



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título en Ingeniera de  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de  
Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo”**

---

**Autora:** Guapisaca Capuz, Laura Narcisa

**Tutor:** Dr. Salazar Mejía, César Augusto

Ambato – Ecuador

2018

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. César Augusto Salazar Mejía, con cédula de identidad No 180259229-3 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LÍDERES DE PROGRESO DE LA CIUDAD DE SALCEDO”**, desarrollado por Laura Narcisa Guapisaca Capuz, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semi-presencial, 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 en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación 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 los profesores calificadores designados por H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre 2018

**TUTOR**



-----  
Dr. César Augusto Salazar Mejía

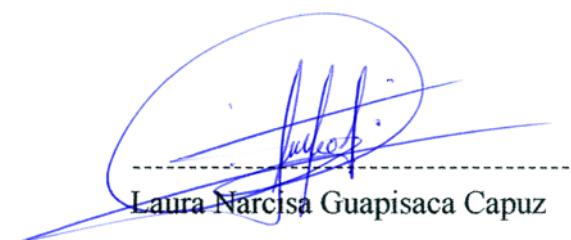
C.I. 180259229-3

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Laura Narcisa Guapisaca Capuz, con cédula de identidad N° 180378203-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LÍDERES DE PROGRESO DE LA CIUDAD DE SALCEDO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Octubre 2018

**AUTORA**



Laura Narcisa Guapisaca Capuz

C.I. 180378203-4


## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre 2018

**AUTORA**



Laura Narcisa Guapisaca Capuz

C.I. 180378203-4

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LÍDERES DE PROGRESO DE LA CIUDAD DE SALCEDO**”, elaborado por Laura Narcisa Guapisaca Capuz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre 2018



-----  
Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



-----  
Ing. Eduardo Toscano Guerrero

**MIEMBRO CALIFICADOR**



-----  
Dra. Mg. Ana Molina Jiménez

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar este proyecto de investigación a mi esposo e hijos por ser siempre el pilar fundamental en mi vida.*

*A mis padres quienes me apoyaron en todo momento fomentando en mí el deseo de superación y anhelo de triunfar en la vida.*

*Laura Narcisa Guapisaca Capuz*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.*

*Agradezco a Dios por la bendición que me dio durante los años de estudio, y también por darme la fortaleza y la sabiduría para cumplir mis metas y objetivos propuestos en el inicio de mi carrera.*

*A mi TUTOR, Dr. Salazar Mejía César Augusto, por su esfuerzo y dedicación, quien con su experiencia, paciencia y motivación compartió sus conocimientos para culminar mi proyecto de investigación.*

*También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena en mi formación.*

*Laura Narcisa Guapisaca Capuz*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LÍDERES DE PROGRESO DE LA CIUDAD DE SALCEDO”

**AUTORA:** Laura Narcisa Guapisaca Capuz

**TUTOR:** César Augusto Salazar Mejía

**FECHA:** Octubre de 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación se basó en la recolección de información sobre la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad. Tiene como objetivo analizar la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad para detectar las deficiencias en los procesos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo, se identificó la aplicación parcial de los Principios del Cooperativismo que ha generado un resultado negativo en el Balance Social; en consecuencia, la presentación incompleta del informe de gestión por parte de la gerencia. Por otra parte, la motivación para atraer nuevos socios es limitada, entonces, el incumplimiento de su responsabilidad social surge como detonante para que quienes se relacionan con la Cooperativa consideren que ésta no es recíproca con los sectores que impulsaron su crecimiento, afectando a las captaciones y confianza que los socios tienen en la entidad.

Vale la pena mencionar su importancia en la generación de confianza de los usuarios relacionados, también una apertura al diálogo y la disminución de las percepciones negativas que pudieran presentarse.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** RIESGO CREDITICIO, INDICES DE MOROSIDAD, COOPERATIVA, PROCESOS FINANCIEROS.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT**

**ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

**TOPIC:** “CREDIT RISK MANAGEMENT AND LOSS INDICES OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LÍDERES DE PROGRESO OF THE CITY OF SALCEDO”

**AUTHOR:** Laura Narcisa Guapisca Capuz

**TUTOR:** Dr. César Augusto Salazar Mejía

**DATE:** October 2018

**ABSTRACT**

The present research project was based on the collection of information on credit risk management and delinquency rates. Its objective is to analyze the credit risk management and delinquency rates to detect deficiencies in the financial processes of the Savings and Credit Cooperatives Líderes de Progreso of the city of Salcedo, identified the partial application of Cooperatives Principles that has generated a negative result in the Social Balance; consequently, the incomplete presentation of the management report by management. On the other hand, the motivation to attract new partners is limited, then, the breach of their social responsibility arises as a trigger for those who relate to the Cooperative to consider that it is not reciprocal with the sectors that drove its growth, affecting the captures and trust that the partners have in the entity.

It is worth mentioning its importance in generating trust among related users, also an openness to dialogue and the reduction of negative perceptions that may arise.

**KEYWORDS:** CREDIT RISK, LIABILITY INDICES, COOPERATIVE, FINANCIAL PROCESSES.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema de investigación.....	2
1.2 Descripción y contextualización.....	2
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.1.1 Nivel Macro .....	3
1.2.1.2 Nivel Meso.....	8
1.2.1.3 Nivel Micro.....	9
1.2.2 Análisis crítico.....	10
1.2.3 Delimitación del objetivo de investigación .....	12
1.2.4 Formulación del problema.....	13
1.3 Justificación .....	13
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo general.....	15

1.4.2	Objetivo específico .....	16
<b>CAPÍTULO II .....</b>		<b>17</b>
MARCO TEÓRICO.....		17
2.1	Antecedentes investigativos.....	17
2.2	Fundamentación científica – técnico .....	19
2.3	Categorías fundamentales.....	24
2.2.1	Variable independiente .....	27
2.2.1.1	Gestión de riesgo crediticio.....	27
2.2.2	Variable dependiente .....	38
2.2.2.1	Índices de morosidad .....	38
2.3	Hipótesis .....	50
2.4	Señalamiento de las variables.....	50
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>51</b>
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		51
3.1	Modalidad, enfoque y nivel de investigación .....	51
3.2	Nivel de investigación .....	53
3.3	Población y muestra.....	54
3.4	Operacionalización de variables .....	55
3.5	Descripción detallada de la información de fuentes primarias y secundarias.....	57
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>60</b>
RESULTADOS.....		60
4.1	Resultados de la investigación.....	60
4.1.1	Análisis de resultados .....	60
4.2	Interpretación de resultados.....	61
4.3	Verificación de la hipótesis .....	71
4.4	Limitación del estudio .....	73
4.5	Conclusiones.....	74
4.6	Recomendaciones .....	75
4.7	Modelo Operativo.....	76
Bibliografía .....		81
Anexos .....		83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Tabla N° 1: Población – Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso .....	54
Tabla N° 2: Plan de recolección de datos .....	57
Tabla N° 3: Pregunta N° 1 .....	61
Tabla N° 4: Presentación de datos (encuesta).....	72

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Gráfico N° 1: Categorías Fundamentales.....	24
Gráfico N° 2: Variable Independiente .....	25
Gráfico N° 3: Variable Dependiente.....	26
Gráfico N° 4: Pregunta N°1 .....	61
Tabla N° 5: Pregunta N°2 .....	62
Gráfico N° 6: Pregunta N°2 .....	62
Tabla N° 7: Pregunta N°3 .....	63
Gráfico N° 8: Pregunta N°3 .....	63
Tabla N° 9: Pregunta N°4 .....	64
Gráfico N° 10: Pregunta N°4 .....	64
Tabla N° 11: Pregunta N°5 .....	65
Gráfico N° 12: Pregunta N°5 .....	65
Tabla N° 13: Pregunta N°6 .....	66
Gráfico N° 14: Pregunta N°6 .....	66
Tabla N° 15: Pregunta N°7 .....	67
Gráfico N° 16: Pregunta N°7 .....	67
Tabla N° 17: Pregunta N°8 .....	68
Gráfico N° 18: Pregunta N°8 .....	68
Tabla N° 19: Pregunta N°9 .....	69
Gráfico N° 20: Pregunta N°9 .....	69
Tabla N° 21: Pregunta N°10 .....	70
Gráfico N° 22: Pregunta N°10.....	70
Gráfico N° 23: Regla de decisión .....	72

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Cuadro N° 1: Variable independiente .....	55
Cuadro N° 2: Variable dependiente .....	56

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente investigación abarca dos variables: como variable independiente la gestión de riesgo crediticio y como variable dependiente los índices de morosidad que se efectuará con la participación de los socios internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

El trabajo investigativo se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Capítulo I, se ejecuta el planteamiento del problema e incluye el análisis crítico, pronosis, formulación del problema, delimitación, justificación y objetivos de la investigación que posteriormente se observará reflejado su cumplimiento al culminar el proyecto de investigación.

**Capítulo II**, se expone el marco teórico haciendo referencia varias investigaciones científicas que permiten la profundización del tema a investigar, como también se elabora la fundamentación filosófica, legal, categorías fundamentales de estudio, el desarrollo teórico de las categorías y el planteamiento de la hipótesis.

**Capítulo III**, se refiere a la metodología a aplicarse durante el proceso de la investigación, como también la modalidad, tipo de investigación, población, muestra, operacionalización de variables en las cuales se detallan con precisión su desarrollo para el futuro proceso de resultados.

**Capítulo IV**, describe el análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la aplicación de una ficha de observación que nos permite posteriormente pasar a comprobar la hipótesis.

**Capítulo V**, expone las conclusiones y recomendaciones pertinentes de acuerdo a los objetivos y resultados obtenidos del proyecto de investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

## **CAPÍTULO I**

### **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema de investigación**

“La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo”

#### **1.2 Descripción y contextualización**

La Gestión de riesgo crediticio, propone un nuevo reto en varias dimensiones para las instituciones financieras que pertenecen al sistema popular y solidario, principalmente las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito en general; respecto a este tema, ha adquirido una gran relevancia. En relación de sugerir o sensibilizar acerca de la necesidad de tener un comportamiento ético y responsable con la gestión de créditos, además, los índices de morosidad, que es otro de los aspectos que contribuye a proporcionar información necesaria para poder encaminar a una mejor administración de este producto financiero, dentro de la organización.

En el contexto la gestión de riesgo crediticio, se plantea una nueva forma de interpretar la actividad financiera, donde las cooperativas de ahorro y crédito se consideren agentes activos sociales y aumenten sus beneficios económicos, que se derivan de un buen ambiente laboral, una adecuada concientización en porcentajes de crédito fijados por la ley y la normativa de procesos crediticios para la recuperación de cartera y además, de actividades en cartera que permita la regulación adecuada y optimización de los índices financieros.

El presente proyecto de investigación permitió los procesos y normas que regulan la implementación de una adecuada gestión crediticia en las cooperativas de ahorro y crédito y su relación con los índices de morosidad, además mostrar el desarrollo de buenas



prácticas en la recuperación de cartera, que permitan un adecuado control y aceptación de créditos y demás productos que ofrezca la cooperativa de ahorro y crédito.

## **1.2.1 Contextualización**

### **1.2.1.1 Nivel Macro**

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito integran el Sector Financiero Popular y Solidario, donde además las tasas de interés máximas activas y pasivas son fijadas de acuerdo a la organización antes mencionada. Desde el año 2012 las cooperativas de ahorro y crédito son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde dicho ente regulador tiene la potestad de expedir sanciones, disposiciones y otorgar la personería jurídica a las organizaciones (cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos populares) que se encuentren bajo el sistema de economía popular (El Telegrafo, 2012).

La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público serán calificadas sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros.

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alternabilidad.

La calificación será efectuada al 31 de diciembre de cada año, y será revisada al menos trimestralmente para las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario segmento 1, y será publicada por los organismos de control en un periódico de circulación nacional. Las entidades del sistema financiero nacional estarán obligadas a exponer en lugar visible, en todas las dependencias de atención al público y en su página web, la última calificación de riesgo otorgada.

Solo pueden ser publicadas las calificaciones de riesgo efectuadas por las cooperativas autorizadas por los organismos de control.

Los miembros del comité de calificación de riesgo y el personal técnico que participa en los procesos de calificación, responderán solidariamente con la calificadora de riesgo por los daños que se deriven de su actuación, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia (Codigo Monetario y Financiero, 2014)

Los niveles de riesgo son los siguientes:

a) Riesgo Crítico: cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio, por lo tanto, requiere acciones inmediatas por parte del Directorio y el Director General

b) Riesgo Alto: cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos de la Corporación, y que requiere u atención del comité Técnico, el Director General y mandos medios;

c) Riesgo Medio: cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida moderada, que afecta a ciertos procesos de la Corporación, y que requiere la atención del Director General y de mandos medios; y,

d) Riesgo Bajo: cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida baja, que no afecta significativamente a los procesos de la corporación, y que se administran con controles y procedimientos rutinarios (Junta de la Política y Regulación Monetaria, 2017)

- Definiciones. - Para la aplicación de la norma para la gestión del riesgo de crédito, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones en la corporación nacional de finanzas populares y solidarias y cajas centrales hay que tomar en cuenta las siguientes definiciones:

**a) Activos de riesgo:** son aquellos activos que están expuestos a una potencial pérdida, tales como cartera de crédito, inversiones, cuentas por cobrar, otros activos y bienes muebles e inmuebles, acciones y participaciones recibidos en dación en pago o por adjudicación judicial;

**b) Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones a una fecha de corte;

**c) Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago;

**d) Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida;

**e) Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida;

**f) Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor;

**g) Contrato de crédito:** Instrumento por el cual las entidades se comprometen a entregar una suma de dinero a una organización y ésta se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados;

**h) Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor. Se consideran garantías adecuadas las siguientes:

1. Garantías auto-liquidables: Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantía y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgada por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;

2. Fianza: Es la obligación accesoria por la cual una o más personas naturales o jurídicas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o en parte, si el deudor principal no la cumple;

3. Garantía hipotecaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor;

4. Garantía prendaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles. Para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor;

5. Pignoración de títulos valores: se constituye por los documentos de crédito debidamente endosados con responsabilidad a favor de la institución acreedora por parte de otra institución financiera

**i) Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas;

**j) Cupo de crédito:** Cupo de crédito aprobado a una determinado que puede ser utilizado dentro de un desembolsos parciales o totales; organización, por un monto plazo establecido, mediante

**k) Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago;

**l) Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en sus respectivos manuales para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso;

**m) Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte;

**n) Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3;

**o) Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B.2;

**p) Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2;

**q) Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D;

**r) Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E; y,

**s) Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito

La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito y de tolerancia de la cartera vencida;
- b) Criterios para la determinación de tasas de interés para operaciones de crédito; considerando entre otros: monto, plazo, garantía, destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, las organizaciones, segmentos, zonas geográficas, para las que se priorizará el destino del crédito; y,

- d) Perfiles de riesgo, características financieras y sociales de las organizaciones con las cuales se va a operar, según corresponda (Junta de la Política y Regulación Monetaria, 2017)

(Becerra, Guzman, & Trujillo, 2006) Mencionan que:

La estabilidad de los sectores financieros es de vital importancia para el crecimiento económico de los países. La confianza que brindan a los ahorradores permite canalizar recursos del ahorro a la inversión. La gestión eficaz de los diferentes tipos de riesgo financiero permite a las entidades crediticias estar mejor preparadas para evitar, mitigar o asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo. El riesgo operativo hace parte de los tipos de riesgo financiero que las entidades deben gestionar (P.271)

*“El riesgo está asociado a la incertidumbre. Diferentes definiciones de riesgo pueden ampliar la visión respecto al tema: riesgo es la probabilidad de obtener un resultado desfavorable por la exposición a un evento azaroso dado. Incertidumbre que genera una determinada actividad. Probabilidad de que se produzca una pérdida”* (Becerra, Guzman, & Trujillo, 2006, pág. 280)

En el presente artículo se refiere al riesgo crediticio como:

**Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de que un individuo no pague sus obligaciones de crédito de acuerdo a las condiciones inicialmente pactadas. También conocido como riesgo de contraparte, es uno de los principales riesgos que afronta una entidad financiera. (Becerra, Guzman, & Trujillo, 2006, pág. 281)

### 1.2.1.2 Nivel Meso

En la provincia de Cotopaxi las instituciones financieras deben centrarse de manera concisa a realizar una adecuada y eficiente análisis en la gestión de riesgo crediticio, el cual es un proceso que requiere la unión de varios elementos tales como el personal capacitado, experiencia, conocimiento del negocio, destreza financiera y capital tecnológico entre otros, estos factores se toman en cuenta según el tamaño de la institución financiera, el estudio de la relación costo-beneficio es un punto muy importante, el mismo que no debe faltar en las operaciones y actividades financieras efectuadas por la cooperativa.

Las instituciones financieras, se ven afectadas por el riesgo crediticio originado cuando la contraparte no cumple con sus obligaciones en los términos acordados en contratos crediticios con la institución.

De aquí que el riesgo del crédito no se limita la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta la institución, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones con divisas, futuros financieros, intercambios, bonos, acciones y opciones.

Según Revista Líderes (2015) se menciona que:

El movimiento comercial y económico impulsó la creación de cooperativas de ahorro y crédito. En la zona centro funcionan 150. La entrega inmediata de créditos atrae al socio. Carlos Cambo es asesor de crédito de la Cooperativa Chibuleo. Según él, los dueños de tiendas, comercios o pequeños talleres son quienes usan más los microcréditos.

Las Cooperativas en la provincia se han adaptado al entorno, por lo que han implementado estrategias para disminuir el riesgo crediticio, reestructurando créditos o estableciendo acuerdos mutuos en la forma y plazo de pago, beneficiando a los socios y clientes como a la entidad financiera.

La aplicación de la presente investigación en la cooperativa, representa un mecanismo muy importante ya que permitirá realizar un eficiente análisis, una adecuada medición, gestión y control del riesgo crediticio, lo cual constituye una fuente importante para obtener mayores ingresos, de manera que se eviten pérdidas y afectaciones en el patrimonio.

### **1.2.1.3 Nivel Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso, se constituye por iniciativa de un grupo de jóvenes emprendedores moradores de la parroquia Panzaleo, del cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi, para fomentar e incentivar el ahorro que resulta muy importante para el desarrollo sustentable de la provincia.

El motor de toda Cooperativa es la captación de recursos ajenos para redistribuirlos a quienes lo requieren en un momento determinado, por ende la atracción de nuevos socios

a más de la cantidad de publicidad que se contrate, depende mucho de la imagen positiva que se proyecta, y uno de los logros de la Cooperativa es hacer que el socio y las comunidades aledañas se sientan beneficiados con los créditos emitidos para diferentes actividades que por ende generen mayores recursos positivos para todos.

En el año 2010 se reúnen jóvenes de las comunidades, con un promedio de 18 a 25 años de edad; fueron 20 los mentalizadores para la formación de esta entidad, con proyecciones a extenderse a las diferentes provincias del país y de esa manera llegar a la colectividad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso inicia sus actividades y abre las puertas en la ciudad de Salcedo. Inicia captando ahorros al mismo tiempo concediendo créditos micros de un promedio accesible de hasta \$ 1.500.00

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso ha obtenido un gran éxito en el mercado de las micro finanzas manejando la filosofía corporativa con atención personalizada y eficiente, lo cual le ha permitido expandirse a hacia la provincia del Pichincha, llegando a sectores que no han tenido la oportunidad de acceder a un crédito con la atención cordial que merecen.

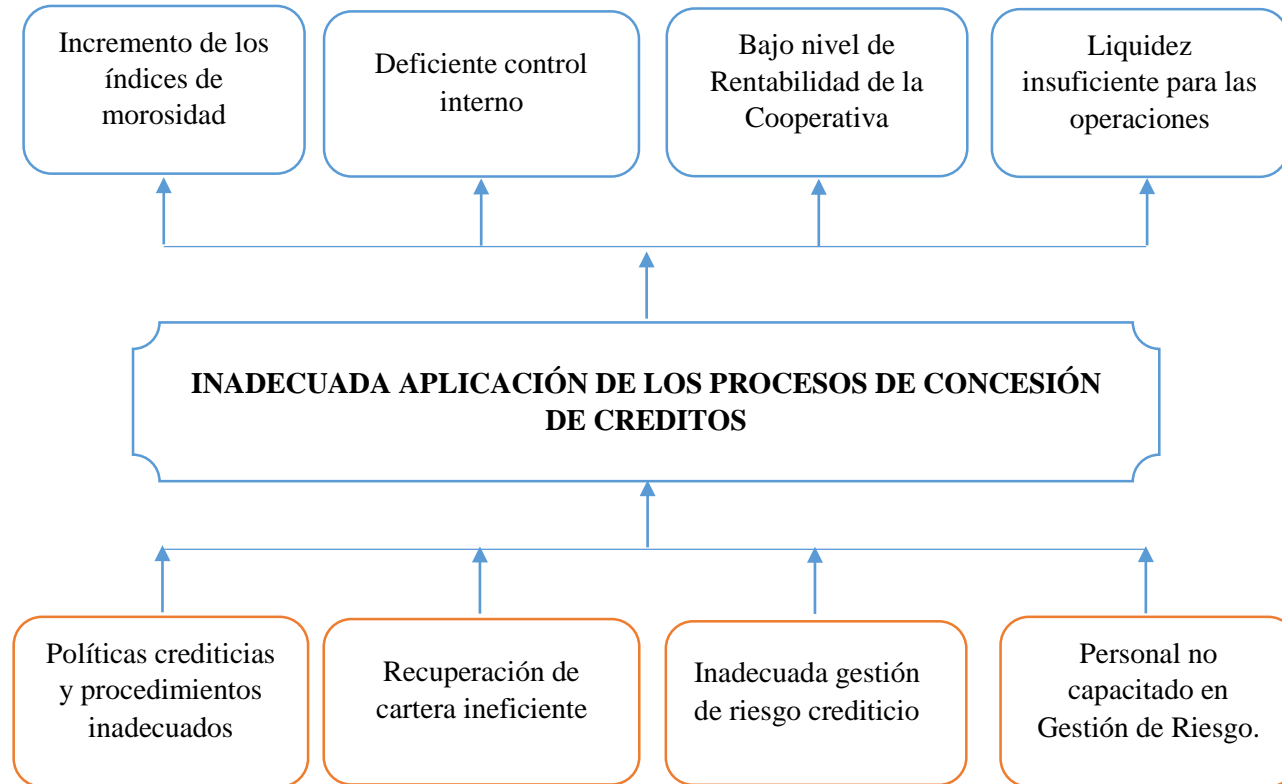
### **1.2.2 Análisis crítico**

La gestión de riesgo crediticio (variable independiente) es uno de los aspectos que están relacionados principalmente a la realización de prácticas éticas que contribuyan directamente con las cooperativas de ahorro y crédito que permita sostener una relación de adecuada entre la entidad financiera y su socios, además a medida de que en los últimos años todos los sectores de la economía popular y solidaria ganan aceptación, el negocio financiero creció progresivamente y con la necesidad de satisfacer la demanda de crédito de la sociedad, se incrementó paulatinamente los controles y procesos de mejoramiento para reducir el riesgo crediticio.

Con respecto a los índices de morosidad (variable dependiente), está relacionada íntimamente al nivel de control que emplea cada institución financiera. Es decir, el reflejan el nivel de vencimiento que arroja los reportes de cartera en cada periodo.



Gráfico N°: Árbol de problemas



*Fuente: Investigación bibliográfica*  
*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### **1.2.2.1 Relación causa y efecto**

La inadecuada gestión de riesgo crediticio es la causa principal que conlleva a incrementar los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso.

### **1.2.2.2 Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se expondría a numerosos riesgos financieros principalmente el riesgo crediticio durante el desempeño de sus actividades, y el incremento de los índices de morosidad dependerá del grado de incertidumbre, así como la afectación tras la aparición de significativas pérdidas de liquidez y rentabilidad en la actividad económica financiera, sea por razones de un deficiente análisis del riesgo financiero; y además, ocasionando de esa forma perdidas a la cooperativa e inconvenientes legales para seguir funcionando.

Los conocimientos limitados en Gestión de Riesgo provocan que no se aplique una metodología adecuada para la medición del Riesgo y por ende un nivel de rentabilidad deficiente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso.

Podemos indicar además que el tener un personal no capacitado en Gestión de Riesgo produce que la información de la cartera de la Cooperativa no sea oportuna para la toma de decisiones. Existe también un sinnúmero de debilidades en los controles internos de la Cooperativa además de información incompleta y no precisa que incide en la liquidez de la Cooperativa ocasionando pérdidas económicas y por ende también una baja rentabilidad.

### **1.2.3 Delimitación del objetivo de investigación**

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría.
- **Área:** Fundamentación Contable, Gestión Financiera y Economía.
- **Aspecto:** Gestión Financiera, para formular un modelo efectivo que sirva de herramienta de apoyo para mejorar la gestión de riesgo crediticio.
- **Temporal:** El periodo de investigación tendrá una duración de seis meses para el análisis en el periodo de marzo a octubre del año 2018.

- **Espacial:** La ejecución de la investigación se lo realizará en las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo

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

¿Cómo impacta la inadecuada gestión de riesgo crediticio respecto a la aplicación de los procesos de concesión de créditos y el incremento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso?

#### **1.2.5 Interrogantes**

- ¿Cómo determinar los procesos que se establecen en la gestión del riesgo crediticio de los socios de la cooperativa para concesión créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo?
- ¿Cómo verificar el porcentaje real de morosidad de la Cooperativa para la toma de decisiones adecuadas?
- ¿Cómo proponer un modelo de gestión de riesgo crediticio pertinente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo que permita minimizar el índice de morosidad para periodos posteriores a los analizados?

#### **1.3 Justificación**

Mediante la presente investigación se justifica la importancia de evaluar la gestión que se aplica en el riesgo crediticio y su principal relación en los índices de morosidad que refleja en la institución financiera en estudio, para ello es necesario dar un seguimiento a los diversos procesos, procedimientos, actividades y todo lo que se relaciona a las variables planteadas en la presente investigación, además es necesario saber si dichos aspectos se cumplen a cabalidad para poder justificar de manera efectiva cada una de las actividades, conocer sus costes reales y gastos, tener mayor eficiencia de los recursos utilizados y principalmente cumplir con uno de los objetivos propuestos por toda entidad financiera, presentar bajos índices de morosidad en cada año fiscal.

(Cardona Hernández, 2006) Menciona que:

Por esencia, la actividad de una entidad financiera es la toma de riesgos, cada una de sus operaciones contiene implícita o explícitamente la incertidumbre. Desde las distintas dimensiones de su operación está expuesta a diferentes tipos de riesgo que deben ser identificados, medidos y controlados, como base para fijar las estrategias de mercadeo y especialmente de precios, que resulten en una ecuación favorable entre el riesgo asumido y la recompensa obtenida, medida como la rentabilidad neta del negocio (p.140)

La necesidad de medir el riesgo y promover que las instituciones financieras hagan una correcta evaluación de ellos ha sido un esfuerzo de todos los bancos a nivel mundial. El comité de supervisión bancaria de Basilea, ha sido precursor de la reglamentación de la medición integral de riesgos y el adecuado aprovisionamiento de capitales, para sobrellevar los posibles riesgos incurridos y evitar la quiebra de las instituciones financieras. Este comité no posee una autoridad de supervisión supranacional y sus conclusiones no son mandatorias, sin embargo, formula estándares de supervisión internacional y da guías de las mejores prácticas del mercado. Se aspira que todos los bancos activos internacionalmente apliquen las nuevas recomendaciones consignadas en el acuerdo de capitales (Basilea I – 1988) y el nuevo acuerdo de capitales (Basilea II–1999) que definen el capital mínimo que deben tener las entidades financieras para poder operar, relacionando el riesgo de los activos con el nivel y calidad del patrimonio, además, determina el capital mínimo necesario para que un banco haga frente a posibles quebrantos debido a los riesgos que maneja (p.143)

“Los modelos son empleados para otorgamiento de créditos, mantenimiento de cuentas, hacen parte fundamental de la gestión integral de riesgo, por tanto, un cálculo u operación inapropiada podría llevar a una institución financiera a situaciones de insolvencia” p.150.

Según afirma el autor, toda entidad financiera, que este caso es una cooperativa de ahorro y crédito al momento de comenzar sus actividades por las cuales fueron constituidas, presenta un mínimo nivel de riesgo crediticio, ya que en las captaciones de clientes refleja una incertidumbre sobre la capacidad de pago de dichos clientes, es en ese momento en que cada entidad se diferencia de sus competidores, buscando alternativas de gestión para manejar estos niveles de riesgo, además es importante tomar en cuenta recomendaciones básicas de organismos financieros internacionales para formular estrategias, procesos y procedimientos para la gestión del riesgo crediticio.

(Trejo García, Ríos Bolívar, & Almagro Vázquez, 2016) Afirman que:

La estimación de riesgo para cualquier crédito o préstamo monetario es realizada mediante el cálculo de la probabilidad de incumplimiento. Durante los últimos años, el riesgo de préstamos monetarios ha sido una de las áreas con mayor crecimiento en el uso estadístico y en modelos de probabilidad; por ello, las técnicas más utilizadas para su administración han sido el credit y el behavioral scoring (originación y comportamiento crediticio, respectivamente), aplicadas para la estimación del riesgo financiero en relación con los préstamos al menudeo (p.19).

Anteriormente, la administración crediticia se daba solo bajo la experiencia o el olfato del ejecutivo y con reglas propias basadas en experiencias del negocio, recomendaciones entre clientes, garantías simples a criterio del prestador y otras acciones similares. Posteriormente, la estadística y el estudio de conjuntos para la discriminación de grupos de clientes fueron incorporándose en el riesgo crediticio, comúnmente por transiciones de un estado inicial a un estado final. Los scoring model, clasificados como técnicas o herramientas utilizadas para determinar el puntaje individual de los clientes, reflejan la alta o baja calidad de cumplimiento de cada préstamo monetario administrado por cualquier institución. En sus inicios de auge, los modelos de behavior o de comportamiento tuvieron análisis avanzados con investigaciones de Mays (1998), quien hace una compilación conjunta de técnicas superiores en estadística (p.20)

Cabe mencionar que el autor define la necesidad de aplicar un modelo de gestión de riesgo crediticio, mediante el cual se puede aplicar diversas técnicas tanto matemáticas, estadísticas y económicas, para poder identificar la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones de préstamo, esto conlleva a poder calificarlo y a su vez, bajar el nivel de morosidad a nivel de la institución.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Estudiar la gestión de riesgo crediticio y su impacto en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

#### **1.4.2 Objetivo específico**

- Determinar los procesos que se establecen en la gestión del riesgo crediticio de los socios de la cooperativa para concesión créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.
- Verificar el porcentaje real de morosidad de la Cooperativa para la toma de decisiones adecuadas.
- Proponer un modelo de gestión de riesgo crediticio pertinente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo que permita minimizar el índice de morosidad para periodos posteriores a los analizados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

Según (Sanchez, 2014) en su trabajo de investigación con el tema “El riesgo crediticio su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS cia. Ltda. Sucursal Pelileo en el período 2012” aporta como antecedente investigativo con las siguientes conclusiones:

- Se considera que el Riesgo Crediticio incide directamente sobre la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus; debido a que la incorrecta administración, gestión y revisión de Riesgo Crediticio no ha permitido que la rentabilidad se incremente dentro de los análisis financieros del último año, y los índices de créditos incobrados y cartera vencida han sido los que han aumentado de forma considerable.
- En el presente trabajo de investigación se concluye que el departamento de créditos es al área más expuesta al riesgo, siendo también la actividad principal de la institución a través de realizar una excelente colocación en diferentes sectores, y de igual manera llegar a una buena recuperación, sin embargo, en algunos de los casos no están en la capacidad de cumplir con sus obligaciones por lo que se genera el riesgo de no recuperar el dinero y, por ende, disminuir su rentabilidad.
- No se han presentado alternativas de solución a los problemas causados por el poco conocimiento en cuanto a calificación de riesgos y su incidencia dentro de la rentabilidad por lo que no se han observado mejoras sustanciales en estos aspectos dentro de la Cooperativa (p.91)

Se concluye que muchos de los empleados del área de créditos; en especial los encargados de otorgarlos, deben recibir una capacitación algo rigurosa en cuanto a la investigación y seguimiento previo a otorgar un crédito, la correcta calificación del mismo para que de esta forma no sean otorgados créditos a personas que no tienen la capacidad de pago requerida por la Cooperativa.

(Paredes, 2014) En su trabajo de investigación con el tema “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” brinda como antecedente investigativo y concluye que:

- Es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.
- De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que, por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.
- No se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, a fin de determinar porcentajes de estabilidad económica.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.
- Se ha detectado deficiencias en la unidad de gestión financiera que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda., y se ha identificado las falencias en el nivel del riesgo crediticio y la liquidez, y por ende en el proceso final de créditos otorgados a los socios. Las variables que más afectan la rentabilidad de esta cooperativa son:

#### INTERNAS:

- Trámites mal ingresados
- Errores en los créditos otorgados en la toma de las gestiones
- Falta de Capacitación de Personal
- Restricción del personal para la manipulación de créditos, si no está alta gerencia.

#### EXTERNAS:

- Problemas en los horarios de entregas de los créditos.
- Proveedores; problemas de montos pedidos y recibidos, entregas de créditos en horas no establecidas. Estas son las variables más representativas que afectan el nivel de rentabilidad de la cooperativa y está enfocada en problemas del incorrecto manejo de la información y logística financiera
- No hay control y seguimiento en la cartera vencida para recuperar la morosidad de los socios que han dejado en la cooperativa (p.97-98)

(Leal, Aranguiz, & Gallegos, 2016) En su artículo científico con el tema “Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring” aporta como antecedentes investigativos con las siguientes conclusiones:

- La propuesta e implementación de un sistema de credit scoring para Fantasía S.A. implicó revisar y evaluar la calidad y objetividad de sus procesos de gestión de créditos. Producto de lo anterior, Fantasía concluyó que el sistema actual de gestión de créditos no se ajusta a los desafíos y crecimiento de la organización. Es por ello, que concluye que un modelo de credit scoring les permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión de



créditos permitiendo clasificar aquellos clientes sujetos de créditos y aquellos que simplemente no califican.

- El desarrollo de un sistema de credit scoring implicó para Fantasía S.A. definir variables claves de evaluación crediticia las cuales fueron propuestas por un grupo de expertos a través de una metodología consultiva, Delphi. Lo anterior, permitió a la empresa disponer de variables cualitativas y cuantitativas para el proceso de evaluación de la calidad de los clientes. Entre las ventajas de este sistema está la simplicidad y capacidad de actualización por parte de la organización redefiniendo o reasignando el peso relativo a las variables claves.
- Entre las variables cualitativas claves destacan la antigüedad de la empresa, el tamaño y/o participación en la industria, temas legales y comerciales, calidad de la cartera de clientes, referencias, entre las más importantes. Como se indicó, la propuesta de scoring incorpora un análisis cuantitativo que complementa la evaluación del cliente, y entre los indicadores se considera una batería de indicadores financieros que buscan concluir sobre la liquidez, solvencia, rotación y eficiencia de los clientes actuales y potenciales.
- Como una forma de evaluar la calidad y objetividad del sistema de crédito propuesto la empresa evaluó la calidad de su cartera de clientes según los estándares definidos en el sistema de credit scoring. Los resultados indican que un 81,82% de los clientes actuales satisfacen los requisitos mínimos exigidos para ser sujetos de crédito. Por lo tanto, el 18,18% de los clientes evaluados no alcanzaron a cumplir este nivel mínimo que se estableció en 500 puntos. Este resultado, permitirá a Fantasía S.A. reducir su nivel de incobrabilidad y las necesidades de financiamiento de largo plazo en capital de trabajo.

Finalmente, se deja como desafío futuro que Fantasía S.A. sistematizar el modelo de credit scoring, e incrementar y/o mejorar la calidad de las variables claves de evaluación crediticia. Esto permitirá a Fantasía realizar y evaluar tendencias por cliente, entre tipos de clientes y por industria.

## **2.2 Fundamentación científica – técnico**

### **Fundamentación legal**

Según el Título Sexto, de la Contabilidad, de la Información Financiera y de la Auditoría, artículo 57, menciona que: “Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto, que en todo caso deberán sujetarse a la particular condición de las cooperativas.

Estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia y la auditoría externa”

**La Constitución política de la República del Ecuador, registro Oficial 499 del 20 de octubre del 2008 en su artículo 389, Sección novena sobre la gestión de Riesgos:**

El estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo, está compuesto por las unidades de gestión de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional.

El estado ejercerá la rectoría a través de organismo técnico establecido en la Ley. Tendrá como funciones principales entre otras:

- Asegurar que las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión del riesgo en su planificación y gestión.
- Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos.
- Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos.

Artículo 390.- Los riesgos se gestionarán bajo en principio de descentralización subsidiaria, que implicará las responsabilidades directas de las instituciones dentro de su ámbito geográfico.

Cuando sus capacidades de la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respecto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad.

**Resolución No. 366-2017-F**

**JUNTA DE POLITICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA**

**NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO, CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS Y CAJAS CENTRALES**

**Capítulo II**

**DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

ARTÍCULO 4.- De la gestión del riesgo de crédito. - La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito y de tolerancia de la cartera vencida;
- b) Criterios para la determinación de tasas de interés para operaciones de crédito; considerando entre otros: monto, plazo, garantía, destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, las organizaciones, segmentos, zonas geográficas, para las que se priorizará el destino del crédito; y,
- d) Perfiles de riesgo, características financieras y sociales de las organizaciones con las cuales se va a operar, según corresponda.

**Capítulo III**

**RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN**

ARTÍCULO 5.- Las cajas centrales deberán observar las siguientes responsabilidades en relación a la gestión del riesgo de crédito:

- 1. El consejo de administración:
  - a) Aprobar las políticas y límites de exposición;

b) Conocer y resolver sobre el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito

c) Conocer y resolver sobre el informe del Comité de administración integral de riesgos sobre el cumplimiento de políticas y estado de la cartera; d) Aprobar el manual de crédito; y,

e) Las demás establecidas en el estatuto de la entidad.

1. El comité de administración integral de riesgos:

a) Aprobar y presentar al consejo de administración el informe de la unidad de riesgos, referido al cumplimiento de políticas y estado de la cartera que incluya la situación de las operaciones refinanciadas, reestructuradas y castigadas;

b) Aprobar y controlar la implementación de los modelos y procedimientos para la gestión de riesgo de crédito;

c) Revisar y de ser el caso recomendar al consejo de administración la aprobación del manual de crédito propuesto por el área de crédito; y,

d) Evaluar el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos de riesgo de crédito y recomendar las medidas que correspondan.

3. La unidad de riesgos informará mensualmente al comité de administración integral de riesgos sobre: a) La calidad de la cartera de crédito y la exposición en relación a créditos reestructurados, refinanciados, operaciones castigadas;

b) Las alertas identificadas en el proceso de crédito;

c) La cobertura de provisiones; d) El cumplimiento de políticas de riesgo de crédito y límites de crédito; y,

e) Los resultados de las gestiones extrajudiciales y judiciales de recuperación de cartera.

## **Capítulo IV**

### **DE LAS GARANTÍAS Y LÍMITES DE CRÉDITO**

#### **SECCIÓN I GARANTÍAS**

ARTÍCULO 7.- Garantías. - Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. Las entidades deberán definir en sus políticas y manuales los criterios necesarios para la exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías.

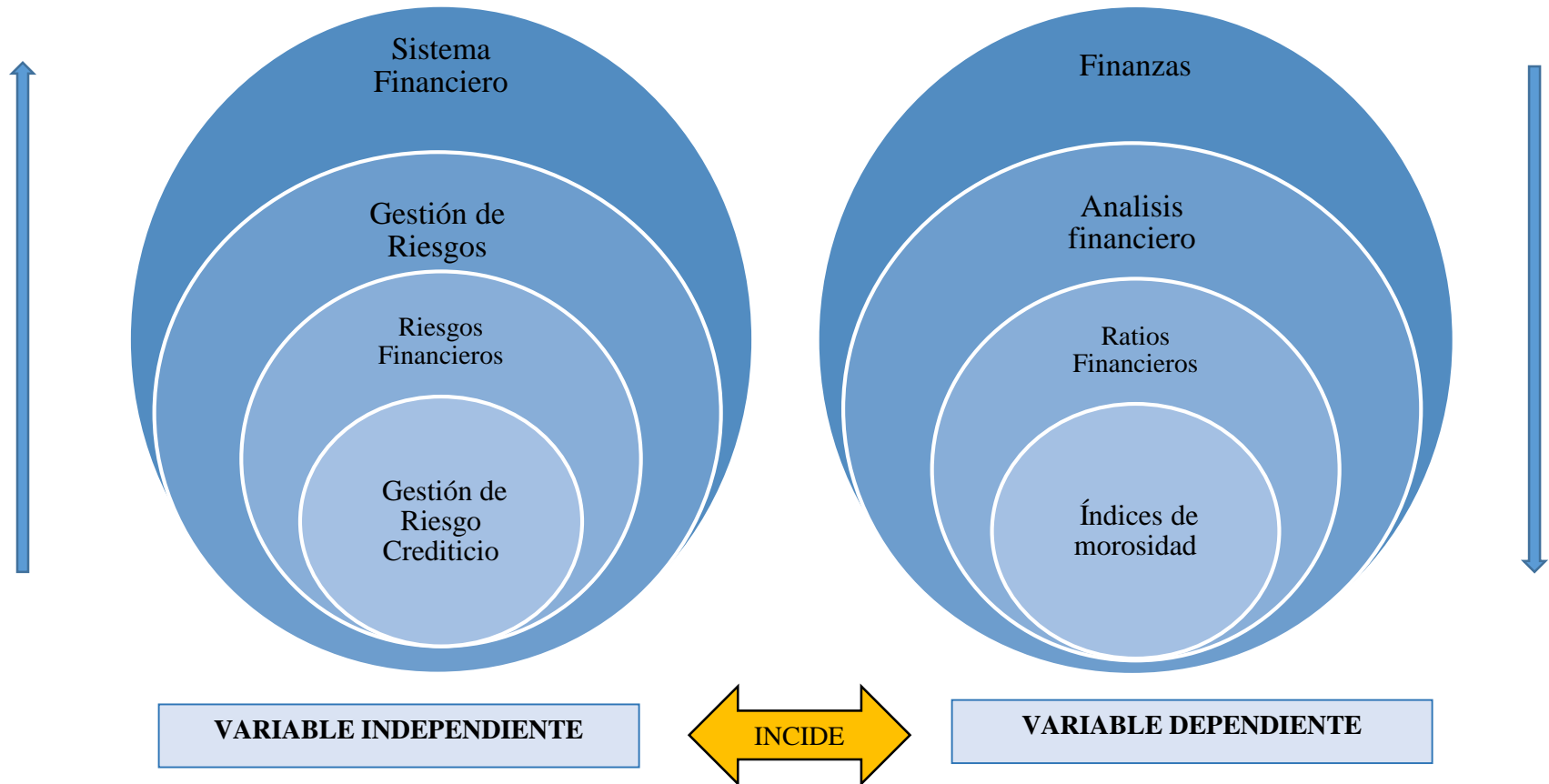
ARTÍCULO 8.- Tipos de garantía. - Las entidades podrán aceptar las garantías adecuadas determinadas en la presente resolución.

ARTÍCULO 9.- Valoración de las garantías. - Los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones. Las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización por un perito calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### **SECCION II LÍMITES DE CRÉDITO**

ARTÍCULO 10.- Límites. - Las entidades no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma organización por una suma de los saldos vigentes que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) de su patrimonio técnico. Este límite se elevará hasta el 20% si lo que excede del 10% está caucionado con garantías de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas.

### 2.3 Categorías fundamentales



*Gráfico N° 1: Categorías Fundamentales*

*Fuente: Investigación Bibliográfica*

*Elaborado: Guapisaca Laura (2018)*

## Red de Categorías

**Variable Independiente:** Gestión de riesgo crediticio

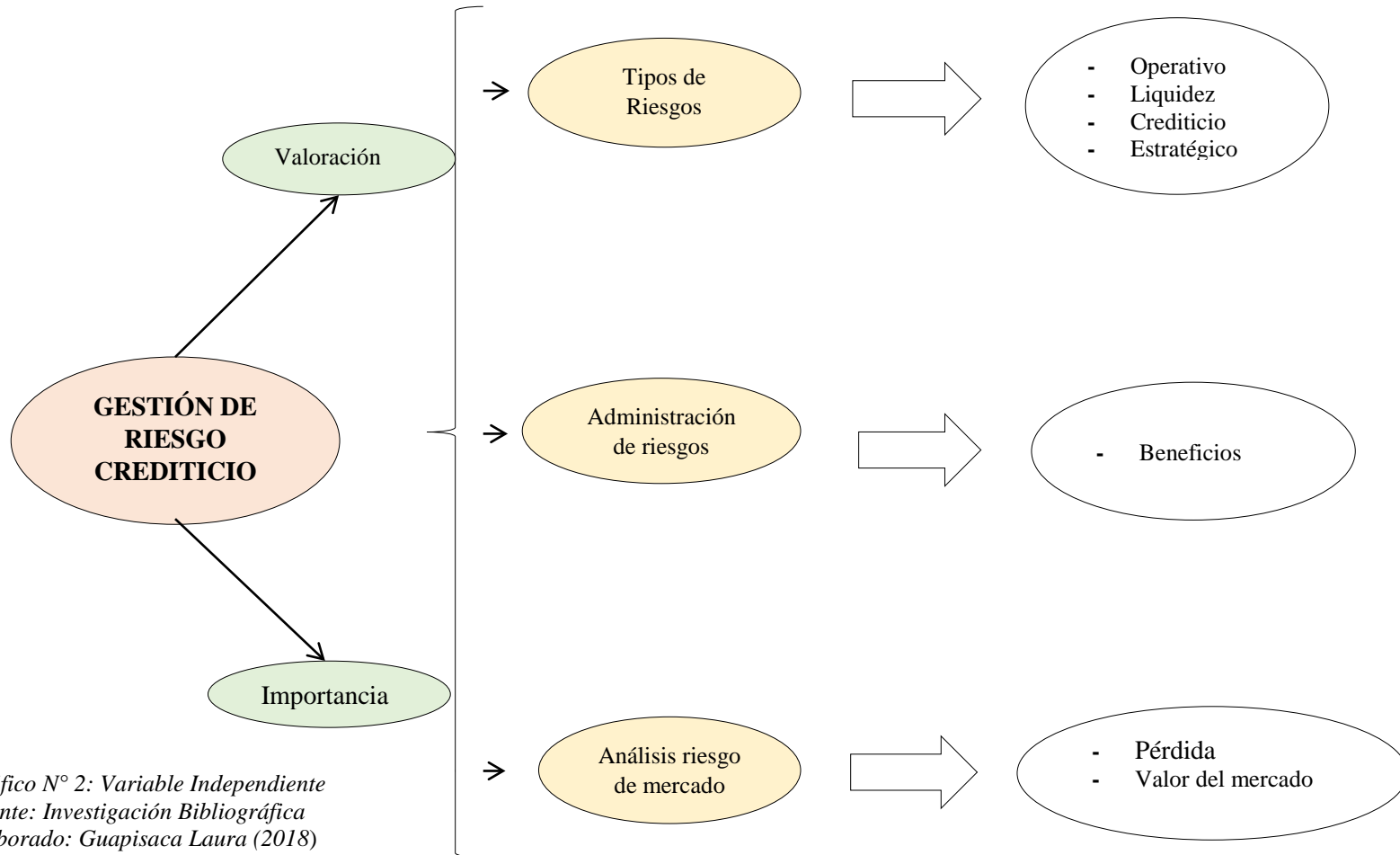


Gráfico N° 2: Variable Independiente  
Fuente: Investigación Bibliográfica  
Elaborado: Guapisaca Laura (2018)

**Variable dependiente: Índice de morosidad**

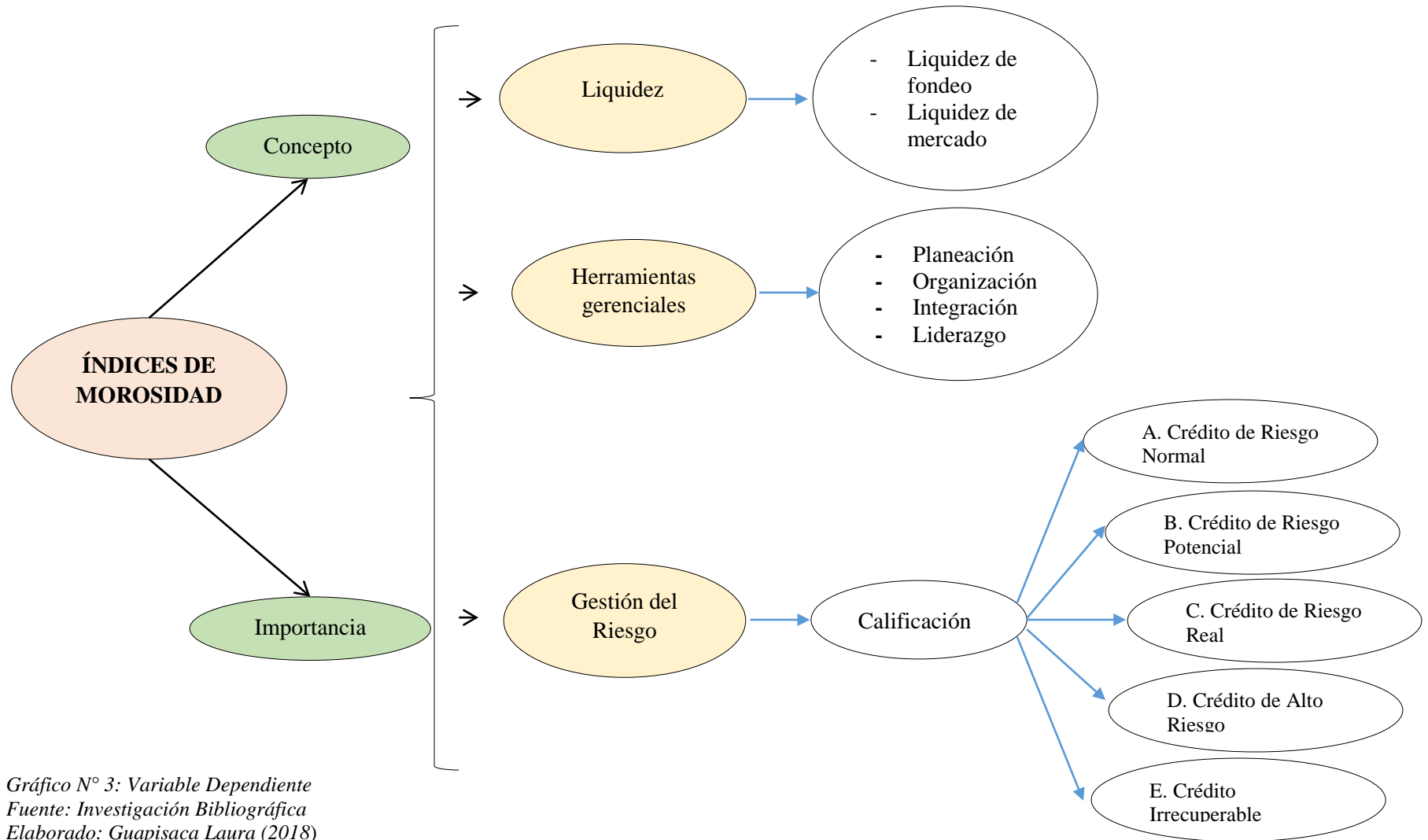


Gráfico N° 3: Variable Dependiente  
Fuente: Investigación Bibliográfica  
Elaborado: Guapisaca Laura (2018)



## 2.2.1 Variable independiente

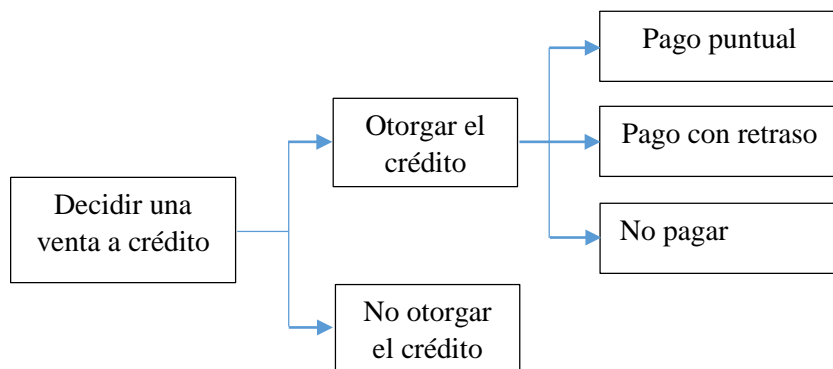
### 2.2.1.1 Gestión de riesgo crediticio

(Ledesma & Sanchez , 2007), menciona que el riesgo puede definirse como la oportunidad o probabilidad del surgimiento de algún evento desfavorable. Está ligado a la incertidumbre que rodea en general a cualquier hecho económico, en el sentido de contingencias que puedan ocasionar pérdidas. Viene a ser el lado opuesto de la seguridad, el riesgo debe aumentar con el plazo de tiempo.

Existe la posibilidad de que los clientes de una empresa o institución financiera desarrollen una actitud caracterizada por cualquiera de los siguientes eventos estadísticos:

- Pagar las deudas en el momento concertado en la venta a crédito (clientes dignos).
- No pagar las deudas en el momento concertado en la venta a crédito (clientes no dignos).

Puede ocurrir que los clientes que no liquidaron una venta a crédito en el momento convenido decidan hacerlo con cierto retraso (clientes morosos), como se podrá observar, la decisión de otorgamiento del crédito en la venta de una entidad estará determinada por la capacidad de cumplimiento de las obligaciones de los clientes, es decir, de la disciplina de éstos a la hora de efectuar sus pagos:



*Gráfico N°. Gestión de Crédito  
Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

## **Valoración**

El proceso para identificar los riesgos debe incluir un ambiente en el que las personas sientan la libertad de expresar puntos de vista especulativos o controversiales. Cuando los riesgos se perciben como algo negativo, los integrantes de un equipo se sienten renuentes a informar sobre ellos. En algunos proyectos, el mencionar los riesgos nuevos se toma como una queja bajo estas circunstancias, los miembros de un equipo tienen reservas para comunicar sus opiniones con libertad.

**Evaluación de los riesgos** Una de las finalidades que se persigue con la identificación de los riesgos es la evaluación de los mismos. Esta incluye la magnitud de las consecuencias de los eventos potenciales y sus frecuencias para establecer el nivel de riesgo y el establecimiento de un orden de prioridad para el tratamiento de los mismos. La metodología de evaluación de los riesgos de una entidad consiste en una combinación de las técnicas cualitativas y cuantitativas. Se aplican técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficiente por su coste.

Cuando se realiza un análisis cualitativo, se utilizan formas descriptivas para representar la magnitud de impactos potenciales y la posibilidad de ocurrencia. La propia entidad diseña una escala ajustada a las circunstancias, de acuerdo a su necesidad particular o a la del riesgo evaluado. El análisis cuantitativo contempla valores numéricos.

## **Tratamiento de los riesgos**

Una vez que se tienen identificados los riesgos y evalúan las opciones para tratar este riesgo, se procede a preparar e implementar los planes para dar tratamiento a estos riesgos de acuerdo a la prioridad que tengan. Después de identificar y evaluar cada riesgo, es decisión de la empresa o entidad tratarlos o no. Si un riesgo no es tratado esto significa que es asumido o retenido. Cuando se trate de riesgos de bajo impacto financiero la empresa puede optar por asumirlos, ya que podría resultar más costosa la aplicación de alguna medida que la pérdida que pudiera ocasionar el riesgo en caso de que se produjera. (Calzada & De León , 2010, pág. 34)

## **Importancia**

(Lizarzaburu & Berggrun, 2012) Menciona que:

En vista de esa necesidad de aumentar el capital, la gestión de los riesgos se vuelve una variable importante a considerar dentro de las entidades financieras, no solo por los requerimientos establecidos en Basilea sobre la base del riesgo operativo, de liquidez, mercado y crediticio, sino por la búsqueda de mejores resultados financieros para los accionistas de la empresa.

Los riesgos financieros están asociados a los productos y servicios que se pueden adquirir en los mercados financieros, de donde las empresas obtienen los recursos o los colocan. Asociados, además, entre otras cosas, a realizar estrategias que permitan reducir o mitigar los riesgos. Los principales son: el riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo operacional.

Las entidades financieras tienen como objetivo principal el control de los riesgos financieros a los que se enfrentan, siendo quizás el riesgo de crédito y el riesgo de mercado los de mayor importancia. En finanzas, suele entenderse el riesgo como la probabilidad de enfrentar pérdidas. Sin embargo, en sentido estricto debe entenderse como la probabilidad de observar rendimientos distintos a los esperados, es decir, «la dispersión de resultados inesperados ocasionada por movimientos en las variables financieras» (Jorion, 1997, p. 63). Dado que la única forma de evitar, por completo, el riesgo es que no exista, la necesidad de administrarlo es tácita. Por lo tanto, primero deben identificarse, en finanzas, todos los factores que pueden ocasionar la obtención de rendimientos distintos a los esperados: es decir, los factores de riesgo (p.97)

## **Tipos de riesgos**

Para (Olarte, 2016) Es importante para cualquier inversionista saber a qué tipos de riesgo se debe someter según el sector económico se los puede definir así:

- **Riesgo de contraparte:** Es el riesgo que la contraparte (con quien negociamos) no entregue el valor o título correspondiente a la transacción en la fecha de vencimiento.

- **Riesgo crédito:** Se presenta cuando las contrapartes que intervienen en un crédito están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.
- **Riesgo económico:** Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio.
- **Riesgo del emisor:** Es la capacidad o percepción que tiene el mercado de que los emisores paguen sus títulos de deuda.
- **Riesgo específico:** También llamado riesgo único, propio o diversificable en una inversión en activos financieros, riesgo que puede ser eliminado potencialmente por medio de la diversificación. Por tanto, el riesgo de una cartera está formado por el riesgo específico y el riesgo de mercado, que es el que realmente importa al inversor, puesto que el otro desapareciera con una cartera bien diversificada.
- **Riesgo de interés:** Riesgo que soporta un inversor de que se produzca una disminución o un aumento en el tipo de interés de sus activos o de sus pasivos respectivamente, de forma que en el primer caso disminuiría su rentabilidad y en el segundo su costo financiero se vería incrementado.
- **Riesgo jurídico:** Es la contingencia de pérdida derivada de situaciones de orden legal que pueden afectar la titularidad de las inversiones.
- **Riesgo legal:** Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.
- **Riesgo de liquidez:** Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas. Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones.

- **Riesgo de mercado:** Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas. También denominado riesgo sistemático o no diversificable, en una inversión de activos financieros, riesgo que no puede ser eliminado ni siquiera mediante la diversificación, ya que procede del conjunto del mercado. Es el riesgo generado por cambios en las condiciones generales del mercado frente a las de la inversión.
- **Riesgo moperacional:** Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano.
- **Riesgo país:** Riesgo que asumen las entidades financieras, las empresas o el estado, por el posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan con el sector público o privado de otro país (p.348)

### **Administración de riesgos**

Para que la administración de Riesgo funcione se requiere de un compromiso férreo de toda la organización y en especial de la gerencia. El funcionamiento de un sistema de administración de Riesgo demanda de capital humano y recursos logísticos.

**Identificación del contexto.** - Se ubica a la empresa en su contexto estratégico; dentro del entorno macroeconómico, macro financiero, económico regional, financiero nacional, este análisis permite entender la dinámica y las tendencias del Riesgo país, la economía y las finanzas y como pueden impactar en las finanzas es decir los impactos sobre las actividades de la Cooperativa. Este análisis permite el Riesgo sistémico y el Riesgo derivado de la dinámica de la competencia de la Cooperativa con otras que también operan en el mercado, por ello el análisis también involucra conocer la participación de la Cooperativa en el mercado, la identificación de sus principales competidores y la comparación de su cartera y sus principales ratios frente a los de otras Cooperativas, permitiendo identificar fortalezas y debilidades.

**Identificación de Riesgo.** - Los Riesgo principales a los que está expuesta la Cooperativa puede clasificarse así:

- Riesgo Crediticio
- Riesgo Operativo
  - o Riesgo de Personal
  - o Riesgo de Procesos Internos
  - o Riesgo de Tecnología de la Información
  - o Riesgo de Eventos Externos
- Riesgo de Liquidez
  - o Tesorería
  - o Riesgo de Mercado
  - o Riesgo de fondeo (pasivos)
- Riesgo Estratégico
  - o Riesgo de Estructura Jurídica
  - o Riesgo Legal
  - o Riesgo de Negocios

**Análisis y Evaluación de Riesgo.** - En este punto es importante analizar cada Riesgo, identificando sus fuentes o causa, cuáles son sus consecuencias y cuál es su probabilidad de ocurrencia. El análisis cualitativo califica el Riesgo en un nivel alto, moderado o bajo, En cambio el análisis cuantitativo utiliza diversos indicadores a través de los cuales puede establecerse cuál es la posición numérica del Riesgo.

**Tratamiento de Riesgo.** - Se define si es un nivel de Riesgo aceptable o es alto. Hay cinco opciones para el tratamiento de un Riesgo, evitarlo, reducir su probabilidad de ocurrencia mediante un plan de acción, reducir sus consecuencias mediante un plan de contingencia, transferir el Riesgo o por último asumir el Riesgo.

**Monitoreo del Riesgo.** - El monitoreo permite verificar si efectivamente se están aplicando las estrategias de tratamiento de los Riesgo y se están obteniendo los resultados según lo planeado.

### **Análisis riesgo de mercado**

En economía, todas las decisiones que se toman implican cierto grado de incertidumbre o de riesgo. Los dos elementos esenciales son la identificación de los posibles riesgos (lo

que implica también su cuantificación) y la evaluación de éstos. La identificación depende, en gran medida, de la información disponible; la evaluación, de una combinación de las matemáticas con la valoración subjetiva del analista, pues éste debe ponderar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. El cálculo de los riesgos máximo y mínimo es una tarea sencilla hasta cierto punto; lo que importa es valorar con precisión el riesgo real: la posibilidad de que se produzca el resultado previsto. A la hora de medir los riesgos es importante determinar el grado de control (si se verifica) que se ejerce sobre dichos riesgos.

El análisis de riesgos no es un proceso estático. Las conclusiones deben revisarse cuando se obtiene información adicional o cuando las circunstancias varían. Es normal comparar entre diferentes opciones posibles, comparando los riesgos y las rentabilidades potenciales; la hipótesis de contraste que se emplea siempre es la llamada "hipótesis cero", esto es, la opción de no hacer nada. Este también consiste sobre todo en un cálculo de probabilidades de ocurrencia de sucesos de valoración diversa. Las opciones más rentables son siempre las más arriesgadas, por ello la decisión final dependerá de la aversión al riesgo del directivo o agente decisivo. Si es alta, elegirá la opción que implique las menores pérdidas posibles (Olarte, 2016, pág. 349)

### **2.2.1.2 Riesgos financieros**

Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos financieros: de mercado, solvencia, jurídico, de liquides, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés, etc.

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros. La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que importa porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo.

En el ámbito financiero se dice que una inversión tiene riesgo cuando existe la posibilidad que el inversor no recupere los fondos que ha invertido en el negocio. Las inversiones con

un alto riesgo tendrán que proporcionar una mayor rentabilidad para que el inversor le compense al invertir en ellas (p.33-36)

### **2.2.1.3 Gestión de riesgos**

(Calzada & De León , 2010), menciona que la adopción de controles internos y gestión de riesgos es indispensable para la gestión satisfactoria del negocio en las empresas, desde la década de los 90 a nivel internacional se incrementó el interés por el control interno, lo que también contribuyó a estimular la introducción de la administración de riesgos a los procesos de gestión de riesgos empresariales.

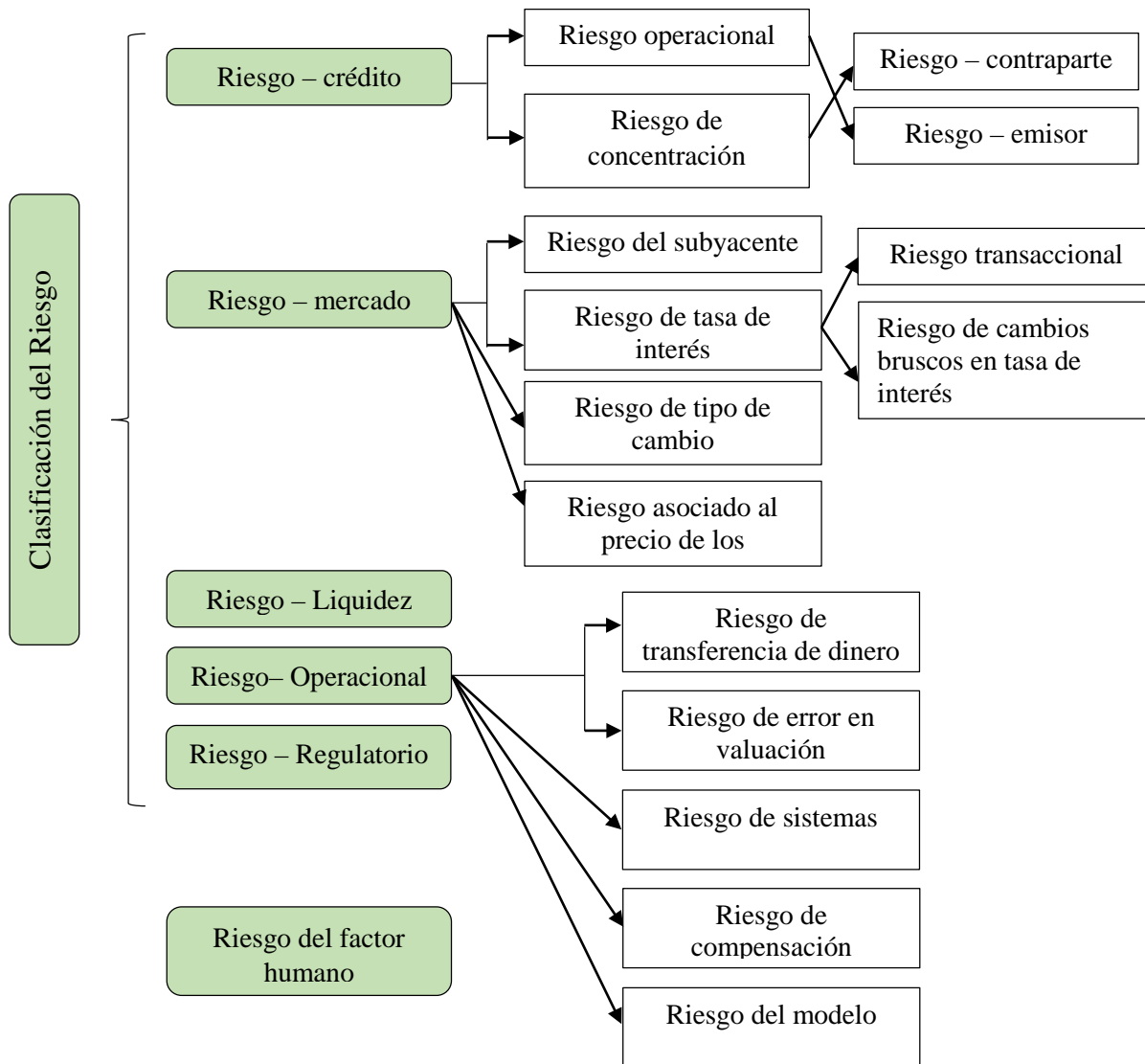
#### **Clasificación de los riesgos**

Los riesgos empresariales tienen diferentes clasificaciones que se han otorgado a partir de su identificación, permitiendo una mejor organización a la gestión de los riesgos. Sin embargo, la clasificación de los riesgos es una tarea de gran complejidad debido a los múltiples factores que pueden causarlos.

- **El riesgo especulativo:** es aquel cuyo efecto puede producir una pérdida o una ganancia, como por ejemplo las apuestas o los juegos de azar, las inversiones.
- **El riesgo puro:** es el que se da en la empresa y existe la posibilidad de perder o no perder, pero jamás ganar. El riesgo puro en la empresa se clasifica a su vez en: riesgo inherente y riesgo incorporado.
- **El riesgo inherente:** es propio de cada empresa en dependencia de la actividad que realice, estos son fenómenos producidos por factores objetivos que vienen de la misma naturaleza de la actividad empresarial. Estos riesgos se deben de eliminar o controlar de inmediato al máximo permisible, pues la existencia de la entidad depende de la actividad que realiza y como estos están en directa relación con la actividad de la empresa, si esta no los asume no puede existir.
- **El riesgo incorporado:** es aquel que no es propio de la actividad de la empresa en cuestión, sino que es producto de conductas poco responsables de un trabajador, el que asume otros riesgos con objeto de conseguir algo que cree que es bueno para él y/o para la empresa, como por ejemplo ganar tiempo, terminar antes el trabajo para destacar, demostrar a sus compañeros que es mejor.



- **El riesgo económico:** tiene que ver con la probabilidad de perder la ventaja competitiva, de declinación de la situación financiera, de disminuir el valor de su capital. - Los riesgos de mercado: son riesgos relacionados con la inestabilidad de la coyuntura económica, con las pérdidas potenciales por cambios de los precios de los artículos de venta que produce la empresa, con inconvenientes de liquidez.
- **El riesgo legal:** se presenta con la probabilidad de producirse pérdidas porque las actividades de la empresa no están conformes con la legislación y la normativa vigentes o porque la contraparte no tiene la autoridad legal para realizar una transacción, o porque en un negocio internacional aparece una incoherencia normativa de los países involucrados.
- **El riesgo reputacional:** es la posibilidad de pérdidas, a que se ve expuesta la empresa por mala imagen, publicidad negativa, que ocasionan pérdidas a los clientes, disminución de ingresos y procesos judiciales.
- **El riesgo de crédito:** se produce normalmente cuando las contrapartes no cumplen sus obligaciones contractuales.
- **El riesgo organizacional:** es la probabilidad de pérdidas por errores e ineficiencia de la organización interna de la empresa (fallas del control interno, de las normativas del trabajo).
- **De carácter tecnológico:** son los riesgos relacionados con la probabilidad de daños ambientales, averías, incendios, fallas de los equipos tecnológicos.



**Gráfico 1. Clasificación del riesgo**  
 Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)

### 2.2.1.4 Auditoría Interna

(Hernandez O. , 2016), menciona que:

*“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.*

*Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos pues aporta un enfoque sistemático y disciplinado con el que evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (p.4)*

(Gras, Marin, & Garcia, 2015), afirma que:

*“La auditoría interna (AI) ha cobrado un papel trascendental en la regulación sobre el gobierno corporativo. En este sentido, se le otorga un papel fundamental en la calidad de la información financiera como supervisora de la fiabilidad de la misma.”*

La auditoría interna en la actualidad resulta ser un campo nuevo de acción para los profesionales de la contaduría pública, esto como resultado de las dificultades empresariales que se han suscitado en los últimos tiempos. En el contexto cambiante que se está viviendo actualmente de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de la auditoría interna puede jugar un papel determinante en el reforzamiento de la transparencia empresarial incrementando su nivel de participación e implicación en la entidad.

Ante esta situación, el protagonismo de la auditoría interna se hace presente en el ámbito empresarial, puesto que su implicación y participación dentro de esta es de suma relevancia debido a su capacidad profesional en el aspecto contable y formación gerencial, aportando un enfoque disciplinado para la evaluación y eficiencia de los procesos de gestión de control; la eficiencia en la utilización de los recursos y la contribución al fortalecimiento de la organización, con la finalidad de agregar valor, generar beneficios apreciables y cuantificables de manera continua a la entidad.

Debido a la globalización, la unidad de auditoría interna posee una condición indispensable, debido al crecimiento constante de las empresas y en general, el mundo empresarial, donde constantemente se está evolucionando y como resultado su actividad económica se hace más compleja, y por ello, se requiere de un personal capacitado y con alto grado de desempeño para la ejecución del trabajo. La unidad de auditoría interna se encarga de la supervisión y evaluación constante del control interno de la empresa para cerciorarse que dichos controles son idóneos para cada procedimiento, pudiéndose decir que la auditoría interna es el control de los controles. (p.8)

## **2.2.2 Variable dependiente**

### **2.2.2.1 Índices de morosidad**

(ECONOPEDIA, 2016), menciona que, de manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Es general, la morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o personas individuales. Esta tasa se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, esto es, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo. Mientras que la morosidad tan sólo significa demora en la asunción de obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos que se han depreciado su valor y no existe posibilidad de asumir la deuda, ya sea por quiebra o negligencia.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Para proteger el mercado y las transacciones de situaciones de morosidad, existen registros públicos en los cuales se incluyen a individuos que cuentan con la condición formal de morosos, con el fin de negarles financiación y transacciones y no extender así los impagos.

### **Importancia**

(Morelos, Fontalvo, & De la Hoz, 2012), menciona que el análisis financiero radica su importancia en que es la única forma de saber cómo se encuentra una organización o empresa, en aras de tomar decisiones para lograr los objetivos de generar utilidades y ganancias. De igual forma es útil para evaluar decisiones tomadas por los directivos de una empresa. Por lo general este análisis se hace con base en estadísticas y datos

existentes, por lo que el análisis no hace énfasis en el futuro. Aun cuando evaluando la situación pasada de una empresa con el análisis financiero se pueden hacer proyecciones.

En consecuencia, con lo anterior, el análisis financiero tiene como función básica convertir los datos en información útil, por lo que este análisis es básicamente decisional. A lo largo del análisis financiero los objetivos perseguidos se traducen en una serie de preguntas concretas que buscan una respuesta concreta. Estas preguntas son básicamente; cuál ha sido la evolución de los resultados, cuáles son las perspectivas de esta evolución, cuál es la posición financiera a corto plazo, qué factores le afectarán más el futuro y así otras más. Estas preguntas son muchas y van a depender del agente económico y sus intereses en estos indicadores y en la empresa (Rubio, 2003). Dentro del análisis financiero es importante, además del análisis vertical y horizontal de la empresa, analizar el sector en el que la empresa se encuentra para comparar cuáles son los parámetros del sector con base en las empresas más exitosas del sector y las menos exitosas del mismo (Amat, 2002).

El análisis financiero de una empresa debe estar complementado por el análisis económico de la misma. De esta forma la situación económica, que se refiere a la utilidad y la rentabilidad de la empresa debe ser un reflejo del análisis financiero en cuanto a sus niveles de liquidez y endeudamiento (p. 18)

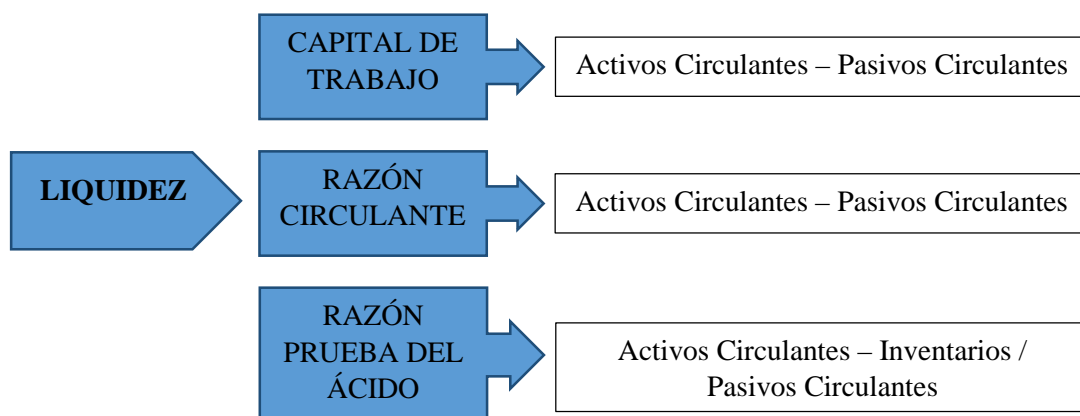
### **Liquidez**

(Morelos, Fontalvo, & De la Hoz, 2012), mencionan que los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas. Estos son índices estadísticos de dos o más cifras, que muestran la evolución de las magnitudes de las empresas a través del tiempo. La evaluación financiera con los indicadores financieros se puede hacer de forma vertical y de forma horizontal. (p.18)

#### **- Liquidez**

Para una cooperativa tener liquidez significa cumplir con los compromisos y tener solvencia refleja la disponibilidad que posee para pagar esos compromisos; esto indica que para que una empresa presente liquidez es necesario que sea solvente con anticipación.

No obstante, la liquidez es la capacidad inmediata de pago con la cual una empresa puede responder a sus acreedores; en tanto, la solvencia es la capacidad que tiene una empresa de responder en el corto plazo; cuya capacidad se refleja en la posesión de bienes que la empresa pueda disponer para cancelar los compromisos contraídos en corto tiempo (Nava, 2010, pág. 614)



*Gráfico N°. Liquidez*  
*Fuente: Bibliográfica*  
*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

Estos miden la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo (Ortiz, 2012).

### **Tipos de liquidez**

- Liquidez de fondeo: Se refiere a las demandas de efectivo, ya sea por devolución de depósitos, cumplimiento de obligaciones, contratos esperados e inesperados, que pueden ser satisfechas sin sufrir pérdidas inaceptables o sin poner en peligro la cooperativa.
- Liquidez de mercado: Apunta a la incapacidad de convertir los activos de una entidad en valores líquidos, debido a la inestabilidad en las condiciones del mercado.

### **Importancia de la Liquidez**

- Es una condición vital para tener una visión de futuro.

- Para permanecer en el nivel de las Cooperativas, se debe demostrar al mercado que la entidad es segura y tiene capacidad de cumplir con los retiros que realizan sus socios para pagar sus obligaciones y atender los requerimientos de crédito.
- El no cumplir a tiempo con las obligaciones de pago puede ocasionar serios problemas incluso la liquidación de la Entidad.
- Evitar una venta precipitada de activos.

### **Herramientas gerenciales**

**Fuente especificada no válida.**, menciona que:

Partiendo del principio que el capital humano es el nervio que opera diversas empresas y dentro de este, el gerente, es la persona que lleva la función gerencial, administrar cualquier nivel jerárquico de la organización, para concretar las metas.

De manera que, el gerente es el ente que maneja la empresa, que está pendiente de todo lo que amerita para la funcionalidad de la organización, para ejecutar las actividades y funciones inherentes y adecuadas para el propósito esperado de la mencionada organización. Vale decir, que las funciones del gerente, son: planificación, organización, dirección, control y en conjunto se conoce como proceso administrativo. Planificar es anticiparse a las acciones, es prever lo que se quiere para la empresa, si con lo que se dispone, puede conseguirse, imaginando que lo que pueda ocurrir favorezca dicho plan.

En efecto, para conformar las estructuras teóricas de la investigación, se tomó como referencia al autor, el cual considera que los gerentes exitosos deben desempeñar las siguientes funciones de manera efectiva: Planeación, Organización, Integración, Liderazgo, Control.

A continuación, se explicarán cada una de ellas:

#### **- Planeación**

Esta función se caracteriza porque involucra la selección de metas y cursos futuros de acción; también, contempla la toma de decisiones idóneas para lograr los resultados deseados. El gerente establece las metas y los objetivos; asimismo,

determina los métodos para alcanzarlos. En correspondencia con lo anterior, todas las demás funciones administrativas dependen fundamentalmente de la planeación, porque difícilmente, se pueden llevar a cabo, sin una planeación sólida y continúa.

Asimismo, planear consiste en que el gerente y los administradores proyecten de antemano sus objetivos y acciones para concretar esta función es necesario que se tenga la visión de la empresa proyectada pues, implica tener un amplio conocimiento de la compañía, de las actividades que se realizan de la competencia y del mercado en general; la planeación tiene un rol importante, gracias a ella se garantiza la supervivencia de la organización en el futuro

#### **- Organización**

En cuanto a la organización, esta función incluye decidir qué actividades se deben realizar para alcanzar las metas y dividir el capital humano en equipos de trabajo para lograrlas. Otro aspecto importante es decidir quién desempeñará cada labor asignada y asegurar a cada grupo de trabajo administrativo; adicionalmente, es necesario reunir los recursos físicos, financieros y humanos necesarios para el objetivo de la organización.



### - **Integración**

La otra función es la integración, el autor considera tratarla por separado y establece el proceso de reclutar, seleccionar, desarrollar promover y premiar a las personas para que hagan el trabajo en la organización. En realidad, la integración la cristaliza el trabajo en equipo, con una comunicación clara y precisa y cada cual desempeñe su acción laboral.

### - **Liderazgo**

Por otra parte, el liderazgo, esta función implica guiar, instigar y motivar a los empleados para el desempeño de sus tareas y responsabilidades. Un líder debe motivar a los trabajadores para que desempeñen el trabajo de una manera eficiente. Un líder debe facilitar el trabajo de sus empleados, comunicar con ideas claras y precisas para realizar un trabajo de manera eficiente. Una función importante, es cuando el líder dedica “tiempo para trabajar con su gente”. La otra función es el control puede lograrse a través de establecer las normas del desempeño hacer revisiones periódicas y verificar su desempeño, así como, hacer ajustes de ser necesarios. Esta función debe realizarse de manera exitosa y asegurar que las demás también lo hayan sido.

Puede puntualizarse, que las funciones gerenciales, tienen una secuencia que se debe respetar pues, a la hora de la verdad están relacionadas e interactúan de forma permanente, equilibrada y congruente trayendo como consecuencia una empresa efectiva con un gerente de alto desempeño (p.87)

## **Gestión del Riesgo de morosidad**

### Calificación

Se pueden enumerar las siguientes:

- “Mide la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

- Sirve para establecer la facilidad o dificultad que tiene la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el resultado de convertir a efectivo sus activos corrientes.”
- Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de sus obligaciones con vencimiento de menos de un año.” (Monzón Graupera, 2002, págs. 140 - 142)

Las entidades del estado encargadas de vigilar a las instituciones financieras, tanto públicas y privadas, han calificado el riesgo de la cartera de crédito, en cinco categorías:

a= crédito de riesgo normal, b= crédito de riesgo potencial, c=crédito de riesgo real, d= crédito de alto riesgo y e= créditos irrecuperables; para que con base en estas categorías se realicen provisiones en la cartera cuya finalidad es proteger los ahorros del público y a los inversionistas de las instituciones financieras.

El ente regulador de cada país, determina el número de días de cada categoría, para clasificar la cartera por antigüedad, así como el porcentaje de provisión que se debe aplicar.

Mediante análisis de informes o visitas de inspección, revisan la calificación efectuada a la cartera de crédito y si es del caso ordenan correcciones sobre determinados deudores, modificando la calificación del riesgo.

### **Categoría A: Crédito de Riesgo Normal**

Esta categoría reúne las siguientes características:

- Deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación
- Flujos ordinarios de caja y de ingresos propios que permiten presumir un comportamiento no desfavorable de pago.
- Garantías fácilmente liquidables y de suficiente cobertura

### **Categoría B: Créditos de Riesgo Potencial**

Esta categoría reúne las siguientes características:

Prestatarios con créditos vigentes y con dificultades para generar recursos propios que le permitan pagar.

- Una parte del crédito puede ser irrecuperable.
- Con algún incumplimiento parcial y ocasional respecto a las condiciones originalmente pactadas
- Causado por situaciones relacionadas con el cliente, su microempresa o por vacíos o deficiencias en el análisis de la solicitud de crédito

### **Categoría C: Créditos de Riesgo Real**

Esta categoría reúne las siguientes características:

- Prestatarios que manifiesten deficiencias en su capacidad de Pago
- Determinadas por insuficiencias en los flujos de ingresos o de utilidad operacional
- Con señales claras de dificultades para dar cumplimiento al pago de capital o intereses
- Atrasos en el pago de todas las obligaciones.
- Deudores con garantía insuficientes para hacerlas líquidas o porque su ejecución es menor al monto del crédito garantizado.
- Deudores con información financiera deficiente o de difícil confiabilidad

### **Categoría D: Créditos de Alto Riesgo**

Esta categoría reúne las siguientes características:

- Créditos de los cuales se espera una recuperación parcial, lo que implica pérdida de una parte significativa de los mismos.
- Ocasionan prórrogas de los vencimientos, capitalizaciones de todo o parte de los montos adeudados

- Sin posibilidades ciertas de revertir el continuo deterioro en sus flujos de ingreso y en su patrimonio.
- Deudores respecto de los cuales se ha iniciado cobranza judicial.

### **Categoría E: Créditos Irrecuperables**

Esta categoría reúne las siguientes características:

- Deudores cuyos créditos se consideran irrecuperables o de tan escaso valor de recuperación que los esfuerzos adicionales de cobro resultan ser más costosos y su mantenimiento como activo en el balance general no se justifica.
- Prestatarios con reconocida insolvencia que presentan graves problemas operacionales y financieros.
- En mora con respecto al pago de sus obligaciones que enfrenten cobros judiciales por parte de sus acreedores.
- Con actividad productiva paralizada o limitada con garantías muy débiles

### **Resultados financieros**

Según investigaciones, el cubrir pérdidas económicas, es decir, medir el capital económico que suman las pérdidas para incluirlo en el balance de la institución, se ha convertido en un aspecto complejo del riesgo operativo, debe garantizarse que, en este parámetro, consten todas las fuentes de riesgo. Por tal motivo, la gestión de riesgos dentro de cualquier institución es necesaria, pues permite tener un mejor manejo y administración en la toma de decisiones en base a las expectativas futuras, pondera las posibilidades de pérdidas esperadas e inesperadas, controla la puesta en práctica de las acciones, y evaluar los resultados de las mismas de manera homogénea y ajustada según el riesgo asumido. En finanzas, el análisis de cualquier tipo de riesgo cubre tres etapas básicas: identificación, cuantificación y gestión. En la etapa central, la modelación matemática constituye la herramienta primordial. Para el proceso de modelación y cuantificación del riesgo

operacional, una de las técnicas más utilizadas es el Método de Distribución de Pérdidas Agregadas.

- **Pérdidas esperadas**

La pérdida esperada es la pérdida media que es factible y probable que ocurra en un período determinado. Es decir, las pérdidas esperadas recogerán todas aquellas mermas, previsibles y habituales, intrínsecas a la actividad ordinaria de la entidad.

- **Pérdidas no esperadas**

La pérdida inesperada consisten en la diferencia entre el Valor en Riesgo Operacional (Este representa un percentil de la distribución de probabilidad de pérdidas por lo que es, ante todo, una medición de tipo estadístico) y la pérdida esperada, es decir, es el monto de capital que la institución debería tener para cubrir las pérdidas no esperadas a sucesos no previstos inicialmente por la entidad que, sin embargo, pueden desencadenar situaciones funestas para la institución dada la magnitud del quebranto, de acuerdo al nivel de confianza deseado (p.53)

- **Capital de trabajo**

(Hernandez, Espinosa, & Salazar, 2014) Afirma que:

La categoría capital de trabajo se ha utilizado por los contables, administradores e investigadores en dos direcciones fundamentales. La definición básica se refiere al capital de trabajo como la inversión que se realiza en activos circulantes. Esta definición explica el interés desde el punto de vista de la gestión financiera de atender la inversión circulante proporcionada para sostener las operaciones de la organización, sus niveles correctos y el impacto de las políticas financieras en el corto y el largo plazos. Esta definición tiene en cuenta, además, que en el activo circulante se materializa el financiamiento generado para efectuar el ciclo de las operaciones; esto es: el activo circulante es la expresión material del financiamiento propio y/o ajeno utilizado para conformar la estructura económica corriente de una organización.

Otra definición se refiere al capital de trabajo como excedente del activo circulante sobre el pasivo circulante, lo que se corresponde con la parte del activo circulante financiada con fondos a largo plazo (léase pasivos a largo plazo y patrimonio). Este es un enfoque que asume que el capital de trabajo está afectado solo por las transacciones económicas diarias desarrolladas en una organización (compras, ventas, cobros, pagos), sin reconocer que ellas deben contribuir a una política financiera con impacto más allá del corto plazo (p.163)

#### **2.2.2.2 Ratios Financieros**

Según (AEMPRESARIAL, 2018), los Ratios resultan de gran utilidad para los Directivos de cualquier empresa, para el Contador y para todo el personal económico de la misma por cuanto permiten relacionar elementos que por sí solos no son capaces de reflejar la información que se puede obtener una vez que se vinculan con otros elementos, bien del propio estado contable o de otros estados, que guarden relación entre sí directa o indirectamente, mostrando así el desenvolvimiento de determinada actividad.

Los Ratios, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones. Sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una empresa. Cuando se comparan a través de una serie histórica permiten analizar la evolución de la misma en el tiempo, permitiendo análisis de tendencia como una de las herramientas necesarias para la proyección Económico - Financiera.

#### **2.2.2.3 Análisis financiero**

(Nava, 2010), menciona que, debido a los grandes y apresurados cambios en el entorno empresarial, los gerentes enfrentan la necesidad de poseer conocimientos de alto nivel que les permitan tomar decisiones rápidas y oportunas, ello requiere la aplicación de herramientas útiles para gestionar eficientemente sus empresas y alcanzar los objetivos establecidos.

Generalmente en las organizaciones se presentan problemas financieros que resultan difíciles de manejar; enfrentar los costos financieros, el riesgo, baja rentabilidad, conflictos para financiarse con recursos propios y permanentes, toma de decisiones de inversión poco efectivas, control de las operaciones, reparto de dividendos, entre otros.

Una empresa que enfrente un entorno difícil y convulsionado con los inconvenientes descritos anteriormente, debe implementar medidas que le permitan ser más competitiva y eficiente desde la perspectiva económica y financiera, de forma tal que haga mejor uso de sus recursos para obtener mayor productividad y mejores resultados con menores costos; razón que implica la necesidad de realizar un análisis exhaustivo de la situación económica y financiera de la actividad que lleva a cabo.

Para ello, es indispensable que los gerentes de las empresas conozcan los principales indicadores económicos y financieros y su respectiva interpretación, lo cual conlleva a profundizar y a aplicar el análisis financiero como base primordial para una toma de decisiones financieras efectiva. Esto sugiere la necesidad de disponer de fundamentos teóricos acerca de las principales técnicas y herramientas que se utilizan actualmente para alcanzar mayor calidad de la información financiera, mejorar el proceso de toma de decisiones y lograr una gestión financiera eficiente.

El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos. Este análisis se basa en la interpretación de los sucesos financieros ocurridos en el desarrollo de la actividad empresarial, para lo cual utiliza técnicas que una vez aplicadas llevan a una toma de decisiones acertadas; ya que contribuye a examinar la capacidad de endeudamiento e inversión de la empresa, tomando como punto de inicio la información aportada por los estados financieros.

El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, en las políticas de cobro o de inventario, así como también una expansión de la empresa a otras zonas geográficas (p.610)

#### **2.2.2.4 Finanzas**

“Un proceso que implica el manejo eficiente de los recursos de una empresa, el conocimiento y la administración de las relaciones entre el mercado de capitales y la

empresa. Las finanzas constituyen un equilibrio entre liquidez, riesgo y rentabilidad. Las finanzas corporativas, el tema central de este libro, analizan el proceso que relaciona el mercado de capitales con las empresas.” (Wong Cam, 1998, pág. 16).

Pues bien, el equilibrio de una empresa depende de muchos factores como los de la liquidez, el riesgo, y la rentabilidad. En el caso de la Cooperativa las finanzas serán estudiadas de manera profunda intentando descubrir cuáles son los problemas que están atacando a la empresa y los problemas que se encuentran ligados al nivel de liquidez que se presenta en la empresa.

### **2.3 Hipótesis**

La gestión de riesgo crediticio influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

### **2.4 Señalamiento de las variables**

**Variable independiente:** La gestión de riesgo crediticio

**Variable dependiente:** índices de morosidad

**Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Enfoque**

Para la ejecución de esta investigación se utilizará el paradigma Crítico Propositivo, por ende, el enfoque a utilizar será el cualitativo:

Crítico propositivo: crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro-actividad. Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones que generan cambios cualitativos profundos. (Chicaiza Marcos , 2015).

Cualitativo: busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y el análisis de los datos. Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas en el proceso de interpretación. ( Hernández; Fernández y Baptista , 2015, pág. 7)

Para el desarrollo de la investigación se recopilará la información acerca del problema a investigar en documentos anteriores sobre la gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso y los índices de morosidad, además se contará con la colaboración de las personas involucradas de la entidad, se fundamentará en las técnicas cualitativas que permitirá recopilar la información necesaria para dar solución a la problemática en investigación con expertos en el campo específico.

### **3.1.2 Modalidad**

Se utilizará la investigación documental o bibliográfica e investigación de campo para procesar la información.

### **3.1.3 Investigación de campo**

Se aplicará esta modalidad ya que permitirá recolectar y registrar ordenadamente la información referente al problema a través de diferentes técnicas este accederá tener contacto de forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Fidias G. Arias, 2012)

Para el estudio y profundización del proyecto se realizará mediante la investigación de campo en las empresas del sector curtiembre, esto permitirá experimentar la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso, se trabajará directamente con el personal administrativo, socios y directivos, los mismos que se encuentran en la capacidad de proporcionar la información requerida por el hecho de estar relacionados directamente con la Cooperativa, para el desarrollo investigativo se involucrará de manera directa para proponer soluciones a la problemática existente y contribuir con el desarrollo de la entidad.

### **3.1.4 Investigación documental – bibliográfica**

(Rodríguez Manuel, 2013), señala que la investigación bibliográfica documental se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación. Esta investigación está respaldará en diferentes documentos propios de las empresas que permiten la profundización de la situación actual sobre la gestión de riesgos y los índices de morosidad existente en la Institución, como también se utilizará documentos bibliográficos con criterios y obras de diferentes autores, que permitirán añadir al proyecto de investigación información importante sustentada en citas

bibliográficas los mismos que son de libros, normativas, leyes, investigaciones realizadas en años anteriores y páginas web de manera que ayudaran a fortalecer el marco teórico y el desarrollo de la operacionalización de variables.

### **3.2 Nivel de investigación**

En el presente trabajo se utilizará la investigación Exploratorio y Descriptiva que se detalla a continuación:

#### **3.2.1 Investigación exploratoria**

Para (Arismendi Emir , 2013) según Fideas G. Arias (2012), la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Esta investigación está enmarcada dentro de la investigación de tipo exploratorio, ya que permite el contacto con la realidad debido al sondeo que se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso sobre la Gestión de riesgo y los índices de morosidad, por medio de este se logrará explorar la responsabilidad social empresarial de forma eficaz, es así que se utilizará una metodología más amplia para reforzar el conocimiento y dar una solución a las causas y efectos que serán tratadas por medio de un análisis estadístico.

#### **3.2.2 Investigación descriptiva**

Hernández, Fernández y Baptista (2013) el estudio descriptivo es la base de la investigación, puesto que proporcionan información para llevar a cabo un sentido de entendimiento y son altamente estructurados. Además, buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que sea posible someterlo a un análisis.

Se utilizará la investigación descriptiva en el presente estudio para determinar los procesos ejecutados para el control interno de las actividades de la empresa, a través de la cual se describirá en la responsabilidad social empresarial los beneficios, ventajas, tipos, clasificación y elementos para su desarrollo y aplicación, de esta manera se detallará todos

y cada uno de los elementos utilizados para evaluar el mismo, es decir que se pueda obtener un conocimiento global y personal, para establecer la calidad y la satisfacción dentro del enfoque empresarial empleados de las entidad

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

(Franco, Y, 2014), considera que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Por lo tanto, la población o universo que será tomada en cuenta para el presente estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso.

*Tabla N° 1: Población – Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

N°	ÁREAS
1	Gerente
1	Jefe de Matriz
1	Departamento de Inversiones
1	Departamento de Crédito
1	Departamento de Atención al Cliente
1	Área de Caja
1	Departamento Jurídico
1	Departamento de Sistema
1	Departamento de Contabilidad
9	Total Personal Administrativo y Directivos

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

#### 3.3.2 Muestra

Según (Franco, Y, 2014), la muestra es la que puede determinar la problemática ya que le es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. La muestra es un grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Debido que la muestra es pequeña se toma la totalidad de la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso.

### 3.4 Operacionalización de variables

#### 3.4.1 Variable independiente: Gestión de riesgo crediticio

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	IEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Gestión de Riesgo Crediticio</b></p> <p>Es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, se da el riesgo financiero con el incumplimiento de los términos y condiciones acordados.</p>	Riesgos Financieros	Endeudamiento=Deuda Total/Fondos Propios	¿La empresa mide la capacidad para cancelación de deudas e intereses?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	Entrevista al personal administrativo
		Cobertura de intereses=Resultado Operativo /Gastos Financieros	¿La empresa tiene la capacidad para cubrir los créditos emitidos en el período contable?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Solvencia=Activo Realizable/Fondos Ajenos	¿Se ha definido con claridad el porcentaje de interés a cobrar al cliente de acuerdo a la ley establecida?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
	Gestión de Riesgos	Desempeño laboral=Colaboradores que tienen claras sus funciones y responsabilidades/Total de colaboradores	¿Existe un reglamento que regule el desempeño laboral?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Funciones definidas=N° de rotación de colaboradores/Total de colaboradores	¿Se han definido e identificado funciones y responsabilidades específicas para cada puesto de trabajo?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Calidad del sistema=N° de veces que el sistema cae/Costo del servicio.	¿Considera que la calidad del sistema es causante de inconvenientes con el cliente?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	

*Cuadro N° 1: Variable independiente*

*Fuente: Investigación bibliográfica*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### 3.4.2 Variable dependiente: Índice de morosidad

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	IEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Índices de Morosidad</b></p> <p>Mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.</p>	Control de morosidad	Cartera vencida / Cartera Total	¿Existen control de morosidad establecidos?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	Entrevista al personal administrativo
			¿Se utilizan indicadores para la medición del cumplimiento de objetivos?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
			¿Con que frecuencia se analizan los indicadores financieros?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
			¿Cuál es la liquidez total observada en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Costos en la gestión de cobranzas=Costo por visita/Total de visitas	¿La cooperativa posee estrategias donde se incluye las variables de índice de morosidad que maneja cada asesor de negocios?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Eficiencia de las acciones de cobranza= Call center/telefonía	¿Qué técnicas de cobranza se utilizan para la recuperación de la cartera en mora?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
	¿Qué porcentajes de provisiones se aplican en la cartera general?		Escala: Ordinal Tipo: Politómica		
	Ratios Financieros	% deuda vencida=N° de clientes morosos por mes/Total de Clientes morosos anual	¿Qué metodologías y procesos se utilizan para identificar, medir, controlar y monitorear la cartera vencida problemática?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
		Antigüedad Promedio de la Deuda=Número de facturas c/mes/Total de facturas			
	Gestión Financiera Operativa	Calidad de Gestión administrativa financiera=clientes con deuda vencida que han sido gestionados hace 30 días o menos./Total de clientes gestionados	¿Se maneja control interno dentro de la organización?	Escala: Ordinal Tipo: Politómica	
¿La inadecuada Gestión financiera influye en la presentación de Estados Financieros en la Cooperativa?			Escala: Ordinal Tipo: Politómica		

*Cuadro N° 2: Variable dependiente*

*Fuente: Investigación bibliográfica*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### **3.5 Descripción detallada de la información de fuentes primarias y secundarias**

#### **3.5.1 Recolección de información**

Para la recolección de la información se realizará mediante la aplicación de la encuesta como técnica y la guía de la encuesta como instrumento, estos permitirán el desarrollo óptimo y verás de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

#### **3.5.2 Plan de recolección de la información**

Para la presente investigación el plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas planteadas en los objetivos e hipótesis de investigación, en función del enfoque seleccionado.

#### **3.5.3 Definir los esquemas para recolectar y medir datos**

Por medio de la técnica de recolección de datos que es la encuesta, se recolectará toda la información necesaria ya que se consideró que es una técnica apropiada y que ya ha sido utilizada de manera efectiva en otros procesos similares.

#### **3.5.4 Explicación de procedimientos para la recolección de información**

*Tabla N° 2: Plan de recolección de datos*

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Para qué se investiga?</b>	Analizar la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad para detectar las deficiencias en los procesos financieros que incentivaron a incrementar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.
<b>¿A quién se investiga?</b>	Gerente – Departamento de crédito – clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad.

<b>¿Quién lo realizara?</b>	Investigadora: Guapisaca Laura
<b>¿Cuándo se investiga?</b>	Octubre/ 2017 – Abril/ 2018
<b>¿Dónde se aplicará?</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso.
<b>¿Con que instrumentos?</b>	Encuesta como técnica – cuestionario como instrumento
<b>¿Cuántas personas se entrevistarán?</b>	35 personas

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### **3.6 Procesamiento y análisis**

#### **3.6.1 Plan de procesamiento de la información**

Los datos recogidos de los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se transformaron siguiendo los siguientes procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruces de variables, etc.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis realizados)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

#### **3.6.2 Tabulación de cuadros de la información**

La tabulación de cada uno de los cuadros se realizará según las variables existentes y en función de los resultados, también se aplicará un manejo minucioso de la de información



que facilitará a su vez un estudio estadístico de datos para la presentación final de resultados, las tablas que se utilizarán para la cuantificación de los resultados se procesarán con los instrumentos de recolección de información.

### **3.6.3 Plan de análisis de interpretación de resultados**

El análisis de los datos estadísticos permitió relacionar las variables de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, la interpretación de resultados contribuyó a la elaboración de la investigación como también permitió verificar falencias existentes y posibles soluciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Resultados de la investigación**

##### **4.1.1 Análisis de resultados**

Al hablar de análisis de los resultados, se menciona a todo proceso de organización, procesamiento, reducción e interpretación de datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes de la investigación.

Una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación a los empleados de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso en el trabajo de campo se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados. El procesamiento de los datos obtenidos, se realizó utilizando una hoja electrónica de Excel, misma que sirvió para la construcción de una base de datos con la que se elaboraron cuadros y gráficos para su presentación.

El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva que permitió la recolección, representación, análisis e interpretación del conjunto de datos, tomando en consideración el marco teórico, las variables e indicadores de la investigación, para la consecución de los objetivos, para la consecución de los objetivos de la investigación a través del análisis cualitativo y cuantitativo.

A más de ello se presenta el análisis de los resultados sobre la base de los porcentajes de cada ítem. Así como también, la interpretación de los resultados obtenidos, que consiste en la fundamentación cualitativa de cada una de las preguntas con la finalidad de reafirmar lo que arrojan las encuestas.

## 4.2 Interpretación de resultados

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

1. ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio?

Tabla N° 3: Pregunta N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	33%
A VECES	2	22%
NUNCA	4	44%
Total	9	100%

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

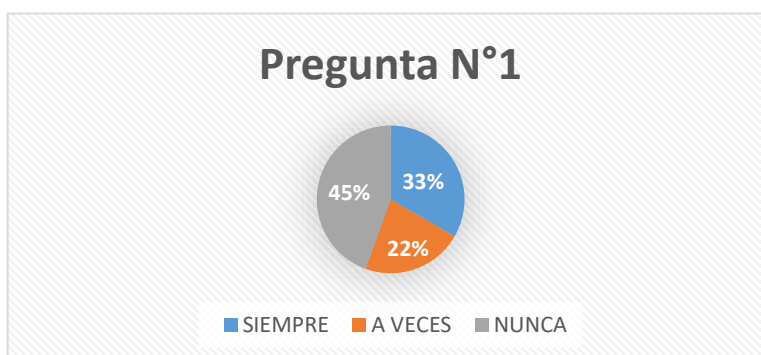


Gráfico N° 4: Pregunta N° 1

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

### Análisis

Del 100% de los encuestados el 33% señala que siempre dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio, el 22% a veces y el 44% nunca.

### Interpretación

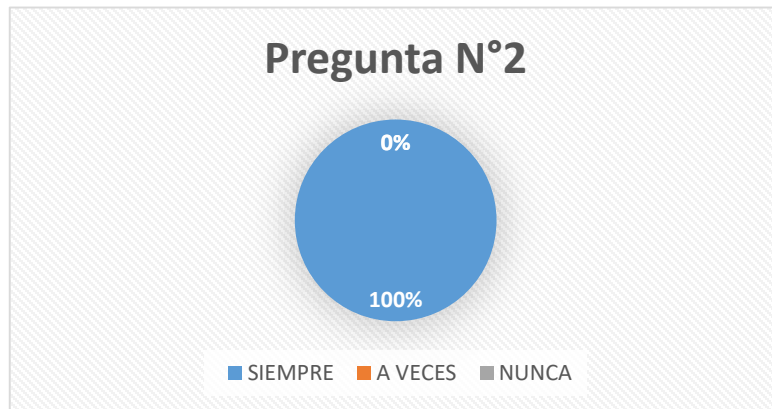
Los resultados demuestran que la Cooperativa aplica políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio, por lo que se evidencia el cumplimiento de las políticas de la Cooperativismo correspondiente a la recuperación de créditos.

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso cuenta con políticas de cobranzas?

*Tabla N° 5: Pregunta N°2*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	100%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
Total	9	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
**Elaborado por:** Guapisaca Laura (2018)



*Gráfico N° 6: Pregunta N°2*

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
**Elaborado por:** Guapisaca Laura (2018)

### **Análisis**

Para el 100% de los encuestados consideran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso cuenta con políticas de cobranzas.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso cuenta con políticas de cobranzas, sin embargo, esta apreciación no resulta ser evidente, puesto a que no todos sus socios tienen la información directa de quienes laboran en el área de crédito.

3. ¿Revisa los estados actuales de créditos, pagos, atrasos, devoluciones de los socios?

Tabla N° 7: Pregunta N°3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	33%
A VECES	3	33%
NUNCA	3	33%
Total	9	100%

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

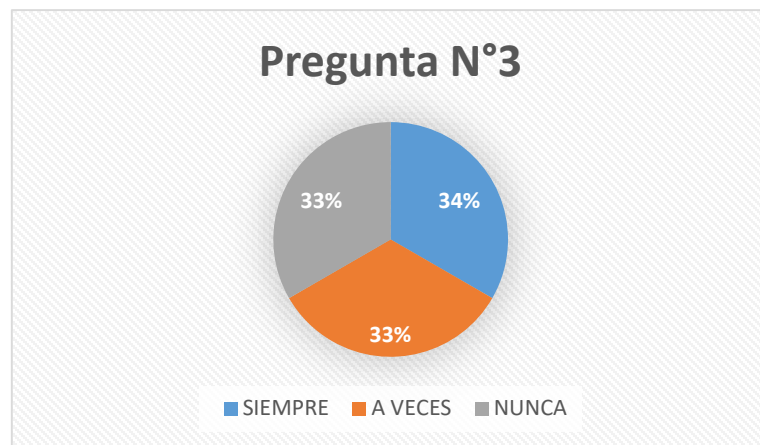


Gráfico N° 8: Pregunta N°3

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### Análisis

Para el 33% siempre revisa los estados actuales de créditos, pagos, atrasos, devoluciones de los clientes, el 33% a veces y el 33% nunca.

### Interpretación

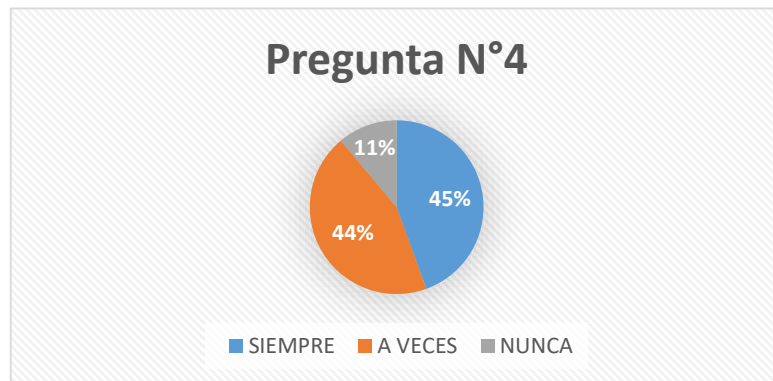
En base a las respuestas obtenidas en esta pregunta se determina, que revisa los estados actuales de créditos, pagos, atrasos, devoluciones de los clientes. Esto se puede evidenciar debido a la carencia de un sistema de información en la Cooperativa que permita la socialización y la ayuda mutua para la recuperación de créditos.

4. ¿Revisa mensualmente los saldos excedidos del límite de riesgo para una mejor toma de decisiones?

*Tabla N° 9: Pregunta N°4*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	44%
A VECES	4	44%
NUNCA	1	11%
Total	9	100%

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*



*Gráfico N° 10: Pregunta N°4*

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### **Análisis**

El 44% señala que siempre revisa al menos mensualmente la existencia de saldos excedidos del límite de riesgo, el 44% a veces y el 11% nunca.

### **Interpretación**

Se puede concluir entonces, que la mayoría de los socios internos siempre revisan al menos mensualmente la existencia de saldos excedidos del límite de riesgo. Por otra parte existe una minoría de socios que consideran lo contrario, puesto que toman en consideración las políticas de los bancos e instituciones públicas, mismas que cuentan con tasas reguladas y fijas para la recuperación de créditos.

5. ¿Establece un límite máximo de riesgo por socio en función de su capacidad financiera?

Tabla N° 11: Pregunta N°5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	44%
A VECES	2	22%
NUNCA	3	33%
Total	9	100%

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

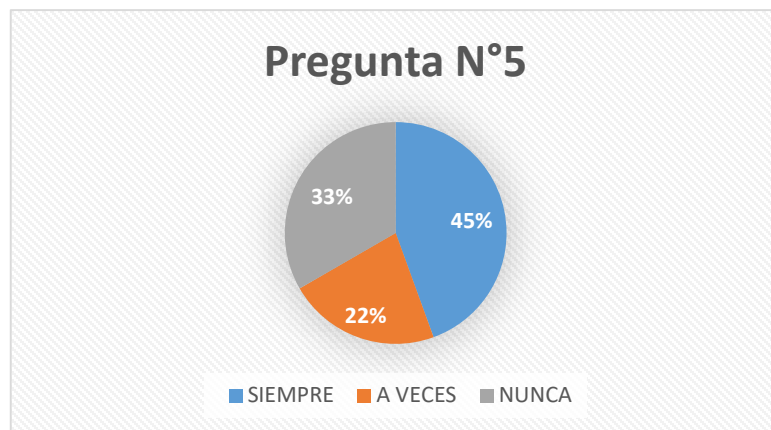


Gráfico N° 12: Pregunta N°5

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*

*Elaborado por: Guapisaca Laura (2018)*

### Análisis

Del 100% de los encuestados el 44% señala que siempre establece un límite máximo de riesgo por cliente en función de su capacidad financiera, 22% a veces y el 33% nunca.

### Interpretación

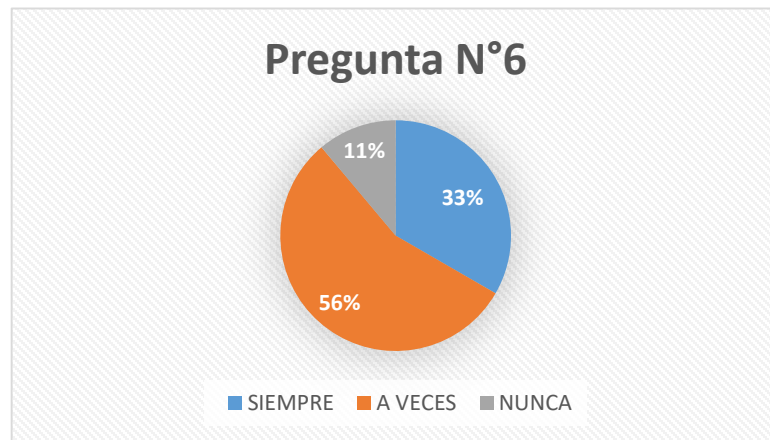
Se puede concluir entonces, que la mayoría de los socios internos establece un límite máximo de riesgo por cliente en función de su capacidad financiera; sin embargo, existe una minoría de socios que consideran lo contrario, esta respuesta evidencia la mínima significancia que estos intereses representan en comparación a los Intereses que se cancelan.

6. ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentales esté completos y correctos?

*Tabla N° 13: Pregunta N°6*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	33%
A VECES	5	56%
NUNCA	1	11%
Total	9	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
**Elaborado por:** Guapisaca Laura (2018)



*Gráfico N° 14: Pregunta N°6*

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
**Elaborado por:** Guapisaca Laura (2018)

### **Análisis**

Para el 33% considera que siempre verifica que la presentación de los requisitos documentales esté completos y correctos, el 56% considera que a veces y el 11% nunca.

### **Interpretación**

Se puede concluir entonces, que la mayoría verifica que la presentación de los requisitos documentales esté completos y correctos, se evidencia entonces la deficiente información que se les brinda a los socios puesto a que existen beneficios para los socios pero estos no son identificados plenamente por los socios de la Cooperativa.



7. ¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados por la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad?

Tabla N° 15: Pregunta N°7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	11%
A VECES	8	89%
NUNCA	0	0%
Total	9	100%

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

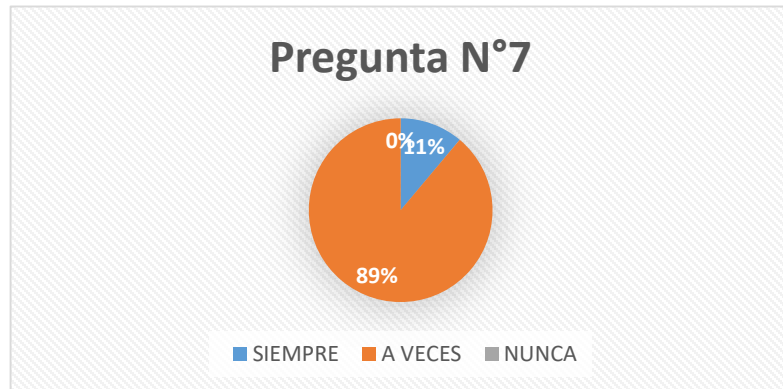


Gráfico N° 16: Pregunta N°7

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

### Análisis

Para el 11% siempre existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad, el 89% considera a veces.

### Interpretación

Se puede concluir entonces, que la mayoría de los socios internos consideran existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad, de ser lo contrario disminuiría el incentivo para formar parte de la Cooperativa como socio.

8. ¿Realiza un seguimiento y control adecuado del cumplimiento de los créditos?

Tabla N° 17: Pregunta N°8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	67%
A VECES	3	33%
NUNCA	0	0%
Total	9	100%

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

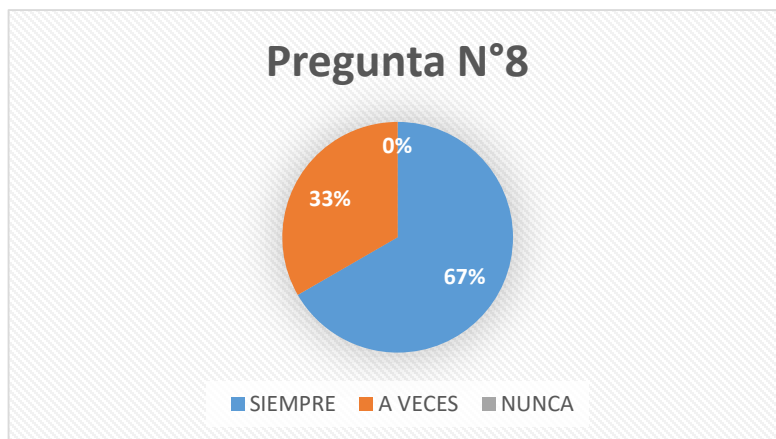


Gráfico N° 18: Pregunta N°8

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

### Análisis

Del 100% el 67% señala que siempre realiza un seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos y para el 33% considera que a veces.

### Interpretación

Los resultados demuestran que la Cooperativa cumple de forma parcial los Principios del Cooperativismo y realiza un seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos, de ser lo contrario puede desconocer sobre el desarrollo e importancia de éstos para fomentar la armonía y convivencia a nivel comunitario, social, cultural y educativo.

## 9. ¿Realiza evaluaciones de cartera vencida?

Tabla N° 19: Pregunta N°9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	33%
A VECES	5	56%
NUNCA	1	11%
Total	9	100%

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

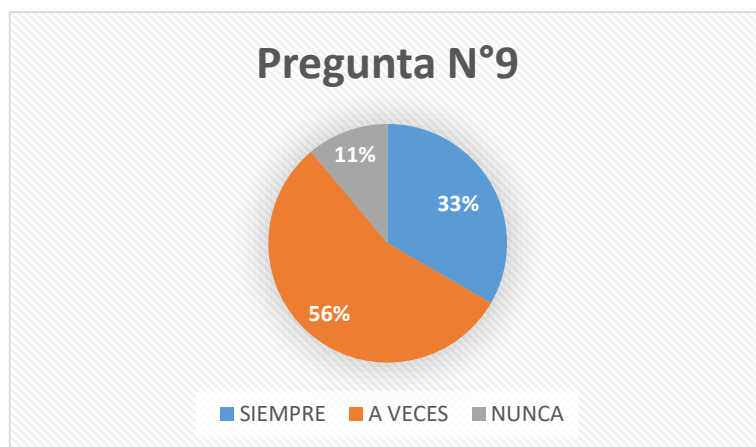


Gráfico N° 20: Pregunta N°9

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

### Análisis

Para el 33% señala que realiza evaluaciones de cartera vencida, el 56% señala que a veces y el 11% considera que nunca.

### Interpretación

Los resultados demuestran que la Cooperativa realiza evaluaciones de cartera vencida, para garantizar la efectividad de los créditos que dependen además de factores como en monto, garantías y destino para el cual se efectúan los préstamos.

10. ¿Considera que la Cooperativa tiene un buen control de créditos otorgados?

Tabla N° 21: Pregunta N°10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	44%
A VECES	5	56%
NUNCA	0	0%
Total	9	100%

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

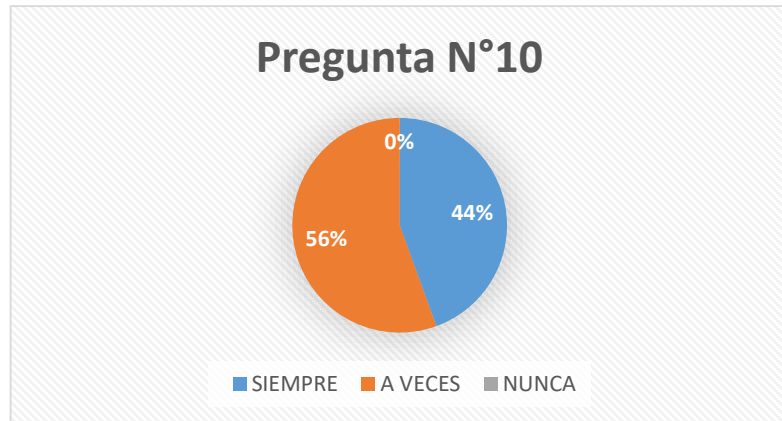


Gráfico N° 22: Pregunta N°10

*Fuente:* Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso  
*Elaborado por:* Guapisaca Laura (2018)

### Análisis

De acuerdo a los encuestados el 44% señala que siempre considera que la Cooperativa tiene un buen control de créditos otorgados y para el 56% señala que a veces.

### Interpretación

Los resultados demuestran que existe un buen control de créditos otorgados. En la actualidad, la Cooperativa al no contar con un buen control podría en riesgos el desarrollo social a un todo y no solo en el aspecto económico, es decir, propender al bienestar tanto educativo como salubre, ambiental y cultural.

### 4.3 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se realiza mediante el análisis estadístico distribución z que se desarrolla a continuación.

#### 1. Planteo de hipótesis

##### a) Modelo lógico

$H_0$ : La gestión de riesgo crediticio **NO** influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

$H_1$ : La gestión de riesgo crediticio **SI** influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

##### b) Modelo matemático

$H_0: p_1 = p_2 \quad ; \quad p_1 - p_2 = 0$

$H_1: p_1 \neq p_2 \quad ; \quad p_1 - p_2 \neq 0$

##### c) Modelo Estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\hat{p} * \hat{q} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

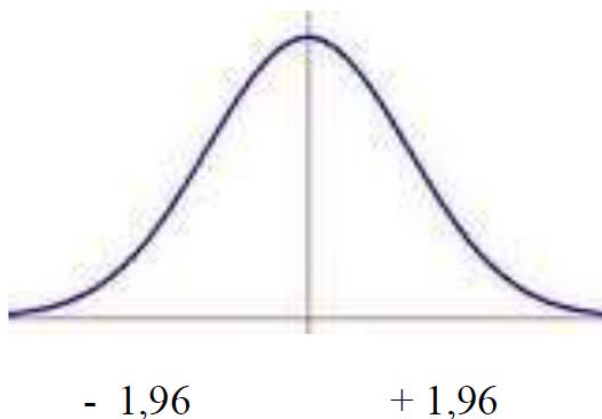
#### 2. Regla de decisión

$$1 - 0,05 = 0,95$$

$$\alpha = 0,05$$

Al 95% y con  $\alpha = 0,05$   $z$  es igual a 1,96, como se trata de un ensayo bilateral  $z = \pm 1,96$

Se acepta la hipótesis nula si,  $z$  está entre  $\pm 1,96$ , caso contrario se rechaza, con un  $\alpha$  de 0,05 con un ensayo bilateral.



*Gráfico N° 23: Regla de decisión*  
*Fuente: Investigación bibliográfica*  
*Elaborado: Guapisaca Laura (2018)*

### 3. Cálculo de $z$

*Tabla N° 4: Presentación de datos (encuesta)*

N°	DESCRIPCIÓN	R1	%	R2	%	R3	%	TOTAL
1	¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio?	3	33,33	2	22,22	4	44,44	9
7	¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados por la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad?	1	11,11	8	88,89	0	0	9
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>22,22</b>	<b>10</b>	<b>55,56</b>	<b>4</b>	<b>22,22</b>	<b>18</b>

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso*  
*Elaborado: Guapisaca Laura (2018)*

Explicación: para la verificación de la hipótesis se recurre al estadígrafo denominado z para “distribución de diferencias entre dos proporciones”.

$$\frac{0,3333 - 0,1111}{\sqrt{0,2222 * 0,5556 * 0,2222(\frac{1}{9} + \frac{1}{9})}}$$

$$z = \frac{0,2222}{\sqrt{0,2222 * 0,5556 * 0,2222(0,2)}}$$

$$z = \frac{0,2222}{\sqrt{0,006096632}}$$

$$z = \frac{0,2222}{0,07808093}$$

$$z = 2,85$$

#### 4. Conclusión

Como el valor Z está fuera de  $\pm 1,96$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “La gestión de riesgo crediticio **SI** influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo”

#### 4.4 Limitación del estudio

Con lo referente a las limitaciones que existieron durante la presente investigación se encontraron en la disponibilidad de brindar información pertinente relacionada con los

créditos, de acuerdo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso consideran que su información es privada, sin embargo, brindaron la información necesaria para el desarrollo óptimo del proyecto. A pesar de dicha limitación se logró cumplir con el proceso y cumplir

#### **4.5 Conclusiones**

Una vez realizada la investigación de campo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso, se determinaron las siguientes conclusiones:

- 
- De acuerdo al primer objetivo específico “Determinar los procesos que se establecen en la gestión del riesgo crediticio de los socios de la cooperativa para concesión créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo”, los resultados demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso permiten que el 33% siempre se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio, el 22% a veces y el 44% señalan que nunca. Por lo tanto, se descubrió que las principales dificultades para un desarrollo adecuado de las políticas es la informalidad administrativa donde se hace evidente la carencia de sistemas adecuados sobre la información para evaluar el riesgo crediticio en la Institución financiera.
- De acuerdo al segundo objetivo específico “Verificar el porcentaje real de morosidad de la Cooperativa para la toma de decisiones adecuadas”, los resultados de la investigación nos dan a conocer que el 11% señala que siempre existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad, el 89% a veces y el 0% nunca. Se ha detectado que para la entidad el análisis del riesgo se sustenta en la información, sin embargo, dicho aspecto genera un riesgo en la operación crediticia y en la verificación del índice de morosidad a nivel general.



- De acuerdo al tercer objetivo específico “Proponer un modelo de gestión de riesgo crediticio pertinente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo que permita minimizar el índice de morosidad para periodos posteriores a los analizados” se puede concluir que la Institución Financiera no cuenta con un adecuado modelo para paralizar el riesgo crediticio y en especial los gastos de incobrabilidad.

#### **4.6 Recomendaciones**

Con el fin de dar solución se establece las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda generar un sistema de información para los clientes externos e internos de la Cooperativa para que estén conscientes de los beneficios de los que gozan o pueden gozar al conocer las políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio.
- Se recomienda crear como estrategia un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad, mediante la aplicación de los Principios del Cooperativismo, mismo que deberán captar la mayor cantidad de beneficios posibles tanto para el socio como para la Institución Financiera.
- Para que el modelo de gestión crediticia tenga efecto positivo es necesario implementar una base de datos sustentados que permitan descubrir los comportamientos de variables del riesgo que retroalimenta el proceso de toma de decisiones, es menester reforzar las políticas existentes y aplicar un diagrama de futuras estrategias.

## 4.7 Modelo Operativo

### MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS

#### Título de la propuesta

Diseño de un modelo de gestión de riesgos crediticios pertinente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

#### Beneficiarios

Clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

#### Ubicación

Se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo.

#### Equipo técnico responsable

- Investigadora
- Asesores
- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso

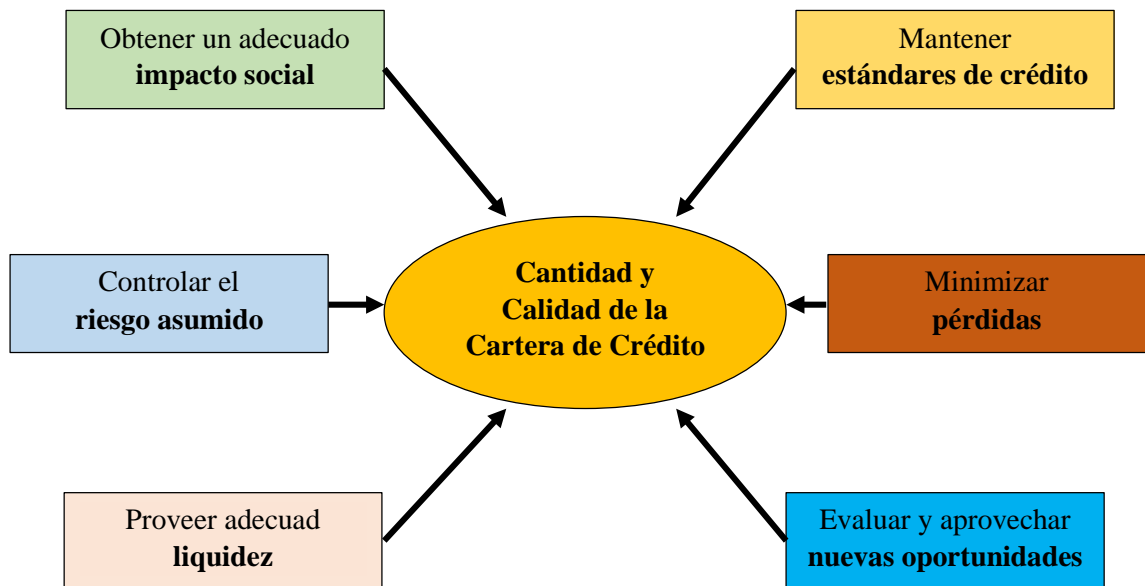
#### Costo

Para ejecutar la presente propuesta se requiere del siguiente presupuesto:

<b>Presupuesto de Gastos</b>	<b>Valor</b>
Impresiones, copias y anillados	\$ 20,00
Transporte	\$ 10,00
Comunicación e Internet	\$ 15,00
Asesor Externo	\$ 50,00
Investigador	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 145,00</b>

### **Antecedentes de la propuesta**

Al aplicar las encuestas a los socios internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se identificó que a veces se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio y también no existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad, lo cual genera una incertidumbre sobre las actividades crediticias en la entidad financiera.

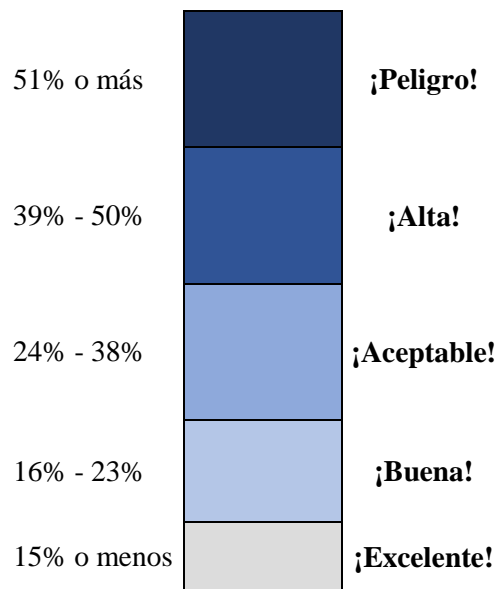


<b>OBJETIVO</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Analizar la sensibilidad del valor de la Cooperativa y de los resultados a las variaciones de los diferentes factores de Riesgo.	Aprobar la metodología para identificar, medir, monitorear, controlar, informar y revelar los distintos tipos de Riesgo de las líneas de negocios y operaciones, actuales y futuras.	Gerente Jefe de Matriz
Establecer planes de difusión y capacitación de las políticas, estrategias y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración y verificar su cumplimiento	Autorizar los límites de crédito hasta los niveles que se encuentra facultado.	Departamento de Inversiones
Controlar diariamente los niveles de recuperación y renovación de operaciones de crédito a fin de calzar los flujos de fondos de colocación.	Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre la exposición al Riesgo asumida por la Cooperativa y sus resultados.	Departamento de Crédito
Coordinar con el área de tesorería sobre las necesidades de recursos para cubrir la colocación diaria de créditos y agilizar con las instancias internas de aprobación, la adjudicación y colocación de los fondos con el fin de minimizar el saldo de fondos ociosos y mejorar los índices de rotación	Informar al Consejo de Administración sobre las medidas correctivas implementadas, tomando en cuenta el resultado de las evaluaciones de los procedimientos de administración de Riesgo.	Departamento de Atención al Cliente
Verificar en forma diaria sobre las condiciones de colocación del mercado a fin de conciliar las políticas de colocación de crédito con las políticas financieras de la Cooperativa.	Adoptar, implementar y difundir los planes de acción para eventos de contingencia por caso fortuito o fuerza mayor, que impidan el cumplimiento de los límites de exposición de Riesgo establecidos.	Departamento Jurídico
Adecuar las proporciones de colocación acorde con los niveles de brecha, calce y emparejamiento de fondos de la Cooperativa relacionado directamente con el área de captación.	Autorizar o ajustar, los excesos a los límites de exposición de los distintos tipos de Riesgo, informando al consejo de Administración oportunamente sobre el ejercicio de las facultades a que se hace mención. Estas autorizaciones deben quedar expresamente registradas en las actas del comité.	Departamento de Contabilidad

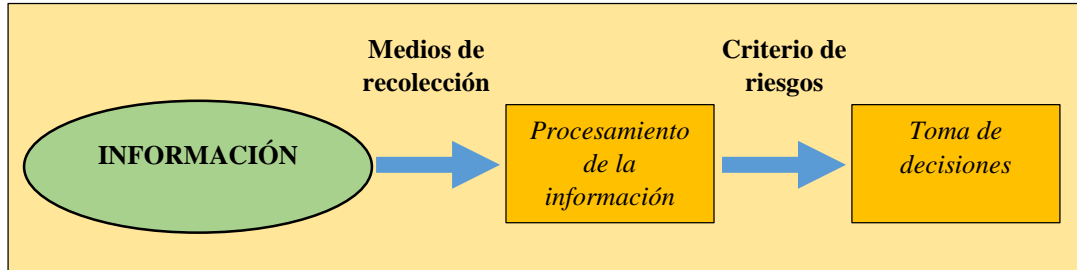
## Riesgo Crediticio

Herramienta de análisis	Tipos de créditos				
	Corporativos	Consumo	Microcréditos	Comerciales	Hipotecario
Análisis individual (tradicional)					
Sistemas expertos basados en árboles de decisiones					
Calculadora tradicional					

**Clave:** Información



- La información con la que trabajará
- Medios de recolección
- Formas de procesamiento
- Criterios de riesgo



## Bibliografía

- AEMPRESARIAL. (05 de ABRIL de 2018). *AEMPRESARIAL.COM*. Obtenido de AEMPRESARIAL.COM: <http://aempresarial.com/asesor/adjuntos/Apunte-Unidad-3-Ratios-Financieros.pdf>
- Arismendi Emir . (2013). Tipos y diseño de la investigacion. *emirarismendi-planificaciondeproyectos*.
- Becerra, G., Guzman, A., & Trujillo, M. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. *Universidad & Empresa*, pp. 271-290.
- Calzada, R., & De León , J. (2010). Características de la gestión de riesgos en las empresas cubanas . *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, pp. 1-10 .
- Cardona Hernández, P. A. (2006). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, pp. 139-151.
- Codigo Monetario y Financiero. (2014). *Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332*. Quito.
- ECONOPEDIA. (01 de Marzo de 2016). <http://economipedia.com>. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- El Telegrafo. (29 de Septiembre de 2012). <https://www.eltelegrafo.com.ec>. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de El Telegrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/3800-cooperativas-seran-reguladas-a-partir-del-1-de-octubre>
- Franco, Y. (2014). Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. *Investigación*, 114. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gras, E., Marin, S., & Garcia, D. (2015). Auditoría interna y deficiencias de la información financiera en el sector bancario español . *Revista de Contabilidad*, pp. 174-181 .
- GRUPO FINANCIERO MULTIVA Y SUBSIDIARIAS. (05 de ABRIL de 2011). *“Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito”*. Obtenido de MULTIVA: <https://www.multiva.com.mx/wps/wcm/connect/e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179/NOTAS%2BBANCO%2B1T11.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179>
- Hernandez, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista . *Economía y Desarrollo*, pp. 161-173 .
- Hernandez, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, pp. 15-41.
- Huertas, S. (2012). *Taller Gestión Integral de Riesgos*. Mexico: Ecoe.

- Junta de la Política y Regulación Monetaria. (2017). *Norma Para la Administración Integral de Riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias*. Quito.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2016). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, pp.20-25.
- Ledesma, Z., & Sanchez, I. (2007). Análisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana. *Teoría y Praxis*, pp. 77-87 .
- Lizarzaburu, E., & Berggrun, L. (2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano . *Estudios Gerenciales*, pp. 96-103 .
- Morelos, J., Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2012). aNálisis dE los iNdiCadorEs fiNaNciEros EN las soCiEdadEs portuarias dE Colombia. *Entramado*, pp. 14-26.
- Nava, M. (2010). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente . *Revista Venezolana de Gerencia*, pp. 606-628 .
- Olarte, J. (2016). INCERTIDUMBRE Y EVALUACION DE RIESGOS FINANCIEROS . *Scientia Et Technica*, pp. 347-350 .
- Paredes, L. (2014). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Rodríguez, A., & Venegas, F. (2011). Indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa de la banca comercial en México. *Problemas del desarrollo*, PP-22-25.
- Sanchez, E. (2014). “EL RIESGO CREDITICIO SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS CIA. LTDA. SUCURSAL PELILEO EN EL PERÍODO 2012” . Ambato.
- SUPERINTENDENCIA, B. (04 de Abril de 2108). <https://m.superfinanciera.gov.com>. Obtenido de <https://m.superfinanciera.gov.com>: <https://m.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile16635&downloadname=ance042.doc>.
- Trejo García, J. C., Ríos Bolívar, H., & Almagro Vázquez, F. (2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en. *Revista Finanzas y Política Económica*, pp. 17-30.



# **Anexos**

## Anexo 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**MODALIDAD - PRESENCIAL**

### OBJETIVO

Analizar la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad para detectar las deficiencias en los procesos financieros que incentivaron a incrementar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo.

### INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA

Marque con una X en el recuadro según su respuesta:

**Empresa:** .....

1. ¿Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cuáles?

---

---

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso cuenta con políticas de cobranzas?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cuáles?

---

---

3. ¿Revisa los estados actuales de créditos, pagos, atrasos, devoluciones de los clientes?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

4. ¿Revisa al menos mensualmente la existencia de saldos excedidos del límite de riesgo?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

5. ¿Establece un límite máximo de riesgo por cliente en función de su capacidad financiera?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

6. ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentales esté completos y correctos?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

7. ¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre créditos otorgados en la Cooperativa para evitar un alto riesgo de morosidad?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

8. ¿Realiza un seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

9. ¿Realiza evaluaciones de cartera vencida?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

---

10. ¿Considera que la Cooperativa tiene un buen control de créditos otorgados?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

¿Cómo?

---

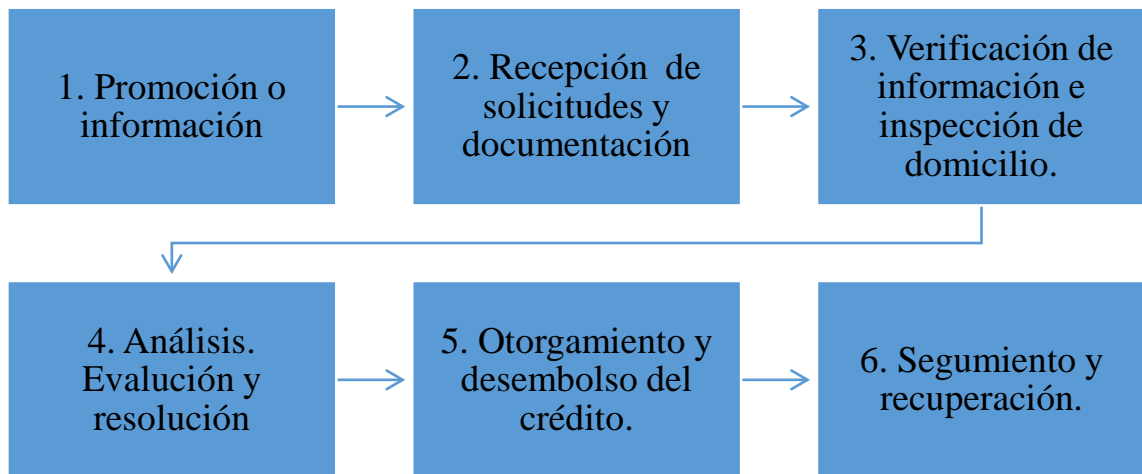
---

## Objetivo 1

Determinar los procesos que se establecen en la gestión del riesgo crediticio de los socios de la cooperativa para verificar los resultados obtenidos en los periodos 2016-2017.

### Proceso de crediticio de la cooperativa

La información es esencial para el otorgamiento de los créditos tomando en consideración las políticas, procedimientos y actividades realizadas y utilizadas por la Cooperativa.



- **Promoción e Información:** Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo son informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, cotizador o plan de crédito, y otros definidos por la institución).
- **Recepción de solicitudes y documentos:** Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito es indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de tramitados en la cooperativa. El Oficial o funcionario responsable informa al solicitante del particular.
- **Verificación de Información:** Todo crédito será necesario el realizar la inspección y verificación en el domicilio del solicitante.

- **Análisis – Evaluación y Resolución:** Todos los créditos de consumo deberán contener la propuesta del Oficial de Crédito o del funcionario responsable la misma que estará integrada dentro del formato de hoja de Análisis, Evaluación y Recomendación del oficial de crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado y de la agencia en la cual se ha realizado el proceso crediticio. El nivel resolutorio tiene la potestad de pedir mayor información, de negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado. etc.
- **Otorgamiento – Desembolso:** Para la formalización de la operación el Oficial de Crédito o funcionario responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma.
- **Seguimiento y Recuperación:** El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del Oficial de Crédito o funcionario responsable quién debe estar pendiente de los vencimientos. Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados y el destino del crédito.

**DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)**

**c. MPOA-CL04-03: Historial de Créditos**

**HISTORIAL DE CRÉDITOS**

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

ANALISTA	Nº DE PAGARÉ	FECHA DE DESEMBOLSO	MONTO DE PRÉSTAMO	PLAZO Y FORMA DE PAGO	CANCELACIÓN DE CUOTAS												CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO	FECHA DE CANCELACIÓN	GARANTÍAS		VºBº ANAL.
					01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12			CODIGO	VALORIZACIÓN	
01																					
02																					
03																					
04																					
05																					
06																					
07																					
08																					
09																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA**  
**CANCELACIONES DE CUENTAS A PLAZO FIJO**

Mediante la presente carta, autorizo a la CMAC TACNA S.A., a retirar los intereses y/o cancelar mi Cuenta de Ahorros a Plazo Fijo N° .....en moneda....., que tengo en esta institución en el caso de incumplimiento en el pago del crédito concedido mediante Pagaré No..... garantizado con dicho plazo fijo.

Asimismo autorizo a la CMAC TACNA S.A., para que con el remanente de la cancelación se apertura una nueva cuenta en las mismas condiciones de plazo y tipo de moneda que el plazo fijo original.

FIRMA : .....

NOMBRE : .....

D.N.I. : .....

FECHA : .....

\_\_\_\_\_  
Analista de Créditos

## Objetivo 2

Verificar la calificación real de morosidad que presentó en los periodos 2016-2017 la cooperativa para establecer los mecanismos de corrección.

### CAPÍTULO IV. DE LA CALIFICACIÓN

#### SECCIÓN I. CARTERA DE CRÉDITO Y CONTINGENTES

ARTÍCULO 16.- Criterios de calificación: las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOVILIARIO
RIESGO NORMAL	A1	cero	Cero	cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 91 hasta 120	de 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayo a 121	Mayor a 450

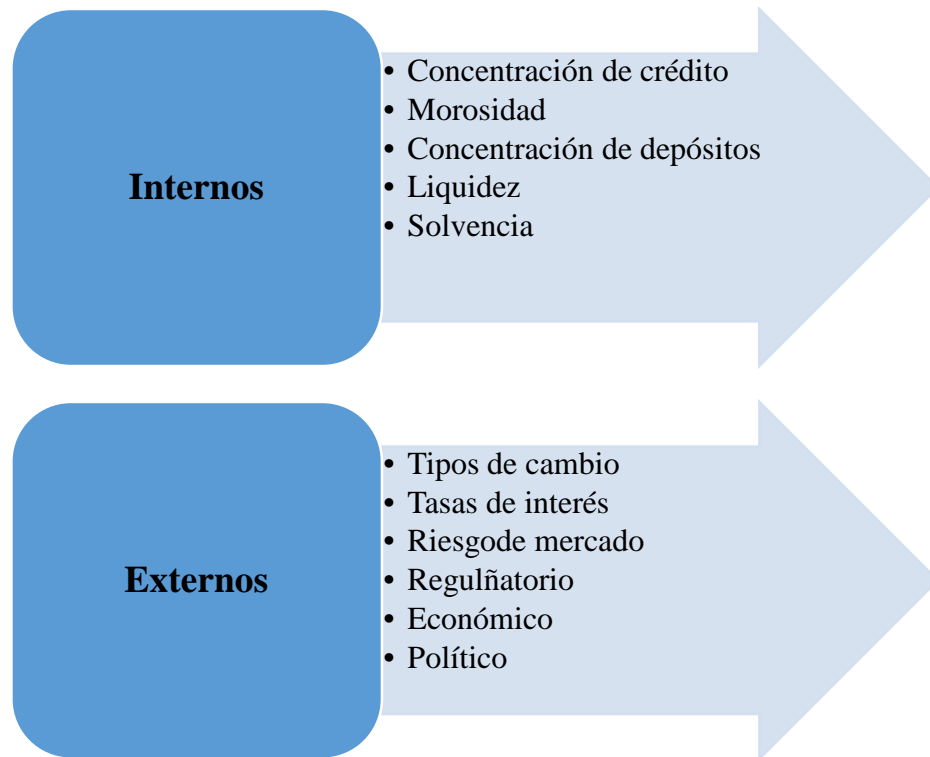
Cartera y contingentes en cobro judicial: Las operaciones de carteras de crédito y contingentes que entren en un proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo “D”, independientemente de su morosidad. Las categorías E mantendrán la misma calificación.



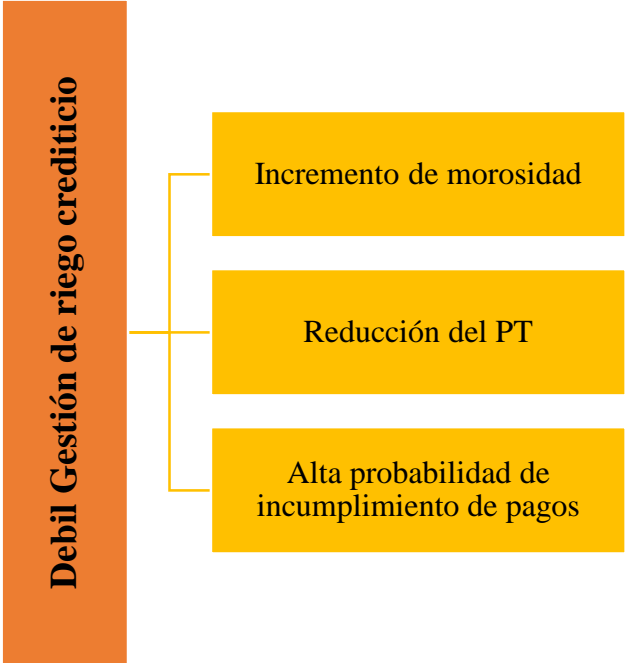
### Objetivo 3

Proponer un modelo de gestión de riesgos crediticios pertinente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo que permita minimizar el índice de morosidad para periodos posteriores a los analizados

### Identificación de riesgos



**Consecuencias inadecuada gestión del riesgo**



**Modelo de gestión de riesgo de crédito**

