la recuperación de la morosidad existente en la cooperativa, y llegar a los objetivos propuestos.



## PLANIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO



Elaborado por: Mariela Paredes

## CAPITULO VI

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### DATOS INFORMATIVOS:

**Tema:**

“Diseño de un plan de Riesgo Crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato.”

**Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

**Ubicación:** Provincia de Tungurahua, cantón Ambato

**Dirección:** Calle Montalvo y 12 de noviembre

**Teléfonos:** 032823582

**Web:** [www.coac.sanfra.com](http://www.coac.sanfra.com)

**Año de Creación:** 1.965

**Gerente General:** Ing. Estuardo Paredes

#### ANTECEDENTES

El presente documento constituye una guía práctica para la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato con el propósito de coadyuvar en el diseño, desarrollo e implementación de un plan de riesgo crediticio, tomando en cuenta los planteamientos propuestos por el comité de la cooperativa y de la gerencia.

Dicho Comité ha emitido documentos anteriormente con información muy valiosa para controlar el riesgo de crédito, pero no son lo suficientemente eficaces y actualizados, por lo mismo el nuevo plan va adoptar nuevos métodos más sofisticados y con una tecnología actualizada, para controlar

este tipo de problemas como son los riesgos de créditos y evitar un alto índice de morosidad por parte de los clientes.

Para el comité de supervisión bancaria, la desregulación y la globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de las tecnologías financieras, hacen más complejas las actividades de los bancos y cooperativas, por ende, aumentan sus perfiles de riesgo (es decir, el nivel de riesgo de las actividades y/o categorías de riesgo de una empresa). Con la evolución de las prácticas bancarias, las cooperativas se ven expuestas a nuevos riesgos cada vez mayores, aparte de los riesgos de crédito, de tipos de interés y de mercado, como por ejemplo:

- El creciente uso de tecnologías cada vez más automatizadas puede hacer que, si éstas no se someten a los controles adecuados, los riesgos derivados de errores de procesamiento manual se materialicen ahora en fallos en el sistema, al depender en mayor medida de sistemas globalmente integrados;
- El crecimiento comercio electrónico conlleva ciertos riesgos (por ejemplo, fraude interno y externo y problemas relacionados con la seguridad del sistema) que todavía no se comprenden completamente;
- La creación de nuevas cooperativas que ofrecen servicios a gran escala hace necesario el mantenimiento continuo de controles internos de alto nivel y de sistemas de copias de seguridad; es por ello que se deben ir implementando y actualizando cada vez los planes , modelos o procedimientos adecuados para controlar el riesgo de crédito y por lo mismo evitar grandes problemas para las entidades financieras como aumento de la morosidad , escasa liquidez y una baja rentabilidad para las cooperativas o bancos

## **JUSTIFICACIÓN**

La elaboración del plan de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. es importante porque su aplicación permitirá un mejor análisis de las solicitudes de crédito dentro de los lineamientos enmarcadas y en el contexto propio de esta institución financiera.

La aplicación de este plan tendrá como resultado un repago oportuno de los créditos a través de normativas que garanticen un análisis verídico de la capacidad de pago, y demás requerimientos considerados en la solicitud de crédito de los socios y de esta forma disminuir el riesgo y por ende los índices de morosidad presentados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Mediante los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a las socios y personal de la cooperativa se pudo obtener un 76,67% de los clientes manifiestan que en la cooperativa no existe un correcto análisis del crédito, y que tampoco existe un plan para controlar el riesgo, ni los índices de morosidad.

El trabajo de investigación, permite determinar la variabilidad de los índices de morosidad y lograr controlar su aumento de una manera eficaz, la recuperación de los créditos concedidos en función a montos, plazos y tasas de interés, permite garantizar el flujo de recursos destinados a inversiones futuras y a lograr alcanzar las metas planteadas por la cooperativa.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Contribuir con una planificación para el riesgo de crédito, que permita prevenir el aumento de los índices de morosidad por parte de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda. de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos Específicos:**

- Investigar en diferentes fuentes bibliográficas los conceptos básicos que fundamenten científicamente la teoría de la propuesta.
- Detallar claramente todos los procedimientos y pasos que hay que tomar en cuenta antes del otorgamiento de un crédito.
- Elaborar matrices de los factores de crédito con valores exactos, que nos van a servir en la práctica para aceptar o rechazar el crédito.

### **FUNDAMENTACIÓN**

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

Por otro lado la tarde del 7 de abril de 1965, en el corazón de Quito, el convento de San Francisco, unas 80 personas convocadas por el rector y guardián Fray Estanislao Yépez atendieron las palabras del sacerdote jesuita sobre las ventajas de la virtud del ahorro permanente, sin importar en qué cantidad.

Nació así la Cooperativa San Francisco, con 13 socios activos que aportaron 100 sucres cada uno, para alcanzar un capital total de 1300 sucres. Aunque estaban liderados por un jesuita, no se trataba de la iniciativa de una



congregación religiosa, sino de un emprendimiento civil y, eso sí, de profunda conciencia social.

De hecho, en el fondo era una respuesta solidaria y humana frente a la realidad que vivían los comerciantes y la clase media de la capital de ese entonces, cuando los prestamistas informales y chulqueros se aprovechaban de la necesidad de la gente.

Se trataba de una iniciativa cercana al pensamiento del propio Francisco de Asís, quien, tras haber nacido en un hogar adinerado, renunció a la riqueza material para dedicarse al servicio al prójimo.

Tal crecimiento se desarrollaba cotidianamente, de boca en boca: cada socio favorecido con alguno de los múltiples servicios de la San Francisco la recomendaba a todo su entorno, y así, como una marea social, llegó a ser la cooperativa de la clase media de la ciudad.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión, la misión, objetivos de la cooperativa, políticas y valores de la organización.

**Misión:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al bienestar de sus socios, clientes y la sociedad.

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

## **Fortalezas**

- Excelente posicionamiento en el mercado. Dentro de tres mejores cooperativas del país.
- Sistemas de acceso a la información ágiles.
- Tecnología de la información gestionada por la propia institución.
- Directorio con clara visión de sus funciones.
- Sistema de Costos ABC.

## **Oportunidades**

- Nuevos negocios con clientes y socios que solo tienen crédito con la Cooperativa.
- Mercado que se puede captar que tienen dos operaciones de crédito en el sistema incluido el de la Cooperativa.
- Financiamiento externo de ONG para el segmento de microcrédito.
- Crecimiento de la industria ecuatoriana.

## **Debilidades**

- ❖ Una débil gestión en la retención de socios y clientes.
- ❖ Índice de liquidez soportado en un 90% con recursos de la matriz.
- ❖ Falta de un sistema de incentivos por consecución de metas.
- ❖ Poca utilización de herramientas estadísticas para la toma de decisiones.
- ❖ Falta de una evaluación del clima laboral.

## **Amenazas**

- ✚ Sobreendeudamiento del mercado de crédito.
- ✚ Crecimiento del sector cooperativo por políticas sociales del gobierno.
- ✚ Competencia del gobierno en crédito con tasas subsidiadas y condiciones de acceso.

- ✚ Generación de una nueva ley para el sistema Cooperativo que involucre a todos los sistemas cooperativos.
- ✚ Condiciones naturales que vaya en decremento de la competitividad empresarial.

## **ANÁLISIS DEL ÁREA DE CRÉDITO**

### **Análisis interno**

En la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco”, las operaciones de crédito se realizan en base al principio de reciprocidad, esto se debe a que para obtener un crédito el socio antes de realizar la solicitud de crédito deposita la décima parte del valor a solicitar lo cual se denomina como encaje, mismo que también puede estar representado por el promedio de ahorros ,en la institución durante el último mes. El socio para acceder a un crédito debe además cumplir con otros requisitos que la Cooperativa exige, tales como:

- Justificativos de ingresos
- Documentos personales
- Garantías.

### **Estructura y análisis de la morosidad**

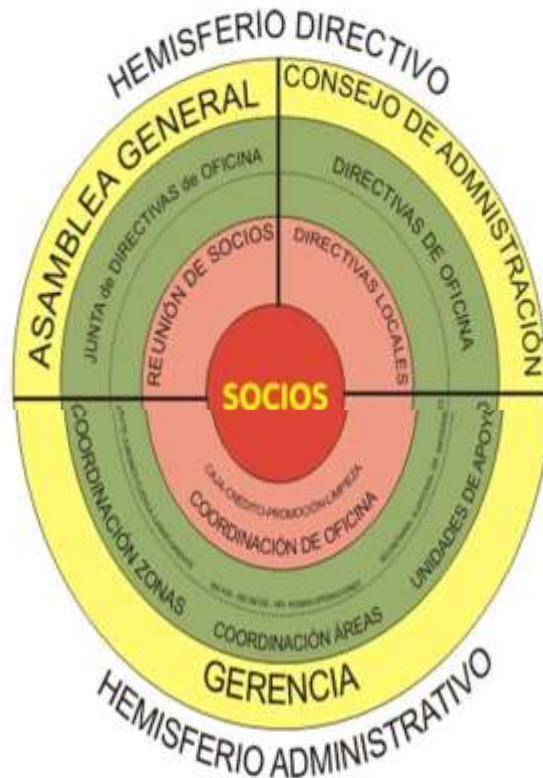
La estructura de la cartera de crédito, está formada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas, emitido por la Superintendencia de Bancos, que considera los siguientes rubros:

- **Mora por Vencer.-** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.
  
- **Mora Vencida.-** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa.
  
- **Mora Reestructurada.-** Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc.) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del socio de la Cooperativa.

## **ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COOPERATIVA**

El principal funcionamiento de esta cooperativa son los socios ya que ellos son parte integral de la San Francisco.

**Grafico No 6.1** Organigrama de la cooperativa



Fuente: CAC San Francisco

## CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE RIESGO

### Ámbito de aplicación:

El plan de implementación de procedimientos y políticas constituye una herramienta de gestión administrativa y financiera que a través de procedimientos normativos sencillos y sistemáticos, tienden a brindar una apropiada orientación y facilidades para que los funcionarios y empleados de la cooperativa vinculados con las actividades de créditos y cobranzas, den fiel y oportuno cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, para la correcta recuperación de la cartera vencida.

En tal sentido, el presente plan es de implementación obligatoria en el área de crédito y cobranzas de la cooperativa, los ajustes que fueren necesarios para adoptarla a la actividad del departamento, deberá contar previamente con la aprobación del jefe del área de crédito y el consejo de administración.

### **Contenido de la propuesta**

Manejo operativo del área de crédito y evaluación de procedimientos

En el área de crédito se realizan principalmente las siguientes actividades:

- Análisis del sujeto de crédito.
- Evaluación del sujeto de crédito de la cooperativa.
- Recuperación de cartera
- Manejo de políticas crediticias institucionales.

### **Procesos para el manejo de crédito en la Cooperativa San Francisco.**

El logro de las metas y los objetivos depende en gran medida de que cada uno de los procesos que en la cooperativa se realicen y estén claramente definidos, no tienen que ser necesariamente largos y complejos, si no lo importante es que sean claros y que garanticen que una vez iniciados van a llegar a dar como resultado un insumo de salida o un resultado.

Por diferentes casos, estos procesos se hacen dificultosos, se complican demasiado, se convierten en redundantes, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio, esto, debido a que muchas veces dentro de la institución se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la cooperativa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio de los oficiales de crédito de la cooperativa, si los socios no tienen quejas en la atención que prestan los mismos, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de

créditos, así como también en cómo se efectúa la recuperación, es por esto que se propone lo siguiente:

### **Condiciones del crédito**

Se refieren al cumplimiento de procedimientos y políticas que los distintos socios y funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito "San Francisco" Ltd. de la ciudad de Ambato deberán observar durante el proceso del crédito, con los siguientes propósitos:

- ❖  Proporcionar servicios y productos de créditos competitivos a los socios.
- ❖  Establecer controles y procedimientos que permitan mantener bajos índices de morosidad.
- ❖  Constituir las provisiones requeridas por la cartera en riesgo, a fin de mantener la solvencia de la cooperativa.
- ❖  Establecer una guía al personal relacionado con la administración del crédito, a fin de hacer este proceso más seguro, competitivo y rentable.

### **Requisitos básicos para la concesión de un crédito**

Entre los más importantes tenemos:

- 1.- Tener depositado el encaje por el tiempo establecido (30 días)
- 2.- Copia de las cédulas del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes
- 3.- Copia del Certificado de Votación del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes
- 4.- Justificativos de los Ingresos si es un certificado de trabajo tendrá que estar notariado.

5.- Croquis del domicilio deudor y garantes

6.- En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

**En los créditos con garantía hipotecaria se adjuntará también:**

- a. Original de certificado del registro de la propiedad vigente
- b. Copia certificada del original de la escritura pública del bien inmueble
- c. Fotografías del bien inmueble: de frente, de costado e interior.
- d. Certificado de impuesto a la herencia o donación si fuere el caso.
- e. Informe de inspección del Perito evaluador de la cooperativa.

**Legalización del crédito**

Es responsabilidad del oficial de crédito informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.
2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, la tabla de amortización.
3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y cobros autorizados



procedentes a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.

4. Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables.

5. Si el socio decide llevar el mismo día del desembolso el dinero tendrá que firmar una papeleta de retiro y entregara en caja para que le hagan su respectiva transacción.

### **Pasos para la concesión de un crédito.**

1. Socio entra a la cooperativa pide un turno.
2. Persona encargada de información le da la bienvenida y entrega el turno.
3. Oficial asesora y entrega solicitud de crédito.
4. Socio se entrevista con el oficial de crédito.
5. Socio llena solicitud y adjunta documentación.
6. Socio entrega documentación.
7. Socio entrega documentación.
8. Oficial registra si hay riesgo.
  - a. Si hay riesgo oficial de crédito devuelve los papeles al socio.
  - b. Si no hay riesgo oficial recepta y verifica la documentación.
9. Oficial revisa y encuentra observaciones negativas.
  - a. Oficial llama al socio para que regule las observaciones.
  - b. Si no hay observaciones negativas oficial elabora el informe y envía a la comisión de crédito.
10. Comité analiza la solicitud para su aprobación.
  - a. Si el crédito no es aprobado el oficial informa al socio los motivos por lo que el crédito fue negado.

b. Si el crédito es aprobado oficial imprime el pagare o contrato de préstamo dependiendo de la operación.

11. Oficial evalúa la cantidad si el crédito es más de \$10000.

a. Si el socio llevara los documentos donde el notario, luego al registro de propiedad, socio regresa con los papeles donde el oficial de crédito, luego el deudor firma el pagare en presencia del oficial de crédito.

b.El oficial hace firmar al deudor y a los garantes.

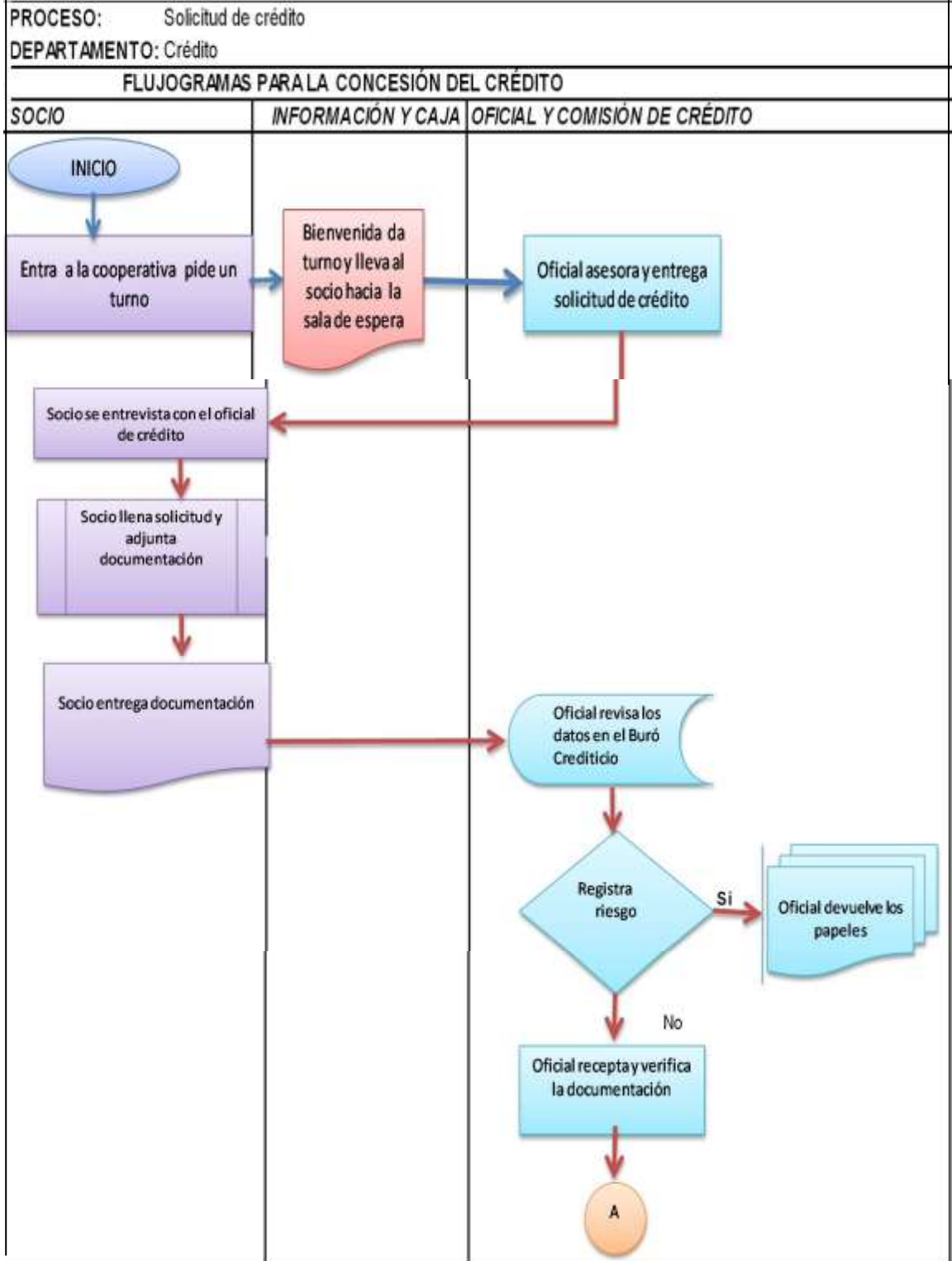
12.Oficial realiza el desembolso de crédito.

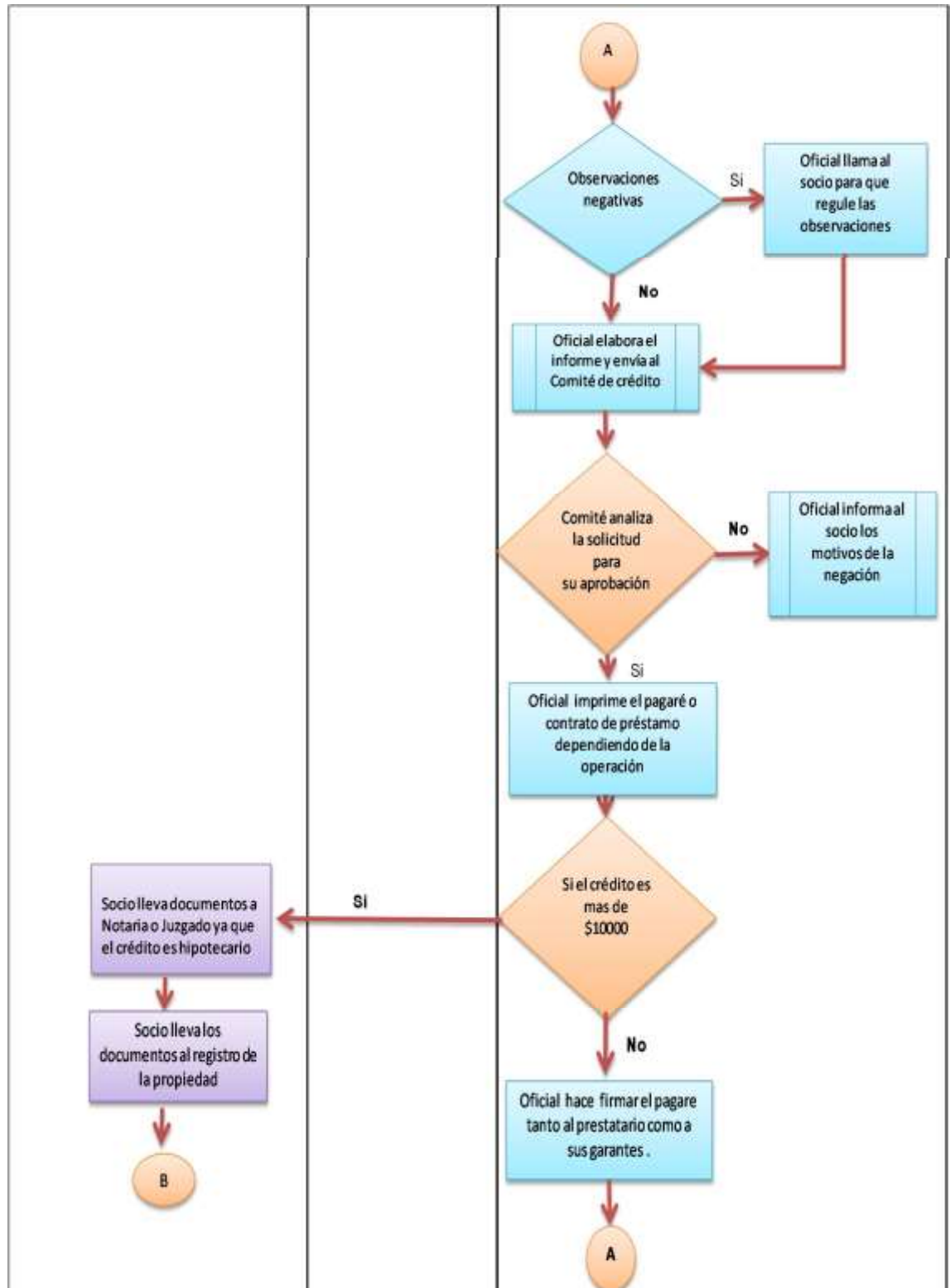
13.Oficial entrega la tabla de pagos.

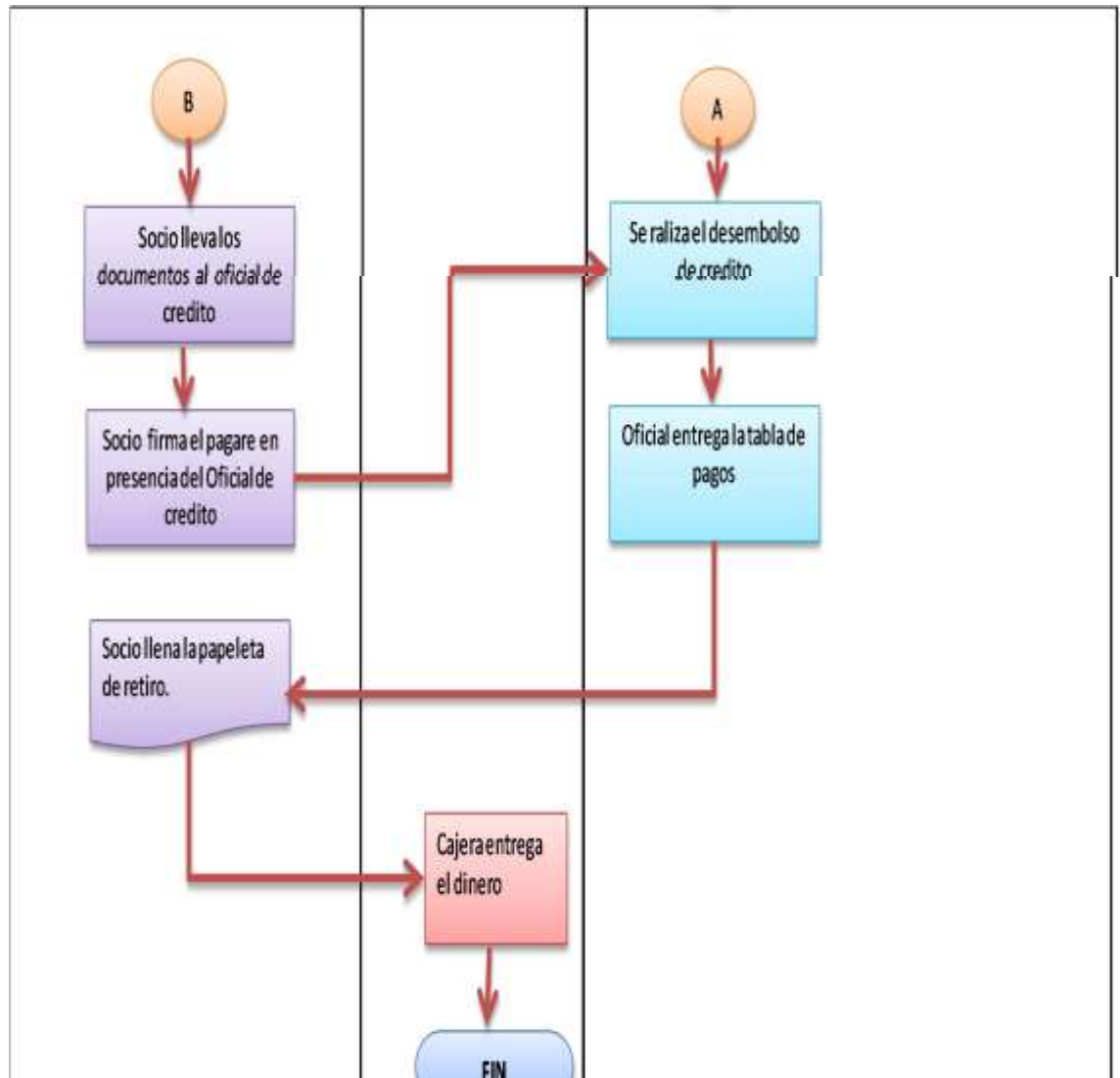
14. Socio llena la papeleta de retiro.

15. Cajera entrega el dinero

### **Flujogramas para la concepción de créditos**







**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Cooperativa San Francisco

## APLICACIÓN DEL PLAN DE RIESGO CREDITICIO

El plan de riesgo crediticio tiene como objetivo proporcionar seguridad al activo más importante de la intermediación financiera, contempla el análisis de los factores de riesgo a los que puede estar expuesta la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda.

El plan de riesgo crediticio establece los procedimientos y acciones básicas que se proponen ejecutar para afrontar de manera oportuna y ágil el riesgo crediticio que si no se lo controla de manera adecuada podría ocasionar quiebra en la cooperativa.

## MATRIZ DE PONDERACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO

Con el objetivo de optimizar el proceso de otorgamiento de un crédito en la cooperativa de ahorro y crédito san Francisco Ltda. se propone evaluar los siguiente factores.



Una vez evaluado los principales factores de la institución que inciden en el proceso de crédito, se procederá a dar una ponderación para cada factor que ayudara a la toma de decisiones para las autoridades.

**Tabla No 6.1** Factores de riesgo

FACTORES DE RIESGO		PORCENTAJE	PUNTOS
VARIABLE PERFIL	ESCALAS	20%	20 Puntos
Estado Civil	Soltero	4%	4 puntos
	Casado	3%	3 puntos
	Divorciado	3%	3 puntos
	Unión Libre	2%	2 puntos
	Viudo	3%	3 puntos
Tipo de vivienda	Propia	4%	4 puntos
	Familiar	3%	3 puntos
	Arrendada	2%	2 puntos
	Otros	1%	1 punto
Educación	Primaria	1%	1 punto
	Secundaria	2%	2 puntos
	Tercer Nivel	3%	3 puntos
	Cuarto Nivel	4%	4 puntos
	Otros	1%	1 punto
Carga familiar	Número de hijos	3%	3 puntos
	No tiene cargas f.	4%	4 puntos
	Otros	1%	1 punto
Género	Hombre	4%	4 puntos
	Mujer	4%	4 puntos

**Tabla No 6.2** Capacidad de pago

VARIABLE CAPACIDAD DE PAGO	ESCALAS	50%	50 Puntos
Justificación de ingresos	Trabaja con relación dependencia	20%	20puntos
	Trabaja sin relación dependencia	20%	20puntos
	Otros	15%	15puntos
	OTROS INGRESOS FIJOS	8%	8puntos
	VEHÍCULO	8%	8puntos
	PROPIEDADES/ TERRENOS	15%	15puntos
	CASAS/ EDIFICIOS	15%	15puntos
	OTROS ACTIVOS	5%	5puntos
VARIABLE COMPORTAMIENTO DE PAGO	ESCALAS	30%	30 Puntos
Endeudamiento Actual	< 40%	15%	15puntos
	40,10% a 60%	8%	8puntos
	60% en adelante	2%	2puntos
Endeudamiento en el sistema financiero	< 50%	15%	15puntos
	50,10%-a 70%	8%	8puntos

Elaborado por : Investigadora

## **DIAGNOSTICO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON EL SECTOR COOPERATIVISTA ECUATORIANO**

La morosidad en el sistema financiero cooperativista ecuatoriano, se registra en promedio una tendencia a la baja desde el año 2012, de tal manera que el indicador de morosidad se ubica en promedio en **3.69%** según el Banco Central del Ecuador en el sistema lo que indica que las entidades financieras poseen un mejor control en sus carteras de crédito.



Como se muestra en la siguiente figura se observa la tendencia del sector cooperativista:

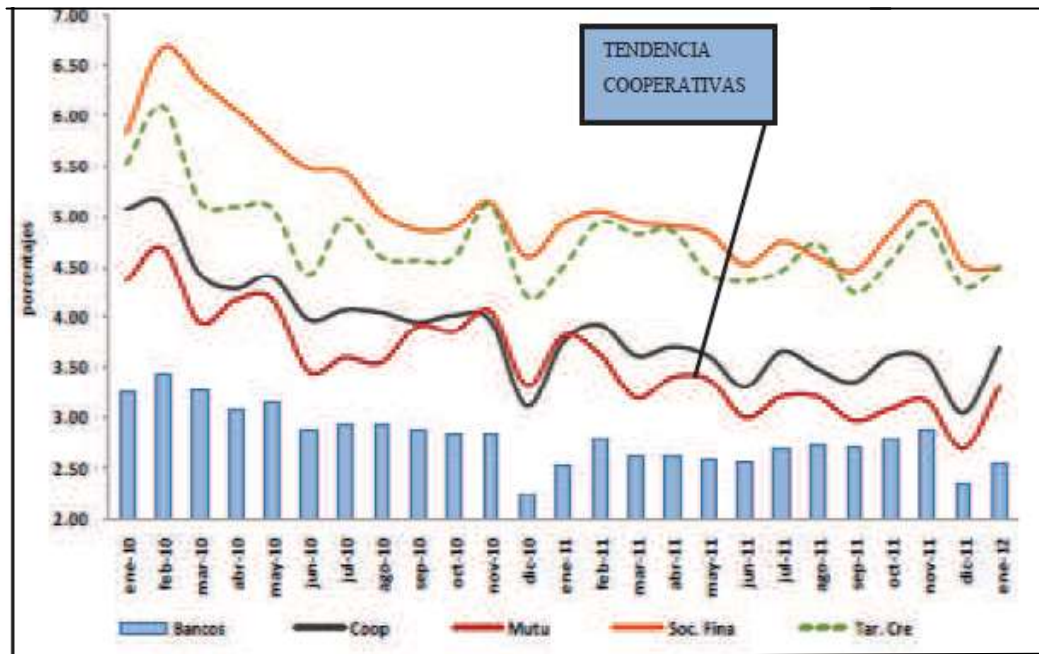


Tabla No 6.3 Sector Cooperativista

Solidez financiera	Ene 12	Ene 13	Diferencia
Bancos	2.52	2.53	0.0
<b>Cooperativas</b>	<b>3.74</b>	<b>3.69-</b>	<b>0.1</b>
Mutualistas	3.81	3.30-	0.5
Sociedades Financieras	4.93	4.49-	0.4

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

## HERRAMIENTAS DE LAS 5C's

En base al estudio existen varias herramientas para la evaluación de un crédito, pero la más conocida es la que se denomina las 5C's, la misma que proporciona un análisis del crédito para generar una decisión de aceptar o rechazar, la aplicación de este esquema asegura que los clientes que solicitan un crédito pagaran sin ser presionados dentro de las condiciones y plazos establecidos, mismos que se ponen en consideración en la siguiente matriz:

**Tabla No 6.4** Factores de evaluación

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALA	PUNTAJE
<b>CARÁCTER:</b> Evalúa la experiencia pasada de los socios, su integridad, honestidad.	Experiencia Crediticia	0 días	20 puntos
		1-8 días	16 puntos
		9-15 días	14 puntos
		16-30 días	10 puntos
		45 días en adelante	6 puntos
		Sin experiencia	2 punto
<b>CAPACIDAD:</b> Se refiere a la capacidad de repago de la deuda.	Ingreso – Gasto	90%-80%	20 puntos
		60%-79%	14 puntos
		50%-59%	10 puntos
<b>CONDICIONES:</b> De la economía en general.	Justificación de los ingresos	De un mes	20 puntos
<b>COLATERAL:</b> Se refiere a las garantías	Garantías	Garantías en un bien o en su caso 2 garantes	20 puntos
<b>CAPITAL:</b> Disponible como respaldo	Endeudamiento Actual	0%-40%	20 puntos
		41%-60%	10 puntos
		61% en adelante	2 punto

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Reglamento de crédito de la cooperativa.

El análisis crediticio que se realiza a través del concepto de las 5C's del crédito otorga una calificación sobre 100%, esta calificación deberá ser convertida a una escala de 94 puntos que corresponde al puntaje del método de scoring, y una escala de 6 puntos que establece la probabilidad de provisión por impago dando como resultado porcentual 100% la suma de las dos calificaciones será la que definirá el nivel del riesgo del socio, por lo que se puede ejemplificar en el siguiente ejemplo:

**Tabla No 6.5** Ejemplo del plan de riesgo crediticio

<b>PUNTAJE DE SCORING (5C's) 75%</b>	
Equivalencia sobre la escala de 94 puntos	$75\% \times 0.94 = 70.5\%$
<b>PROBABILIDAD DE PROVISIÓN IMPAGO 3.69%</b>	
Equivalencia sobre la escala de 6 puntos	$(100\% - 3.69\%) \times 0.06 = 3,78\%$
<b>CALIFICACION DE RIESGO CREDITICIO</b>	
$70,5\% + 3,78\% = 74,28\%$	

Además se debe tomar en cuenta que la herramienta no permite identificar cuando un crédito debe o no ser otorgado, por lo cual se propone una valoración estimada para que el préstamo pueda ser otorgado o no, mismo que se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla No 6.6** Limites para la calificación del riesgo de crédito

<b>CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
90% a 100%	RIESGO NORMAL	APROBADO
75,1% a 89.99%	RIESGO POTENCIAL	APROBADO
Menor a 75%	RIESGO DUDOSO RECAUDO	NEGADO

**Tabla 6.7 MODELO OPERATIVO DEL PLAN DE RIESGO CREDITICIO**

<b>MEDIDAS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>COSTOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADORES</b>
Priorizar la distribución de gastos para tener un mejor presupuesto y aumentar la utilidad del ejercicio	Gerencia , contabilidad Financiero	Personal del área financiera, equipo de computación y suministros de oficina	300	5 días	Verificar la asignación de recursos dentro del presupuesto
Mejorar la planificación anual y trabajar bajo metas y resultados	Presidente, Gerente, comité de vigilancia	Recursos Humanos, Equipo de computo	300	15 días	Verificar que los objetivos y metas se cumplan
Crear el área de riesgo con un responsable y comité de administración de riesgo	Gerencia , Comité de credito	Gerente, miembros del comité de crédito, suministros de oficina	1200	15 días	Verificar acta de creación del comité de administración de riesgo, contrato de analista de riesgo
Implementar un sistema informático que permita realizar reportes periódicos para tener indicadores de incumplimiento	Gerencia, Comité de credito	Analista de riesgo , técnico en sistema, programador	3000	180 días	Constatar que el software este implementado y funcione de una manera optima
Establecer políticas de riesgo acordes a las circunstancias de la cooperativa para optimizar la administración de la misma	Gerencia, Comité de administración de riesgo	Miembros del comité de crédito, computador, impresora, suministros	200	10 días	Constatar políticas establecidas y aprobadas

Fortalecer sus actuales planes de ahorros y implementar nuevos para diferentes nichos de mercado	Gerencia	Gerente, Asistente	2000	30 dias	Verificar objetivos del plan de marketing , verificar objetivos de campañas publicitarias
Capacitar al personal de la cooperativa en temas de crédito y riesgo para que la información no se concentre en una sola persona	Gerencia, Comité de crédito, Comité de vigilancia, personal	Personal especialista, material de exposición, enfocus	600	15 dias	Evaluar el conocimiento adquirido en area de su competencia
Analizar periódicamente los índices de morosidad	Gerencia, Comité de credito	Recurso Humano, equipo de computo y suministros	1000	30 dias	Verificar ejecución de campañas publicitarias
Entregar reportes periódicos de la actividad crediticias con sus respectivos respaldos que la cooperativa tiene	Responsables de tecnologías de la información	Recursos Humanos, computadora, suministros	600	5 dias	Verificar y comprobar que la información respaldada se encuentre en un lugar seguro

**Elaborado por :** Investigadora

**Fuente:** CAC. San Francisco

## LA COBRANZA

En la cooperativa “San Francisco” la cobranza sucede si vencido el plazo de cada una de las cuotas negociadas, el socio no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a ella con la finalidad de recuperar la deuda pendiente, que ha concedido la cooperativa a sus socios, así mismo y de acuerdo al tiempo de mora o vencimiento, se establecerá el tipo de diligencia de cobranza, como se explica a continuación:

**Tabla No 6.8** La cobranza

<b>Cobranza</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Tipo</b>	<b>Responsables</b>
<b>Operativa</b>	Desde antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Coordinadora de oficina Oficiales de crédito
<b>Administrativa</b>	Desde los 5 hasta los 30 días	Notificaciones	Oficiales de crédito
<b>Prejudicial</b>	Desde los 30 hasta los 90 días	Cartas del Abogado	Coordinadora de Oficina Abogado
<b>Judicial</b>	Vencimiento por más de 90 días	Juicio Ejecutivo	Abogado Gerente.

**Elaborado por:** Investigadora

**Fuente:** Cooperativa San Francisco

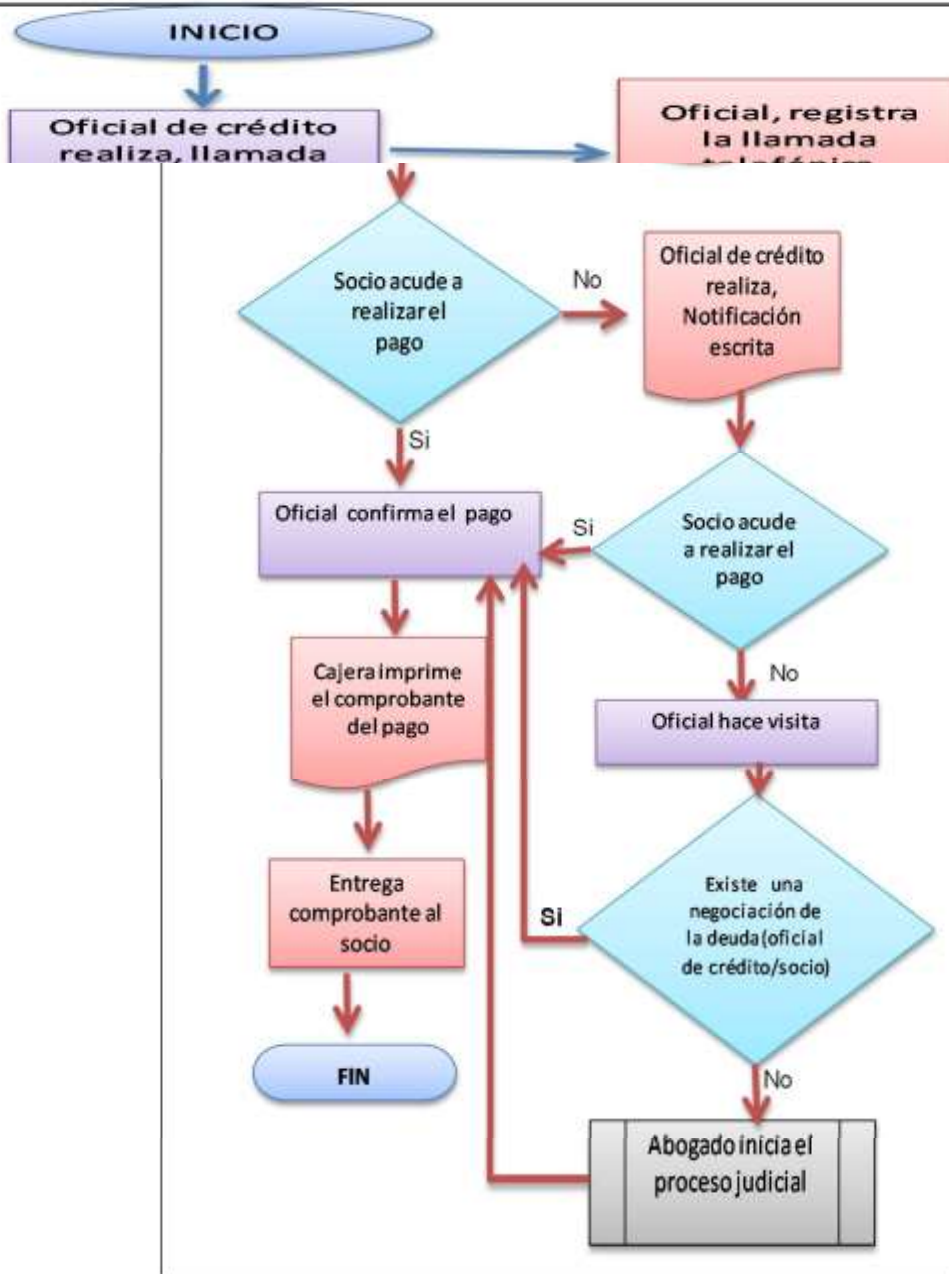
### Pasos para realizar la cobranza

1. Oficial de crédito realiza llamada telefónica
2. Oficial registra la llamada telefónica
3. Oficial revisa si el socio acude a realizar el pago

- a. Si el socio acudió, oficial confirma el pago, cajera imprime el comprobante de pago
  - b. Si no acude a realizar el socio el pago, el oficial hace una visita, si existe una negociación de pago entre el oficial y el socio, oficial confirma el pago, cajera imprime el comprobante.
4. Oficial entrega documentación al abogado, el socio paga, oficial confirma el pago y la cajera imprime el comprobante de pago.

### **Flujogramas para realizar la cobranza**

**PROCESO:** Cartera vencida  
**DEPARTAMENTO:** Crédito  
**FLUJOGRAMAS PARA REALIZAR LA COBRANZA**



**Elaborado por:** Investigadora  
**Fuente:** Cooperativa San Francisco



## APLICACIÓN DEL PLAN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE UN EJEMPLO

**Paso 1:** Calcular el riesgo de crédito mediante el método de scoring que tiene ya planteado la cooperativa mediante la siguiente fórmula:

$$z = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

Donde Z es la probabilidad de la clase recordando que la variable dependiente posee dos valores posibles. Para el caso de un modelo de score, se consideran dos posibles resultados: un cliente con buen hábito de pago y uno moroso. Para complementar, z obedece al siguiente modelo matemático:

$$z = \alpha + w_1x_1 + w_2x_2 + \dots + w_nx_n$$

Donde  $X_i$  ( $i = 1, 2, \dots, n$ ) es el conjunto de variables predictoros o conjunto de entrada,

$\alpha$  es el punto de intersección y  $W_i$  es el conjunto de coeficientes o vector de pesos  $W$  que ajustan el modelo.

En nuestro caso las variables predictoros o  $W_i$  podrían ser las siguientes a modo de, Ejemplo:

- Monto del crédito.
- Plazo del crédito.
- Días de mora.
- Número de Calificaciones E en la base de la Central de riesgo, etc.

**Paso 2:** Cálculo de los factores de riesgo

**Tabla No 6.9** Factores de riesgo

<b>variable</b>	<b>escalas</b>	<b>puntos</b>
estado civil	casado	3
tipo de vivienda	propia	4
educación	secundaria	2
cargas familiares	número de hijos	3
genero	hombre	4
justificación de ingresos	sin relación	20
endeudamiento actual	40-10% a 60%	8
endeudamiento sistema financiero	<50%	15
capacidad	50-59%	10
carácter	1-8 días	16
capital	41-60%	10
		95 puntos

**Elaborado por :** Investigadora

**Paso 3** : Cálculo del riesgo crediticio aplicando todos los valores obtenidos anteriormente

**Tabla 6.10** Cálculo del riesgo crediticio

<b>N° de cuenta</b>	<b>porcentaje de scoring</b>	<b>probabilidad de provisión de impago</b>	<b>calificación de riesgo crediticio</b>	<b>tipo de riesgo</b>	<b>recomendación</b>
5142	72,5%	3,78%	76,28%	riesgo potencial	<b>aprobado</b>
4512	60,8%	3,78%	64,58%	riesgo dudoso	<b>negado</b>
6845	87,9%	3,78%	91,68%	riesgo normal	<b>aprobado</b>

**Elaborado por:** Investigadora

## **Bibliografía:**

Diego Gomes Caseres y Jesús Miguel López. Riesgos financieros y operaciones internacionales (2002 :73)

Pere J. Brachfield . Recobrar impagados y negociar con morosos (2003 :32)

Alfonso de Lara Haro (2005) Medición y control de riesgos financieros 3 ra edición Alfonso (pag.-1 6)

ROSENBERG Jerry M., “Diccionario de Administración y Finanzas”, Grupo Editorial Océano, Barcelona, España, 1996, Pág. 321.

BITTEL Lester R., y RAMSEY Jackson E., Op. Cit. Pág. 273.

Revista gestión recuperado en el 2013 disponible en: <http://www.revistagestion.ec/?p=8983>. Edición 232, Octubre / Noviembre 2013

Fernando Casani, Augusto Llorente y Eduardo Pérez, Economía (Pag: 242)

Enrique Palazuelos Economía actual (2001- pag17)

Pere J. Brachfield . Recobrar impagos y negociar con morosos (2003 : pag32)

DE JAIME ESLAVA, José de (1992): *Como cobrar y no perder el cliente*. MENTAT, Madrid.

Alan Elizondo Medición Integral del Riesgo de Crédito,( 2004: 45)

Schiffman, L. (2008). *Comportamiento del consumidor*. España: Schiffman Kavak.

AGUILAR ANDÍA, Giovanna Y CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo en su informe

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES  
MICROFINANCIERAS (IMF) EN EL PERÚ

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (1999)

Hernandez, E. (2005). *Informacion basica*. Chile: Shinser.

Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco , Departamento de riesgos

GALA, Antonio Perea (2008): “Consejos para evitar la morosidad”. *La Gaceta de los Negocios*. 9 de junio de 2008

Comité de Supervivencia Bancaria del Ecuador

BULNES ZEGERS José Miguel, Op. Cit., Pág. 16.

Guías para la Gestión de Riesgos

Todos los Derechos Reservados

Primera Edición: Julio de 2008;PAG 176

ASPECTOS GENERALES RIESGO DE CREDITO Eco. Alvaro Carella,  
edición 2011 (pag.18 – 22)

Pro desarrollo para finanzas y microempresas

Eco. Ramiro Estrella (Agosto 2013)

MONDELLO, C; Créditos y cobranzas Buenos Aires. 2da Edición. Editorial  
Grupo Norma. (2008).

SEDER, J; Créditos y cobranzas. México. Editorial CONTINENTAL S.A.  
(1983).

## ANEXOS

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

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA. SUCURSAL AMBATO

\* **Objetivo:** determinar la importancia de un correcto análisis del riesgo de crédito y su relación con el índice de morosidad.

Sírvase contestar a las siguientes preguntas. Con la mayor honestidad posible ya que su respuesta será de mucha utilidad para la investigación.

1.-¿Sexo?

Masculino  Femenino

2.-¿Edad comprendida entre?

20-25años.....

26-30años.....

31-35años.....

36-40años.....

Más de 40 (especifique edad).....

3.- ¿Cómo considera usted la Implementación de estrategias apropiadas para mejorar el Riesgo de Crédito en la Cooperativa?

Necesaria

Innecesaria

Pérdida de tiempo

4.-¿Los créditos que son otorgados diariamente se rigen completamente a las políticas de la cooperativa?

Siempre.....

Casi siempre.....

A veces.....

Rara vez.....

Nunca.....

5.- ¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa son suficientes?

Si

No

A veces

6. ¿Considera usted beneficioso para la institución la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio?

Si

No

Innecesario

7.-¿Existen controles de la Central de Riesgo al aplicar para un crédito?

Si

No

A veces

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

Si

No

9.- ¿Se capacita periódicamente al personal para una mejor atención al cliente?

Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

10.- ¿Cómo considera usted la organización que la Cooperativa tiene?

Buena.....

Mala.....

Regular.....

11. ¿Usted cree que se analizó adecuadamente su sobreendeudamiento de los socios antes de otorgar el crédito?

Si  No

12.- ¿Usted analizó el capital (inversión realizada) de los socios?

SI  NO  A veces

13.-¿ Usted ha supervisado adecuadamente las garantía de los socios?

Siempre.....

A veces.....

Rara vez.....

Nunca.....

14.-¿ Usted ha supervisado el desembolso del crédito y las condiciones por el que el prestatario solicitó el préstamo están efectivamente utilizadas?

Si

No

15.-¿ Usted verificó el domicilio del socio al momento de evaluar el crédito?

Si

No

16.-¿ Usted analiza con atención la capacidad de pago que tienen los socios?

Siempre.....

A veces.....

Nunca.....



17.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Departamento Financiera sobre los niveles de morosidad?

Mensual

Trimestral.....

Semestral.....

Anualmente.....

No se informa.....

18.- ¿Cree usted que se puede controlar la morosidad mediante un control presupuestario?

Si

No

19.- ¿Existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?

No existe.....

Poco personal.....

Suficiente personal.....

20.\_ ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?

1%-5%.....

5%-10%.....

21.-¿Para que principalmente solicitan préstamos?

PIMES.....

Educación.....

Vivienda.....

Salud.....

Negocios.....

Otros cuales.....

22.- ¿Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?

De \$ 100 a \$ 500 -----

De \$ 501 a \$ 1. 500-----

De \$ 1. 501 a \$ 2.500 -----

De \$ 2. 501 a \$ 3.500-----

De \$ 3. 501 a \$ 4.500-----

De \$ 4.501 hasta \$ 10.000+-----

23.- ¿Qué porcentaje de créditos que solicitan son aceptados diariamente ?

100%.....

75%.....

50%.....

25%.....

Otros cual.....

24.- ¿Qué tiempo es el más solicitado para cancelar la deuda?

1año.....                      4años.....

2año.....                      5años.....

3años.....

25.- ¿Se han dado chalas a los socios antes de otorgar créditos sobre la morosidad?

Siempre-----                      Rara vez.....

Casi siempre-----                      Nunca.....

A veces.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

