



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO

EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA MITIGACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS AGENCIA BAÑOS, AÑO 2018.

AUTORA:

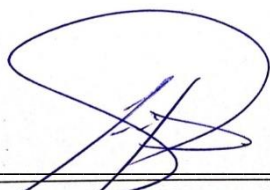
ADRIANA VICTORIA SORIA SANTANA

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

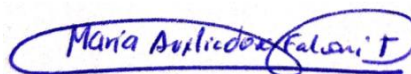
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Adriana Victoria Soria Santana, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.



Ing. Luis Alberto Esparza Córdova

DIRECTOR TRIBUNAL



Ing. María Auxiliadora Falconi Tello

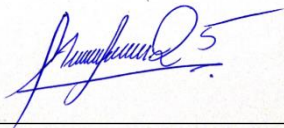
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Adriana Victoria Soria Santana, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son autorizados y únicos. Los textos utilizados constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 junio de 2019



Adriana Victoria Soria Santana

C.C.: 1804667267

DEDICATORIA

Dedicado a Dios a mis padres y hermana. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar a mis padres y hermana quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por otorgarme la oportunidad de estudiar y adquirir nuevos conocimientos, además de gozar como alumna de tan prestigiosa institución. Gracias mediante sus autoridades y docentes me brindaron solida formación academica preparándome para un futuro competitivo y formándome como persona de bien.

Muy particularmente agradezco a Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. por abrirme sus puertas o otorgarme la oportunidad de realizar el trabajo de investigación, en donde pude demostrar todos mis conocimientos que he adquirido en el transcurso del tiempo; por lo que quiero dejar constancia de mi sincero sentimiento de agradecimiento y gratitud.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.2 Justificación	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivo Específicos	6
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes investigativos	7
2.1.1 Fundamentación filosófica	11
2.1.2 Fundamentación legal	11
2.1.3 Antecedentes Históricos	12
2.2 Fundamentación teórica	13
2.2.1 Sistema Financiero	14
2.2.1.1 <i>Integrantes del sistema financiero</i>	14
2.2.1.2 <i>Sistema financiero ecuatoriano</i>	15
2.2.1.3 <i>Entes reguladores del sistema financiero ecuatoriano</i>	16
2.2.1.4 <i>Productos y servicios financieros</i>	17
2.2.2 Cooperativas de ahorro y crédito	20
2.2.3 El crédito	20
2.2.3.1 <i>Importancia del crédito</i>	21
2.2.3.2 <i>Ventajas y desventajas del crédito</i>	21
2.2.3.3 <i>Segmentación de la cartera de Crédito</i>	22
2.2.3.4 <i>Las C's del Crédito</i>	22
2.2.4 Gestión financiera	24
2.2.5 Gestión del riesgo	24
2.2.5.1 <i>Objetivo de la gestión de riesgo</i>	24

2.2.5.2	<i>Conceptualización y clasificación del riesgo</i>	25
2.2.5.3	<i>Importancia de la gestión de riesgo en instituciones financieras</i>	26
2.2.6	<i>Riesgo de Crédito.</i>	26
2.2.7	<i>Perfil de riesgo de las instituciones financieras</i>	26
2.2.7.1	<i>Cobertura de la calificación de los microcréditos</i>	28
2.2.7.2	<i>Provisiones</i>	28
2.2.7.3	<i>Nivel de exposición del riesgo de crédito</i>	29
2.2.7.4	<i>Tipos de riesgo de crédito</i>	29
2.2.7.5	<i>Formas del riesgo de crédito</i>	30
2.2.7.6	<i>Cálculo del riesgo de crédito</i>	31
2.2.8	<i>Niveles de Riesgo</i>	32
2.2.9	<i>Morosidad</i>	32
2.2.10	<i>Estrategias</i>	33
2.2.10.1	<i>Características de las estrategias</i>	33
2.2.10.2	<i>Tipos de estrategias</i>	34
2.2.10.3	<i>Estrategias para la gestión del riesgo crediticio</i>	35
2.2.10.4	<i>Estrategias de cobranza</i>	35
2.2.11	<i>Mitigación del Riesgo De Crédito</i>	35
2.2.11.1	<i>Técnicas de mitigación del riesgo</i>	35
2.2.12	<i>Procedimiento de la Administración Integral Del Riesgo</i>	35
2.2.13	<i>Administración Integral del Riesgo</i>	37
2.2.14	<i>Ámbito de aplicación de los modelos</i>	38
2.2.15	<i>Modelos para estimar el Riesgo Crediticio</i>	38
2.2.16	<i>Metodología de riesgo de crédito</i>	40
2.2.16.1	<i>Regresión logística</i>	40
2.2.16.2	<i>Metodología para la construcción del modelo estadístico</i>	41
2.3	<i>Idea a defender</i>	42
2.4	<i>Variables</i>	42
2.4.1	<i>Variable dependiente</i>	42
2.4.2	<i>Variable independiente</i>	42

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	<i>Modalidad de la investigación</i>	43
3.2	<i>Tipos de investigación</i>	43

3.2.1	<i>Investigación de campo</i>	43
3.2.2	<i>Investigación Bibliográfica-Documental</i>	44
3.2.3	<i>Investigación Exploratoria</i>	44
3.2.4	<i>Investigación Descriptiva</i>	44
3.3	Métodos, técnicas e instrumentos	45
3.3.1	<i>Método deductivo</i>	45
3.3.2	<i>Método analítico</i>	45
3.3.3	<i>Método histórico</i>	45
3.3.4	<i>Observación Directa</i>	45
3.3.5	<i>Entrevista</i>	45
3.3.6	<i>Instrumentos</i>	46
3.4	Población y muestra	46
3.4.1	<i>Población</i>	46
3.4.2	<i>Muestra</i>	47
3.5	Procesos del levantamiento de la investigación	48
3.6	Resultados	48
3.6.1	<i>Resultados de la entrevista</i>	48
3.6.2	<i>Análisis e interpretación de la encuesta</i>	51
3.6.3	<i>Análisis del comportamiento de la cartera de microcrédito</i>	66
3.6.4	<i>Nivel de riesgo en la cartera de microcrédito</i>	67
3.7	Verificación de la idea a defender	70

CAPÍTULO VI: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Título	71
4.2	Introducción	71
4.2.1	<i>Reseña histórica</i>	71
4.2.2	<i>Filosofía corporativa</i>	72
4.2.2.1	<i>Política de Calidad</i>	72
4.2.2.2	<i>Misión</i>	72
4.2.2.3	<i>Visión</i>	73
4.2.2.4	<i>Políticas</i>	73
4.3	Desarrollo	73
4.3.1	<i>Análisis situacional</i>	73
4.3.2	<i>Análisis de la matriz FODA</i>	74
4.3.2.1	<i>Estrategias obtenidas del análisis FODA</i>	75

4.3.3	<i>Matriz EFE</i>	76
4.3.4	<i>Matriz EFI</i>	76
4.3.5	<i>Estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos</i>	78
4.3.6	<i>Presupuesto para la ejecución de las estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio</i>	85
4.3.7	<i>Propuesta metodológica para la administración riesgo de crédito</i>	87
CONCLUSIONES		111
RECOMENDACIONES		112
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Principales actores del SFE.....	16
Tabla 2-2:	Productos financieros	17
Tabla 3-2:	Servicios financieros.....	19
Tabla 4-2:	Ventajas y desventajas del crédito	21
Tabla 5-2:	Segmentos de la cartera de créditos de COAC Oscus	22
Tabla 6-2:	Calificación de la cartera de microcrédito y contingentes.....	28
Tabla 7-2:	Provisiones	28
Tabla 8-2:	Tipo de riesgos de crédito.....	30
Tabla 9-2:	Morosidad.....	33
Tabla 10-2:	Tipo de estrategias	34
Tabla 11-2:	Procedimiento de la Administración Integral del Riesgo	36
Tabla 12-2:	Aplicación de modelos	38
Tabla 1-3:	Población.....	47
Tabla 2-3 :	Resultados de la entrevista.....	49
Tabla 3-3:	Género	51
Tabla 4-3:	Edad.....	52
Tabla 5-3:	Frecuencia con el que realiza un crédito	53
Tabla 6-3:	Procesos que debe realizar para obtención del crédito	54
Tabla 7-3:	Implementación de estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito	55
Tabla 8-3:	Los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa	56
Tabla 9-3:	Las normas rígidas de crédito en la Cooperativa	57
Tabla 10-3:	Implementación de un plan de riesgo crediticio.....	58
Tabla 11-3:	Los requisitos son suficientes para el crédito.....	59
Tabla 12-3:	Se ha encontrado usted dentro de la central de riesgos	60
Tabla 13-3:	A recibido usted capacitaciones de educación financiera respecto a créditos	61
Tabla 14-3:	Programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores	62
Tabla 15-3:	Calificaría de la atención recibida en la Cooperativa.....	63
Tabla 16-3:	El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente.....	64
Tabla 17-3:	La cooperativa cuenta con una unidad de revisión de crédito	65
Tabla 18-3:	Cartera de microcrédito – Análisis horizontal.....	66
Tabla 19-3:	Análisis del comportamiento de la cartera de microcrédito	67
Tabla 1-4:	Matriz FODA	74
Tabla 2-4:	Matriz de evaluación de factores externos	76
Tabla 3-4:	Matriz de evaluación de factores internos.....	76
Tabla 4-4:	Estrategia 1	78

Tabla 5-4:	Estrategia 2	79
Tabla 6-4:	Estrategia 3	80
Tabla 7-4:	Estrategia 4	81
Tabla 8-4:	Estrategia 5	82
Tabla 9-4:	Estrategia 6	83
Tabla 10-4:	Estrategia 7	84
Tabla 11-4:	Presupuesto.....	85
Tabla 12-4:	Determinación del monto	108
Tabla 13-4:	Crédito nuevo y de renovación	108
Tabla 14-4:	Plazos del crédito.....	109
Tabla 15-4:	Garantías.....	110
Tabla 16-4:	Matriz de productos crediticios.....	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Integrantes del sistema financiero	14
Gráfico 2-2:	Principales Instituciones financieras del SFE	15
Gráfico 3-2:	Las C's del crédito.....	23
Gráfico 4-2:	Sistema de calificación crediticia	27
Gráfico 5-2:	Nivel de exposición del riesgo de crédito	29
Gráfico 6-2 :	Niveles de riesgo	32
Gráfico 7-2:	Modelo Scoring	40
Gráfico 8-2:	Función Lógica.....	41
Gráfico 1-3:	Genero	51
Gráfico 2-3:	Edad	52
Gráfico 3-3:	Frecuencia con el que realiza un crédito	53
Gráfico 4-3:	Procesos que debe realizar para otorgamiento del crédito	54
Gráfico 5-3:	Implementación de estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito	55
Gráfico 6-3:	Los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa	56
Gráfico 7-3:	Las normas rígidas de crédito en la Cooperativa	57
Gráfico 8-3:	Implementación de un plan de riesgo crediticio	58
Gráfico 9-3:	Los requisitos son suficientes para el crédito.....	59
Gráfico 10-3:	Se ha encontrado usted dentro de la central de riesgos	60
Gráfico.11-3:	A recibido usted capacitaciones de educación financiera respecto a créditos	61
Gráfico 12-3:	Programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores	62
Gráfico 13-3:	Calificaría de la atención recibida en la Cooperativa.....	63
Gráfico 14-3:	El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente ..	64
Gráfico 15-3:	La cooperativa cuenta con una unidad de revisión de crédito	65
Gráfico 16-3:	Morosidad total de la cartera de crédito sector financiero segmento 1.	66
Gráfico 1-4:	Formato de los Procesos.....	93
Gráfico 2-4:	Flujo del Proceso de Promoción de Crédito.....	96
Gráfico 3-4:	Procesos de microcréditos	101
Gráfico 4-4:	Flujograma de la recuperación de cartera	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Entrevista al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Anexo B: Encuesta a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar Estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, realizando un análisis del comportamiento y evolución de la cartera de microcrédito que afecta directamente al futuro financiero de la institución. Para su desarrollo la metodología de investigación se basó en el enfoque cualitativo y cuantitativo a través de la modalidad de campo y documental; se utilizaron técnicas como la entrevista dirigida al gerente general, asesores de microcrédito y responsable de riesgos, también se aplicaron encuestas a los socios que tienen microcréditos vigentes. Para el diagnóstico y análisis financiero se realizó un plan de recolección de información interna tanto manuales, reglamentos y estados financieros de los años 2016-2017-2018 . Con ello se evidenció que existe un crecimiento potencial en la cartera de microcréditos a través de un análisis horizontal establecido para el segmento, siendo positivo para la institución financiera como también para la sucursal. Sin embargo en la gestión del riesgo crediticio se evidencia alguna deficiencias en el manejo administrativo y financiero generando un nivel de riesgo moderado por falta de estrategias corporativas. Por ende la necesidad de proponer estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de la cooperativa con un manual de políticas, procedimientos, y reglamento de créditos, que servirá como guía a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, para cumplir con las disposiciones del marco regulatorio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<MICROCRÉDITO> <ESTRATEGIAS CORPORATIVAS> <RIESGO CREDITICIO>
<INDICADORES FINANCIEROS> <MANUAL DE POLÍTICAS> <SEGMENTO DE
CRÉDITO> <BAÑOS(CATÓN)>



Ing. Luis Alberto Esperanza Córdova
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ABSTRACT

The objective of this research is to design Strategies for the mitigation of credit risk of the microcredit portfolio at the Savings and Credit Cooperative Oscus Agencia Baños, performing an analysis of the behavior and evolution of the microcredit portfolio that directly affects the financial future of the institution. For this development the research methodology was based on the qualitative and quantitative approach through the field and documentary modality; techniques such as the interview addressed to the general manager, microcredit advisors and risk managers were used, as well as the use of stamps for members who have valid microcredits. For the diagnosis and financial analysis, an internal information collection plan was made, including manuals, regulations and financial statements for the years 2016-2017-2018. This showed that there is a potential growth in the microcredit portfolio trough an analysis horizontally establishes for the segment, being positive for the financial institution as well as for the branch. However, the management of credit risk reveals some deficiencies in the administrative and financial management generated by a moderate risk novel due to the lack of corporate strategies. Therefore, the proposal contains strategies to control and mitigate the credit risk of the microcredit portfolio of the cooperative with a manual of policies, procedures, and credit regulations, which will serve as a guide to the Oscus Savings and Credit Cooperative, to comply with the provisions of the regulatory framework of the Super Intendency of the Solidarity Popular Economy(SEPS).

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MICROCREDIT> <CORPORATE STRATEGIES> <CREDIT RISK> <FINANCIAL INDICATORS> <POLICY MANUAL> <CREDIT SEGMENT> <BAÑOS(CANTON)>.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia las estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus agencia Baños de la Provincia de Tungurahua, misma que está estructurada en cuatro capítulos que se detalla a continuación.

Capítulo I: Se compone del problema en la que se realiza una descripción detallada sobre el problema que involucra las variables de estudio es decir las estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, por ende, se formula el problema, como también se plantea la delimitación del problema, así mismo se justifica y estructura los objetivos que guían la investigación.

Capítulo II: Se estructura el marco teórico que conlleva al análisis del estudio del arte de las variables en estudio, el cual se da a entender el problema y sus variables referenciando con antecedentes investigativos de autores que ya han experimentado el hecho o mantiene un conocimiento elevado sobre el tema; se plantea la idea a defender que deberá ser comprobada más adelante a fin de buscar soluciones prácticas al problema.

Capítulo III: En este capítulo se establecerá la metodología de investigación se conllevando a un análisis del enfoque cualitativo o cuantitativo del tema planteado, así mismo la modalidad investigativa de campo y documental, consiguiente se establece la población objeto de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, dando mención a la población y muestra que se involucrada en el análisis investigativo para el levantamiento de información de campo, para ello se plantea plan de recolección y procesamiento de la información además se realiza un análisis e interpretación de la información resultante de la investigación de campo, para lo cual se expresa la información mediante tablas y gráficos estadísticos que permiten dicha interpretación de resultados; consiguiente se aplica la idea a defender del estudio.

Capítulo IV: Se da mención a la propuesta de solución del problema evidenciado, el cual se desarrollará Estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, con el fin de alcanzar metas y objetivos propuestos, mismo que a través de un proceso adecuado y con las herramientas necesarias para la memoria de proyectos de factibilidad permitieron viabilizar dicho estudio; consiguiente se desarrolla las conclusiones, como también las recomendaciones a las que se llegó después de ampliar el estudio del problema planteado en la investigación, y que está fundamentado por la parte conceptual teórica, de la misma forma los resultados obtenidos

de la investigación de campo, consiguiente permite desarrollar y plantear soluciones válidas para resolver el problema.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo financiero ha tenido con las cooperativas de ahorro y crédito, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos. La provincia de Tungurahua es la tercera en generar más actividad de micro finanzas a través de cooperativas de ahorro y crédito, considerando que en la provincia los movimientos económicos y comerciales son los que resaltan la economía de la misma, antecedida solamente por Pichincha y Guayas (Sarco, 2016).

Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus asume la responsabilidad de ofrecer servicios financieros como también no financieros a socios y clientes, manteniendo la identidad, calidad de los productos financieros con el mejoramiento continuo de los procesos; involucrando al equipo humano calificado y permanente innovación tecnológica, sin embargo en la actualidad la entidad financiera cooperativista, esgrime el proceso de colocación y cobranzas de créditos con políticas deficientes; sin embargo, a través de los años ha fortalecido su crecimiento en el sector económico popular y solidario.

La COAC Oscus Agencia Baños es una de las entidades con mayor trayectoria la ciudad, reconocida gracias a su gran estructura, así como su diversidad de productos y servicios financieros, por tal motivo ha incrementado su actividad tanto operativa como de negocios, considerando que se aumentó el número de socios activos y créditos otorgados; por lo tanto, es importante considerar que este crecimiento también genera varios riesgos como el riesgo crediticio, que se encuentra intrínseco en las actividades que esta realiza. El riesgo afecta directamente a la liquidez y rentabilidad de la cooperativa considerando que podría ocasionar inestabilidad financiera provocando una crisis hasta su extinción.

El riesgo Crediticio que se genera en la COAC Oscus es la probabilidad que asume está como consecuencia del incumplimiento de pago por parte de los socios debido a falencias y deficiencias en el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de microcréditos (García & Salazar, 2005, pág. 11).

Los niveles del riesgo crediticio son bajo, medio y crítico de acuerdo al impacto en los resultados y su probabilidad de ocurrencia que generan pérdidas y efectos negativos en la institución, la finalidad de esta investigación es mitigar el impacto que genera el riesgo

crediticio; asegurando su capacidad de supervivencia al exponerse a los efectos provocados por los riesgos expuestos.

Es importante tomar en consideración que una de las causas por las que atraviesan las instituciones financieras especialmente las cooperativas es por problemas de liquidez y rentabilidad ocasionadas por el riesgo crediticio, en base a lo mencionado es importante aplicar estrategias y medidas preventivas eficientes que permitan mitigar el riesgo y evitar crisis futuras.

Por ende, se plantea la aplicación de estrategias eficientes para la mitigación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos con el propósito de minimizar la probabilidad de ocurrencia de pérdidas financieras producto del riesgo crediticio logrando alcanzar un nivel de rentabilidad eficiente en la entidad financiera cooperativista.

1.1.1 *Formulación del problema*

¿De qué manera el planteamiento de estrategias contribuye a minimizar el riesgo crediticio de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, año 2018?

1.1.2 *Delimitación del problema*

a) De contenido

- **Campo de acción:** Área Administrativa y Financiera
- **Objeto de estudio:** Riesgo Crediticio

b) Espacial

- **Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños
- **Provincia:** Tungurahua
- **Ciudad:** Baños
- **Lugar:** Oficina Operativa
- **Dirección:** Haflasnts, Oriente & Thomas Halflants
- **Campo:** Finanzas
- **Área:** Gestión de riesgo crediticio
- **Aspecto:** Diseño de estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito
- **Temporal:** Año 2018

1.2 Justificación

La cartera de microcrédito es uno de los mayores activos y una fuente principal de ingresos que se ven reflejados en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, considerando también que este es el origen de riesgo para la seguridad y solidez de la misma, es por eso que se constituye como uno de los medios con más relevancia e importancia en el desarrollo socio-económico del país, razón por la cual amerita a tener un mayor control y supervisión de las actividades financieras.

Planear estrategias que permitan mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcrédito ayudará a reducir el índice de morosidad y en un futuro mantenerlo por debajo del 4%, en virtud de que la gestión de crédito sea mucho más óptima, monitoreando los perfiles de riesgo de los posibles sujetos de crédito, disminuyendo los niveles de riesgo crediticio aplicable tanto para la otorgación de créditos de socios nuevos y antiguos, manteniendo datos actualizados y correctos, dando cumplimiento a la normativa legal establecida por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es necesario buscar reforzar los esquemas de refinanciamiento y reestructuras, los análisis crediticios, los criterios de calificación del socio cliente solicitante antes de conceder los préstamos. Para ello se debe tecnificar en dar un seguimiento adecuado y crear mecanismos que permitan la recuperación efectiva y rápida de la cartera.

El planteamiento de estrategias para la mitigación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos pretende aportar a la continuidad de la institución frente a cualquier circunstancia que genere pérdidas o cause efectos negativos que puede afectar la imagen institucional y reducir la confianza de los socios/clientes que posee la cooperativa.

Esta investigación beneficiara a miles de asociados, cientos de empleados y a la población en general ya que con el resultado final se busca implementar acciones eficientes en la operatividad de la cooperativa, con el fin de mejorar y ofrecer un servicio apropiado aplicando medidas preventivas que buscan mitigar un alto nivel de riesgos financieros.

A nivel académico la investigación permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de cinco años, en la Carrera de Ingeniería Financiera, teniendo como perspectiva colaborar con el crecimiento económico y financiero de la institución en estudio y perseverando la continuidad de la Cooperativa de forma organizada y eficiente.

A nivel profesional esta investigación genera un aporte positivo para contrarrestar a uno de los grandes problemas que afecta el Sistema Financiero Popular y Solidario que es el cierre de varias Cooperativas a nivel nacional por atravesar crisis financieras y por no aplicar procesos, estrategias, buenas prácticas operativas que aseguren la continuidad, fomenten la solidaridad y el trabajo en beneficio de la sociedad.

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo General*

Diseñar estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Agencia Baños, año 2018.

1.3.2 *Objetivo Específicos*

- Analizar el comportamiento de la cartera de microcrédito de la cooperativa.
- Diagnosticar el nivel de riesgo en la cartera de microcrédito de la cooperativa a través de un análisis de riesgo.
- Proponer estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Baños, con el fin de alcanzar metas y objetivos propuestos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Las entidades financieras requieren de una serie de recursos: humanos, materiales y financieros para su desarrollo y funcionamiento buscando generar ingresos a través de los servicios y productos que ofrecen a sus clientes. Es por ello que desde el punto de vista bancario uno de los productos que ofrecen son conceder créditos considerada como una operación que implica riesgos, por cuanto existe la probabilidad de que el prestatario una vez entregados los recursos incumpla con lo acordado. En virtud de ello las entidades examinan un conjunto de requisitos que son revisados y aprobados a través de una serie de técnicas y procedimientos internos, con el fin de que la transacción generada resulte rentable para la empresa con un nivel de riesgo normal.

Los bancos utilizan estrictos procesos de evaluación crediticia con el fin de minimizar las pérdidas financieras ocasionadas por el incumplimiento de los pagos de los créditos concedidos, sin embargo; trae como consecuencia que las pequeñas y medianas empresas tenga dificultades al acceso financiamiento (Marrero & Daniel, 2014, pág. 50).

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), (2013) en su informe indica que:

La pequeña y media empresa (PYMES) tiene dificultades al momento de acceder a financiamiento lo cual constituye una de las principales barreras que debe enfrentar la región teniendo como datos que cerca del 12% del crédito total es destinado para las PYMES, situación que contrasta con otras regiones donde las pequeñas y medianas empresas reciben el 25% de los créditos (pág. 20).

En el ámbito de la gestión financiera, tomar decisiones en actividades de inversión financiera es de carácter táctico. La inversión destinada a capital de trabajo es considerada para decisiones de largo plazo considerando las secuelas que tiene en la situación económica financiera de la institución. Los niveles de capital de trabajo dentro de la empresa se deciden en un nivel sustancial por los manejos de los cobros y pagos con que opere una entidad económica de base. La gestión de cobranza en sus diferentes puntos tiene un rol importante en la reducción de capital inmovilizado, y de tal manera en la obtención del máximo rendimiento económico productivo.

De acuerdo a lo redactado en el informe según Ledesma, Zulma, Sánchez, & Inocencio (2007) afirman que; “En las instituciones crediticias existe la necesidad de seguir perfeccionando el proceso de cobros y de inversión en tales activos corrientes, con el propósito de racionalizar esta inversión y ordenar la asignación indiscriminada de créditos” (pág. 87). Al que hay que brindarle atención priorizada desde una óptica económico-financiera y científicamente.

El análisis clúster es una técnica sustentada en razones financieras que ayudan a mejorar el desempeño económico financiero de la empresa mediante la obtención de capital líquido que garantice el funcionamiento.

Este artículo basado en las instituciones crediticias mexicanas realizado por Trejo García, Ríos Bolívar, & Almagro Vázquez, tiene como objetivo mejorar la gestión del riesgo en la estimación de provisiones utilizando un modelo logit alternativo que transmite niveles de riesgo más precisos. A demás los indicadores financieros del sector bancario como el ahorro, los activos y las utilidades mostrando rendimientos del 2.20% registrados por la banca mexicana.

Cundo se refiere a riesgo financiero siempre se piensa en la administración de portafolio como instrumento financiero y su valuación con diversos métodos. Como el caso del movimiento Browniano, la fórmula de Black y Scholes (1972) o la evaluación de bonos mediante la técnica de Merton (1974). Estos métodos son muy utilizados en el mercado de riesgos, las entidades que se dedican al negocio de créditos monetarios y que su aporte es superior al 50% del ingreso de la banca debe considerar importante su administración. Por lo tanto, esta investigación tiene como enfoque analizar el riesgo de los créditos revolventes y con junto a ello surgir un modelo con mayor capacidad de identificación de probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones crediticias. Este modelo consiste en tener un seguimiento de deudores, además de la discriminación hecha con una base de información compuesta por elementos importantes y con características de giro revolventes. Para ellos se utiliza una prueba de multicolinealidad.

A partir de las disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en materia de segmentación de niveles de riesgo, se tomó en consideración que el punto de partida para esta investigación fue medir el desempeño del riesgo crediticio revolventes para la nación mexicana, se empleó la discriminación logística en el porcentaje de provisiones propuestas como solución al problema de normalidad conjunta. Se demostró así el cálculo estadístico K-S por 56.38% en el nivel de riesgo C-1, superior que el 56.38% en el nivel de riesgo C-2 con el modelo CNBV. Este modelo hace notar que el punto de corte obtenido en el modelo surgido permite demostrar un mejor score (Trejo García, Ríos Bolívar, & Almagro Vázquez, 2016).

Cardona (2006), señala que, “las pérdidas esperadas en la cartera de créditos, con base en las cuales se estima el capital mínimo requerido, depende de tres factores; probabilidad de incumplimiento, exposición en el incumplimiento y severidad de las pérdidas dado el incumplimiento”; además, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea plantea un modelo unifactorial para explicar la distribución de las pérdidas, en el cual se presume que los impagos ocurren de forma independiente y homogénea entre los acreditados (pág. 130).

Basilea II es una serie de directrices elaboradas por el Comité de Basilea con el fin crear estándares internacionales y regulación bancaria. En Basilea II se considera la capacidad de una persona o empresa de devolver un crédito concedido, el tiempo de recuperación del crédito y el riesgo crediticio, ante estas situaciones se crea tres pilares fundamentales:

Pilar I: Disponer de unos requisitos mínimos de capital

Se debe evaluar el riesgo crediticio considerando la calidad del prestatario utilizando ratings o calificaciones crediticias. En Basilea II se exige que el coeficiente de recursos propios de los bancos sea superior al 8% y agrega requisitos de capital por riesgo operacional.

En esta evaluación se considera la probabilidad de incumplimiento del crédito, la pérdida en el momento en el que se produce el incumplimiento, que se calcula a través de un método estándar mediante calificaciones de riesgos emitidas por empresa especializadas o a través de métodos propios de rating avanzados y determinar la exposición al riesgo cuando se produce el incumplimiento. En este pilar el objetivo es cuantificar el riesgo de crédito, de mercado y operacional.

Pilar II: Supervisar la gestión de los fondos propios

Las entidades financieras deben mantener un capital suficiente en función de los riesgos incurridos. También estudiar el nivel de solvencia de la entidad la validación de modelos estadísticos, estando los bancos obligados a almacenar datos de información durante periodos largos de 5 a 7 años, garantizar su adecuada auditoria y superar pruebas de stress test.

Pilar III: Disciplina de mercado

En este pilar se pretende que la entidad dé a conocer su información crediticia y del nivel de riesgo de los mercados financieros de forma transparente y respetando las buenas prácticas con una buena coordinación en los procesos de cálculo de los riesgos y sus conciliaciones, con una correcta descripción de la gestión de riesgo, aspectos técnicos de cálculo de capital, descripción

de la gestión de capital y requerimientos de capital por cada tipo de riesgo (Gallo & Pozo, 2013).

En la investigación realizada por Morales (2007) con el tema “La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria” concluye que:

El departamento de riesgo debe realizar una planificación efectiva como resultado de un conocimiento más amplio y una integración de la exposición de riesgo claves, una mayor transparencia en la toma de decisiones y contingencias que no tengan un mayor costo. Las instituciones Bancarias como elemento central, deberán tomar acciones de Administración de Riesgo que permita reducir la probabilidad de ocurrencia y minimizar las pérdidas o efectos negativos en los resultados. Los procedimientos deben estar en un sistema de mejora continua y estándares establecidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo Crediticio utilizando como bases políticas adaptadas por el Sector Bancario tratando de que los costos de operación sean bajos y adaptar modelos de calificación previo a la concesión de un crédito, que establezca la documentación y los procedimientos necesarios para la evaluación del solicitante contribuyendo así a la mitigación del riesgo de crédito (pág. 118).

En el trabajo de investigación realizado por Altamirano (2011) concluye que; “El riesgo crediticio que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular y Solidaria”; provocado por el incumplimiento de la recuperación de créditos influye en la liquidez tomando en cuenta que los fondos necesarios para otorgar nuevos créditos se ven reducidos, por manejar una cartera vencida elevada; esto obedece a que al momento de conceder los créditos no se realiza un estudio utilizando técnicas de análisis a los socios para determinar el patrón de comportamiento frente a sus responsabilidades crediticias.

De acuerdo a lo mencionado por Dávila (2010) en su trabajo de investigación con el Título: Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora; que tiene como propuesta para mejorar la gestión” tiene como finalidad tener un control del portafolio de crédito para disminuir la morosidad e impedir fraudes con lo que concluye los siguiente:

La estructura de la cooperativa no posee una unidad de Riesgo Crediticio, que perjudica al crecimiento sostenido de la entidad, siendo deficiente su administración, la responsabilidad para a manos del Asesor de Negocios, quien es el encargado de realizar todo el proceso para el otorgamiento de los créditos, y recuperación de cartera. Como también en el diagnóstico de la situación actual de la administración de bienes y la gestión de crédito en la cooperativa se

evidencia insuficiente rentabilidad, su ROA se encuentra en el 0.51% y el promedio del mercado es de 0.8% considerándolo como malo porque posea muchos activos improductivos afectando su rentabilidad como lo demuestra el indicador Roe que tiene del 1.6% y el promedio del mercado es del 8%. Adicionalmente la cooperativa no identifica las políticas de provisiones de Cuentas Incobrables, siendo insuficiente las reservas generadas, genera una falta de protección a la cartera crediticia.

2.1.1 *Fundamentación filosófica*

Teoría de la contingencia

La teoría concibe que las instituciones o empresas funcionen como sistemas abiertos buscando la supervivencia a través del delicado equilibrio dinámico tanto interno como externo. Según esta perspectiva, la relación entre organización y su alrededor instantáneamente es únicamente de carácter adaptivo, de ello se desprende que el modelo óptimo de organización este sujeto al entorno con el que se relación. (Zalarar, 2011).

Teoría de sistemas mecanistas y orgánicos de burns y stalker

De acuerdo a (Burns & Stalker, 1961), en base a esta teoría se verifica la relación existente entre las prácticas administrativas y el ambiente externo de las organizaciones. La conclusión de esta teoría se base en que puede existir dos sistemas divergentes de practica administrativa, uno de ellos denominado mecanista relacionado con empresas que realizan sus operaciones en condiciones ambientales relativamente estables y las otras dominado orgánico exigido por las condiciones en transformación.

2.1.2 *Fundamentación legal*

La (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2011) considera que el artículo 283 de la CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, establece que; “el sistema económico es social y solidario y está integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria; la economía popular y solidaria se regulara de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios” (pág. 3).

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) de acuerdo al artículo 311 estipulado en la Constitución de la Republica señala que; “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro crédito,

entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán en tratamiento diferenciado y preferencial” (pág. 3).

LEY DE COOPERATIVAS, CODIFICACIÓN

La (Ley de Cooperativas, 2001) codificación 000, Registro Oficial 400 de 29 de agosto del 2001 Título I establece que:

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (pág. 1).

NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CAJAS CENTRALES

La (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en el Capítulo I, Artículo 1 sobre el objeto de la normativa establece:

“Las disposiciones sobre la Administración Integral de Riesgos que las entidades deberían implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgo a los cuales se encuentra expuesto” (pág. 1).

2.1.3 Antecedentes Históricos

La Cooperativa OSCUS fue creada el 27 de marzo de 1962, y queda legalmente constituida y registrada mediante el Acuerdo Ministerial No. 632, el 29 de mayo 1963.

El 19 de septiembre de 1975, cambia su denominación a Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.; y, a partir del 21 de noviembre de 1985 queda sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros. 1962 se convierte en el año de arranque para que varias agrupaciones se organicen en torno a una idea, juntar esfuerzos y pequeñas economías para poder ayudarse solidariamente.

En la región de la Sierra, se lo hace con el apoyo de la Iglesia Católica y a través de ésta, el apoyo extranjero; mientras que, en la Costa, son las organizaciones sindicales quienes asumen

esta responsabilidad; en todos los casos se unían personas económicamente vulnerables para tratar de unir sus pequeñas economías para ayudarse solidariamente, siguiendo una corriente que para ese entonces estaba tomando fuerza a nivel del mundo entero, el cooperativismo de ahorro y crédito.

En este contexto, en la ciudad de Ambato, se generan también algunos movimientos de esta corriente, pero en el caso de OSCUS curiosamente se debe resaltar que su origen se da en torno de una agrupación de Trabajadores, aunque no era de tipo sindical, con el apoyo de la Iglesia Católica de la ciudad. La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962, en donde se relata que 25 personas se inscriben como socios de lo que posteriormente sería la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción y en donde se revisan y aprueban el proyecto de Estatuto, trámite indispensable para su formalización.

La cooperativa, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."

En los últimos años el sector cooperativo ha presentado un desarrollo muy favorable como evidencia la cooperativa creció con mayor fuerza y a partir del año 2008 abrió sucursales en Ambato (Agencia Sur y Mall de los Andes), Latacunga, Baños, Patate, Pelileo y Píllaro, Quito, Guayaquil, Riobamba y Tena (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda., 2016).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. pone a disposición de socios/clientes productos y servicios financieros: apertura de cuentas, créditos, remesas, chequera virtual, tarjetas de débito, banca móvil, seguro médico entre otros; con la finalidad de captar y canalizar el ahorro favoreciendo en particular a los emprendimientos, el sector de la vivienda y consumo dinamizando la economía del país.

2.2 Fundamentación teórica

A continuación, se detallan definiciones, conceptos básicos necesarios para el desarrollo del diseño de estrategias para la mitigación del riesgo crediticio de la cartera de microcrédito, con la finalidad de dar a conocer en que consiste.

2.2.1 Sistema Financiero

Sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, sociedades financieras, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero que tienen como finalidad canalizar el ahorro a inversiones que permita el desarrollo de la actividad económica del país (ICEX, 2018).

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura, además, el Sistema Financiero Nacional, como el conjunto de instituciones financieras (bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito) que realizan intermediación financiera con el público.

2.2.1.1 Integrantes del sistema financiero



Gráfico 1-2: Integrantes del sistema financiero

Fuente: (Velastegui, 2018)

2.2.1.2 Sistema financiero ecuatoriano

El Sistema Financiero Ecuatoriano (SFE); es aquel que está compuesto por un conjunto de principios, como también de normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan; esto conlleva al apoyo y el desarrollo de la economía nacional.

Dentro de las principales instituciones financieras que integran el sistema financiero ecuatoriano se encuentran:



Gráfico 2-2: Principales Instituciones financieras del SFE

Fuente: (Romero, 2015)

Dichas instituciones que forman parte del SFE, se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre la sociedad y la entidad; captando recursos de clientes y socios a través del ahorro, para luego dichas capacitaciones se utilicen en operaciones de crédito e inversiones en la sociedad.

2.2.1.3 Entes reguladores del sistema financiero ecuatoriano

Los entes reguladores del sistema financiero ecuatoriano estas mismas están conformados por conjunto de Instituciones bancarias, financieras públicas consideradas como empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos, que operan en la intermediación financiera, actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Los principales actores en la intervención de la regulación del SFE, se encuentran los siguientes:

Tabla 1-2: Principales actores del SFE

Actores	Características
a. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Es el ente legislador. Forma parte de la Función Ejecutiva y es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera de seguros y valores. Entre sus miembros destacan el Presidente de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera (Ministro de Finanzas), el Gerente General del Banco Central del Ecuador, el Superintendente de Bancos, el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros y un Delegado del Presidente de la República.
b. Superintendencia de bancos	Es el ente supervisor. Supervisa y controla las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados. En su web se pueden encontrar los dos libros que recogen el Código de Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado.
c. Banco Central del Ecuador	Su función principal es la de facilitar que las actividades económicas puedan realizarse con normalidad en el país. Además, cabe destacar de entre sus múltiples funciones las de evaluar, monitorear y controlar la cantidad de dinero de la economía y revisar la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado ecuatoriano

Fuente: (ICEX, 2016)

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.1.4 Productos y servicios financieros

Tabla 2-2: Productos financieros

Producto financiero	Características	Ejemplo	Interpretación
Crédito de consumo	Préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición, que permite la adquisición de bienes de consumo..	Electrodomésticos o el pago de servicios Consulta médico o tratamiento dental.	La tasa de este producto es alta por el riesgo que implica
Crédito comercial	Satisface necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño así mismo Financia capital de trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios encaminados a la operación de la misma.	Crédito para la micro empresa en producción avícola o agrícola y comercial.	Normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.
Crédito de vivienda	Conocido también como crédito hipotecario, o de vivienda para reparación, remodelación o mejoramiento de vivienda propia. A largo plazo (10 – 20 años).	Crédito otorgado para la adquisición de una vivienda.	Muy útil para el desarrollo familiar
Microcrédito	Préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Financia actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.	Crédito para micro empresa de en producción avícola o agrícola y comercial	La fuente de pago proviene de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, sujetas a verificación de la IFI.
Cuenta corriente	Cheques como forma de pago. Acumulación de dinero a través de depósitos por ventanilla y transferencias bancarias, al igual que cuentas de ahorro.	Disponer del capital mediante cobro de cheques y tarjeta de débito.	Al abrir una cuenta corriente, se establece un contrato entre el usuario y la institución financiera, en el que se acuerda que dicha entidad haga efectivas las órdenes de pago emitidas por el usuario, es decir, los cheques.
Cuenta de ahorros	Depósitos a la vista - acceder al dinero ahorrado de manera ágil, cuando la persona lo necesite o desee. Existen varios tipos de cuentas de ahorro, con beneficios diferenciados para cada caso. Permite generar ahorro, con seguridad y rentabilidad.	En una cuenta de ahorro, el dinero contribuye a alcanzar metas, es también un respaldo para imprevistos, como accidentes o enfermedad.	Facilita la planificación financiera y el manejo de los recursos; par los estudios de los niños y adolescentes.
Depósito a plazo	El cliente entrega un monto de dinero a la entidad financiera a un plazo determinado y una tasa fija. Concluido el plazo la	Depósito a plazo fijo en las instituciones financieras tanto bancos como	Existen instituciones que permiten acceder a una porción de

	institución devuelve al cliente la cantidad entregada más los intereses respectivos. NO se puede acceder a estos fondos antes del plazo determinado.	cooperativas de ahorro y crédito.	estos, previa la aplicación de una penalización, la cual no se cataloga como tarifa y por ende no se encuentra normada
Fondo de garantía	Herramienta que busca facilitar el acceso al crédito a micro, pequeños y medianos empresarios que no cuentan con los colaterales suficientes para respaldar una operación crediticia en el sistema financiero ecuatoriano.		
Fondo de inversión	Se considera como una alternativa de inversión diversificada que busca reducir el riesgo. Está constituido por las aportaciones de diversas personas, denominadas partícipes del fondo y administrado por una sociedad gestora responsable de su gestión.		El rendimiento del fondo se hace efectivo en el momento de venta de las participaciones, la cual puede llevarse a cabo en cualquier momento.
Negocios fiduciarios	La legislación ecuatoriana contempla la existencia de dos tipos de negocios fiduciarios: a) Encargos Fiduciarios: contrato por el cual el constituyente (personas naturales o jurídicas) da instrucciones de administración a la fiduciaria para que cumpla las condiciones pactadas. b) Fideicomisos Mercantiles: es un contrato mediante el cual una o más personas llamadas constituyentes o fideicomitentes transfieren de manera temporal e irrevocable, la propiedad de bienes muebles o inmuebles a otra persona (fiduciaria) para que ésta administre o invierta los bienes en beneficio propio o de un tercero.		No existe transferencia de propiedad alguna.

Fuente: (Maldonado, 2016)

Elaborado por: Soria, A. 2019

El servicio financiero está integrado por medios de pagos que estipula servicios financieros mediante una variedad de medio, los cuales se conoce como canales; sucursales bancarias, ATM, s, como banca electrónica, y corresponsables no bancarios; en la cual se señala a continuación:

Tabla 3-2: Servicios financieros

MEDIOS DE PAGO		CANALES	
Tipos	Características	Tipos	Características
TARJETAS DE CRÉDITO	La contratación de una tarjeta de crédito implica la firma de un contrato, en el cual el tarjetahabiente se compromete a pagar sus consumos de acuerdo a las políticas de cada tarjeta, de lo contrario, la entidad emisora puede suspender la línea de crédito a través de la cancelación de la tarjeta y ejecutar las acciones legales pertinentes	SUCURSALES BANCARIA	Son oficinas que las IFIs crean con el fin de abarcar todas las zonas geográficas donde se encuentran sus clientes y satisfacer sus necesidades financieras. Las sucursales deberán entregar la misma información que remiten sus matrices.
TARJETAS DE DÉBITO	Instrumento de pago en la red de establecimientos afiliados al sistema que cuenten con dispositivos electrónicos. Los montos son debitados inmediatamente de la cuenta del titular y acreditados en la cuenta del beneficiario, previa autorización y existencia de fondos suficientes.	CAJEROS AUTOMÁTICOS	Dispositivo electromecánico que opera en línea con acceso en tiempo real a información que permite a los usuarios autorizados retirar dinero en efectivo, el mismo que es debitado inmediatamente de sus cuentas. Adicionalmente se ofrecen otros servicios complementarios como: consultas de saldo, transferencia de fondos, depósitos, pagos, bloqueo de tarjetas y consultas generales relacionadas a los servicios con los que la IFI mantiene un convenio.
		CANALES BANCA ELECTRÓNICA	Son portales que las IFIs ponen al servicio de sus clientes y que pueden ser accedidos por medio del internet, mediante computadores o dispositivos móviles. También se la denomina banca on-line o e-banking.
		CANALES BANCA ELECTRÓNICA	Comodidad y servicio de conveniencia, 24/7. Operación desde casa, oficina, teléfono móvil. Acceso global. Ahorro de tiempo. Transparencia en la información. Capacidad de elección de los clientes. Oferta de productos y servicios personalizados.
		BANCA TELEFÓNICA	Vía telefónica se puede acceder a servicios como: Transferencias Consultas Pagos Inversiones Solicitud de productos Atención a empresas Atención cliente tarjeta de crédito Soporte Banca Electrónica Afiliación a servicios Automáticos Emergencias Bancarias

Fuente: (Maldonado, 2016)

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.2 Cooperativas de ahorro y crédito

La cooperativa es una sociedad de derecho privado, formada por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formado con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros (Chiriboga, 2015).

Según (Morales G. , 2014) Una cooperativa de ahorro y Crédito está conformada por un grupo de personas denominados socios; quienes cuentan con certificados de aportación que representa una pequeña participación dentro de esta y tienen como finalidad ayudarse entre ellos para satisfacer sus necesidades financieras (pág. 1).

La Cooperativa se le puede considerar como una asociación de personas en número variable que se enfrentan con las mismas dificultades económicas y que libremente unidas sobre la base de igualdad de sus derechos y obligaciones, se esfuerzan por resolver esas dificultades, principalmente administrando por su cuenta y riesgo.

2.2.3 El crédito

El crédito es un préstamo que la cooperativa otorga a sus socios/clientes con el futuro compromiso de pago de dicho crédito de forma gradual (pago de cuotas) con un interés adicional que recompense a la institución financiera por el tiempo que presto el dinero (Morales G. , 2014, pág. 2). Así mismo, Tierra (2015), fomenta que el crédito es un valor monetario que una empresa o persona entrega a otra, mediante un convenio formal o implícito, en donde el que lo recibe se compromete a devolverlo con un interés y en un plazo estipulado. Es la canalización de recursos financieros de la cooperativa acreditante hacia sus socios, en circunstancias favorables y dirigidos al desarrollo económico y social de los beneficiarios (Morales G. , 2014, pág. 2).

El crédito está dentro de un proceso dinámico y que se registra en forma diaria en una cooperativa de ahorro y crédito, lo más importante es regirse en principios y políticas que generen efectividad en la concesión, cobranza e inclusive renovación del mismo.

2.2.3.1 Importancia del crédito

Utilizando eficientemente los recursos financieros otorgados por un crédito se puede resolver varias situaciones económicas personales, familiares y empresariales. En el mal uso de estos recursos conlleva a tener problemas económicos (Vecchio, 2017).

Los términos crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado (Díaz, 2015, pág. 41).

El crédito juega un papel importante en el desarrollo económico de un país, considerando desde el marco empresarial que las empresas incrementan su inversión para aumentar su producción y también estos créditos se destinan a emprendedores para crear sus propios negocios.

2.2.3.2 Ventajas y desventajas del crédito

Tabla 4-2: Ventajas y desventajas del crédito

VENTAJAS DEL CRÉDITO	DESVENTAJA DEL CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none">▪ Garantiza el flujo de efectivo de las empresas, recibiendo recursos financieros para invertirlos.▪ Sirve de herramienta de negociación entre empresa clientes y proveedores, el crédito es un respaldo para negociar condiciones de volúmenes, precios y plazos▪ Permite la ampliación y modernización de la empresa▪ Garantiza el flujo de efectivo de las empresas: reciben recursos cuando tienen faltantes.▪ Algunas entidades tienen intereses bajos por lo cual son ideales para emprendedores y microempresas para tener un respaldo económico o capital	<ul style="list-style-type: none">▪ Al adquirir un crédito resulta más caro que pagar en efectivo. ya que al precio de compra se le agregan intereses y otros cargos.▪ Las instituciones financieras manejan condiciones estrictas que puede limitar seriamente la facilidad de operación y actuar en contra de las utilidades de una persona o la empresa.▪ Algunos préstamos incluyen una multa por pago anticipado, evitando que el cliente pague la cuenta antes de tiempo sin incurrir en un costo adicional.▪ Tomar prestado dinero en exceso puede conducir a la disminución del flujo de efectivo y los pagos pueden incluso superar a los ingresos, en algunos casos

Fuente: (García C. , 2014, pág. 28).

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.3.3 Segmentación de la cartera de Crédito

Tabla 5-2: Segmentos de la cartera de créditos de COAC Oscus

TIPO	DESCRIPCIÓN	MONTOS	PLAZO
CrediOscus	Financiamiento para diversas actividades productivas, de comercialización	sobre firmas hasta \$30.000 USD	48 meses
	o prestación de servicios a pequeña, mediana y gran escala	con garantía real hasta \$150.000 USD	60 meses.
Facilito	Aplica con relación de base o sin relación de base	hasta \$10.000 USD	36 meses
Crédito Nómina Anticipo	Destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva y comercial de los Socios	hasta \$10.000 USD	60 meses
AutoOscus	Para solventar necesidades de adquisición de vehículos de trabajo o uso particular Se podrá financiar todo tipo de vehículos nuevos Financia hasta el 80% del valor del vehículo	hasta \$260,000 USD	72 meses
Menor al ahorro	Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización Crédito inmediato sobre el saldo en la cuenta de ahorros	hasta \$150,000 USD	60 meses
Menor a la inversión	Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización Crédito inmediato en relación del Certificado de Depósito a Plazo	hasta \$150,000 USD	60 meses

Fuente: COAC Oscus

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.3.4 Las C's del Crédito

Las C's del crédito ayuda a evaluar una solicitud de crédito de un cliente, porque la cooperativa es quien asume un riesgo, pero todo depende de que éstas decidan el otorgamiento según el nivel de solvencia del cliente; El crear un sistema adecuado de evaluación servirá como

herramienta al momento de conceder un crédito, pudiendo tomar como referencia las “cinco C del crédito como se detalla a continuación:

Carácter

- Cuando los prestamistas evalúan el carácter, estudian la estabilidad, por ejemplo, cuánto tiempo ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente y en su totalidad. Si usted desea obtener un préstamo para su empresa, el prestamista puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria para evaluar la confiabilidad de que usted pagará el préstamo.

Capacidad

- La capacidad se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana. Cuanto menor sea esta relación, más confiarán los acreedores en su capacidad de pagar el dinero que pide prestado.

Capital

- Capital se refiere a su valor neto – el valor de sus activos menos sus pasivos. En términos sencillos, cuánto vale lo que usted tiene (un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones) menos lo que usted debe

Colateral

- Colateral se refiere a cualquier activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista para pagar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado. Algunos prestamistas pueden exigir un aval, además del colateral. Un aval quiere decir que otra persona firma un documento obligándose a pagar el préstamo si usted no puede hacerlo.

Condiciones

- Los prestamistas toman en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

Gráfico 3-2: Las C's del crédito

Fuente: (Well Fargo, 2016, pág. 1)

Algunos prestamistas preparan sus propias “tarjetas de puntuación” para los préstamos, usando aspectos de las 5 C y otros factores. Ejemplo: el crédito usado por el prestatario frente a crédito disponible. (Bello, 2014).

Con estos parámetros es posible centrar un análisis en los aspectos principalmente de la solvencia de crédito de un solicitante. Estas técnicas suponen realizar una evaluación de los candidatos a recibir crédito basado en las 5 C's del crédito. Pero además de esto es necesario establecer términos de crédito adecuados y límites acordes a la capacidad de pago.

2.2.4 *Gestión financiera*

Básicamente, la gestión financiera tiene relación con la utilización del dinero es decir contempla el proceso de inversión, administración y posesión del mismo, de modo que este sea manejado correctamente para que sea fructífero, por lo tanto, el objetivo principal se concentra en la maximización del valor que genera la inversión de los propietarios de la institución u organización (Nava & Marbelis, 2009, pág. 611).

Se refiere a la acción de gestionar en base a un proceso de planeación, manejo de actividades que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. La gestión consiste que la parte de talento humano de la empresa realice actividades, con el objeto de conseguir resultados de manera eficaz y eficiente (Montes, Mejía, & Montilla, 2014).

La gestión financiera consiste en el análisis, toma de decisiones y acciones necesarias para utilizar y controlar los recursos y medios financieros que tiene la empresa para desarrollar normalmente sus actividades.

2.2.5 *Gestión del riesgo*

Las empresas e instituciones financieras deben considerar fundamental la gestión de riesgo por lo que deben identificar, valorar y cuantificar su exposición al riesgo, al mismo tiempo optimizando su rentabilidad, que se traslada al cliente proporcionándoles mayores beneficios y precios competitivos (García & Sánchez, 2005, pág. 44).

La gestión de riesgo financiero consiste en maximizar el patrimonio de los accionistas de una empresa a través de una correcta consecución de manejo y aplicación de los mismos lo cual incrementaría su rentabilidad.

2.2.5.1 *Objetivo de la gestión de riesgo*

Es la proporción e implementación de herramientas o estrategias para poder identificar la probabilidad de sufrir una desviación de las utilidades. Con la finalidad de lograr una adecuada protección y aseguramiento de los bienes, recursos e intereses de las entidades financieras. (Grupo.EPM, 2018)

2.2.5.2 *Conceptualización y clasificación del riesgo*

El riesgo es una acción combinada entre la posibilidad y probabilidad de que el resultado sea negativo y el tamaño de ese resultado; por lo cual mientras mayor es la probabilidad y la pérdida potencial; el riesgo será mayor. Echemendía (2011), El riesgo es un efecto de desviación de lo esperado es decir de lo positivo hacia lo negativo o pérdida.

Las instituciones financieras están expuestas a diferentes riesgos:

- **Riesgo de crédito.** - Se considera como la probabilidad de pérdida que asume la institución financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte del deudor y codeudor. (Gitman, 2013, pág. 130)
- **Riesgo de Liquidez.** - Es la probabilidad de que una entidad no posea los recursos líquidos necesarios para hacer frente a sus obligaciones a tiempo, y esto ocasione que sus operaciones se vean limitadas al normal desenvolvimiento, aumentando los pasivos con costos y vender sus activos en condiciones no tan favorables. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 8)
- **Riesgo de mercado.** - Es la probabilidad de pérdida debido a factores como el cambio en los precios de activos financieros, tipo de cambio, tasas de interés que afectan el valor de las posiciones activas y pasivas. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 8)
- **Riesgo Operativo.** - Es la consecuencia de pérdidas debido a una falla o insuficiencia en los procesos producidos por personas, tecnología de información y eventos externos. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 8)
- **Riesgo Legal.** - Es la probabilidad de que la entidad incurra en pérdidas debido a la indebida aplicación de las normativas y disposiciones legales impuestas por los organismos de control; deficiencia ejecución de actos, contratos o transacciones o no respetando los derechos de las partes contratantes. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 8).

Todo este tipo de riesgos ayudan a optimizar los procesos de crédito logrando de esta manera optimizar y dinamizar los procesos que se registran en forma diaria en una cooperativa de ahorro y

crédito, lo más importante es regirse en principios y políticas que generen efectividad en la concesión, cobranza e inclusive renovación del mismo.

2.2.5.3 *Importancia de la gestión de riesgo en instituciones financieras*

El Patrimonio de la entidad financiera y su protección es de gran importancia, El patrimonio institucional y su protección ha cobrado gran relevancia, al considerar la optimización de recurso, porque cada vez son más escasos y se cuenta con un presupuesto limitado, por lo tanto, el patrimonio está sujeto a varios riesgos, y cuando uno de estos ocurre suele tener como consecuencia un quebranto económico (Cabrera, 2017, pág. 3).

2.2.6 *Riesgo de Crédito.*

El riesgo crediticio es la posibilidad de sufrir una pérdida ocasionada por el incumplimiento de pago por parte de los prestamistas, que se encuentra relacionado con problemas de solvencia y liquidez, es decir una disminución de sus ingresos generando ausencia en la voluntad de pago (Cabrera, 2017, pág. 3).

El riesgo crediticio es la probabilidad de incurrir en pérdidas, debido a que el deudor o prestatario no pueda cumplir con el pago total o parcial de sus obligaciones pactadas, por falta de liquidez o por no hacer frente a su responsabilidad de pago; para hacer frente a este tipo de riesgo la entidad podrá tener provisiones en caso que sean pérdidas esperadas o utilizar recursos propios en caso de ser pérdidas inesperadas. Por ende, la severidad de la pérdida $(1-r)$ es la medida de pérdida que sufriría la institución controlada después de haber realizado todas las gestiones para redimir los créditos que han tenido incumplimientos, ejecutar las garantías o recibirlas como dación en pago. La fórmula es igual $(1 - \text{tasa de recuperación})$ (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 25).

2.2.7 *Perfil de riesgo de las instituciones financieras*

La objetividad de categorizar a las Instituciones Financieras es por su capacidad de corto y largo plazo para considerar la obligatoriedad estipulada con sus socios, clientes, por ende, se establece un sistema de calificación de riesgo de las entidades financieras. Dicha, categorización permite a los socios, clientes y no clientes sentir un respaldo adicional al momento de elegir la entidad con la que desarrollarán alguna de las operaciones anteriormente descritas.

El sistema de calificación crediticia se comprende de las siguientes notas:

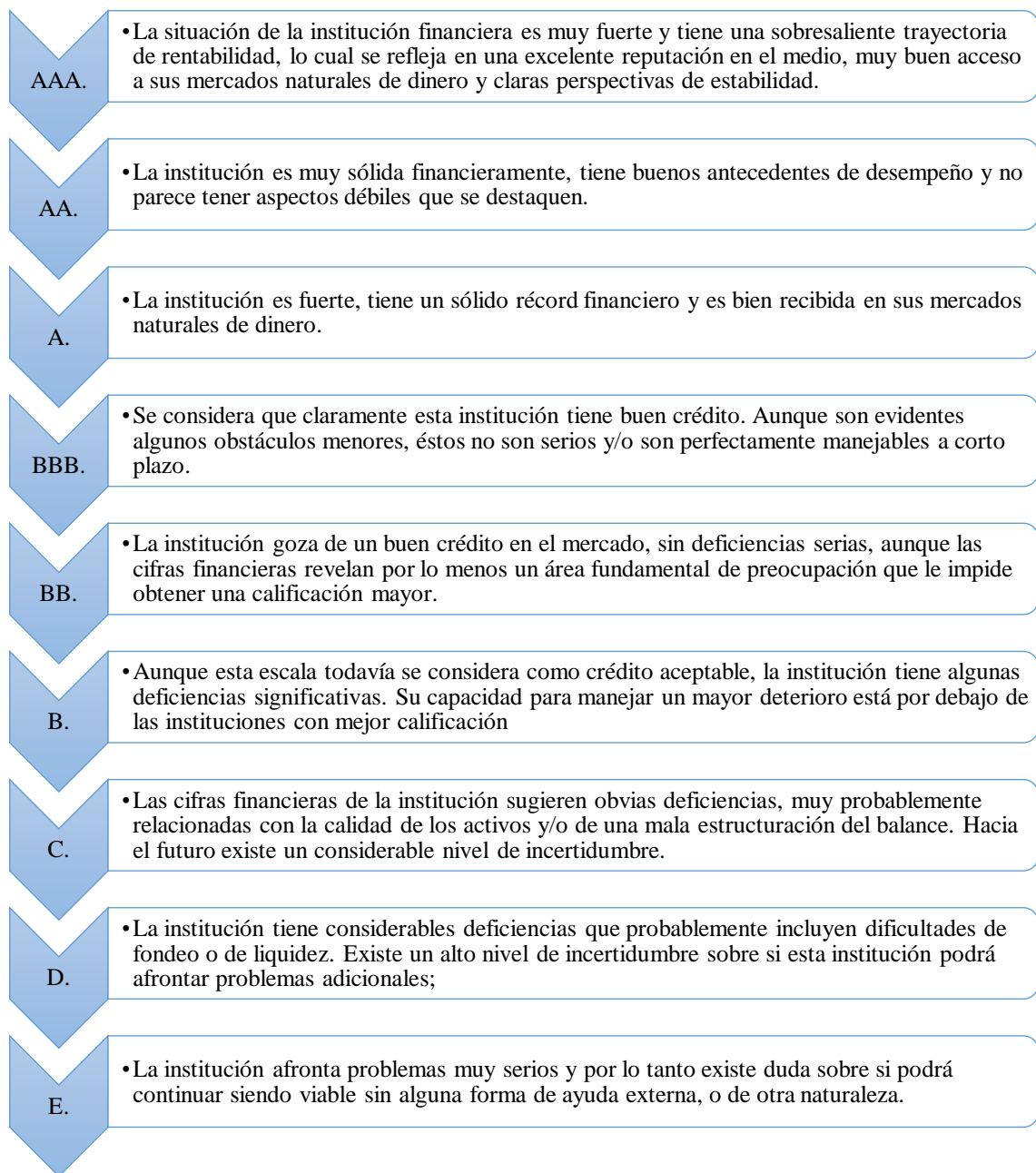


Gráfico 4-2: Sistema de calificación crediticia

Fuente: (Rodríguez & J., 2016)

Se observa la calificación crediticia de la entidad financiera para revisar cuál es la calificación que tiene la Institución Financiera de su preferencia se puede revisar el detalle de las mismas en la Superintendencia de Bancos.

2.2.7.1 Cobertura de la calificación de los microcréditos

Tabla 6-2: Calificación de la cartera de microcrédito y contingentes

Nivel del riesgo	Días de morosidad	
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 20
	A3	De 21 hasta 35
Riesgo potencial	B1	De 36 hasta 50
	B2	De 52 hasta 65
Riesgo deficiente	C1	De 66 hasta 80
	C2	De 81 hasta 95
Dudoso recaudo	D	De 96 hasta 125
Pérdida	E	Mayor a 125

Fuente: Regulación Banco Central del Ecuador Resolución 345-2017-F Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera/SEPS

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.7.2 Provisiones

Se considera a la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de acuerdo a las categorías de riesgo. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

Tabla 7-2: Provisiones

Nivel de riesgo	Categoría	Desde	Hasta
Riesgo normal	A1	0.50%	1.99%
	A2	2.00%	2.99%
	A3	3.00%	5.99%
Riesgo potencial	B1	6.00%	9.99%
	B2	10.00%	19.99%
Riesgo deficiente	C1	20.00%	39.99%
	C2	40.00%	59.99%
Dudoso recaudo	D	60.00%	99.99%
Pérdida	E	100.00%	

Fuente: Regulación Banco Central del Ecuador Resolución 345-2017-F Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera/SEPS

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.7.3 Nivel de exposición del riesgo de crédito

El nivel de exposición del riesgo de crédito es el valor presente al momento de producirse el incumplimiento de los flujos que se espera recibir de las operaciones crediticias:

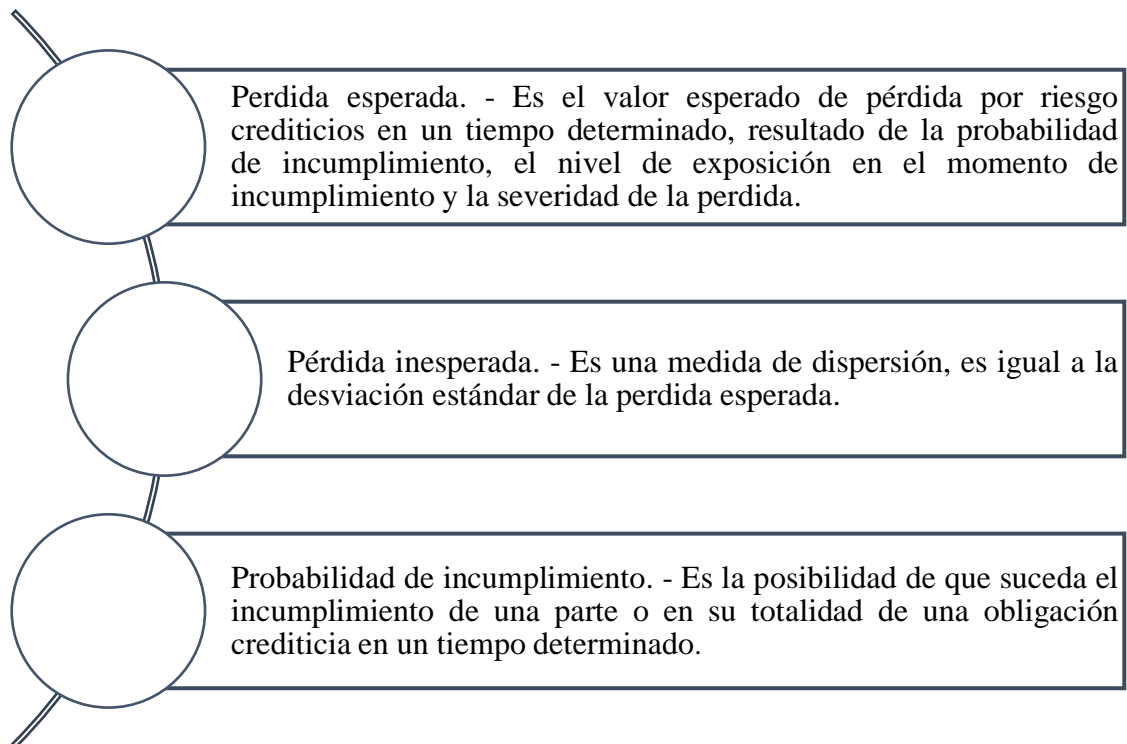


Gráfico 5-2: Nivel de exposición del riesgo de crédito

Fuente: (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 12)

2.2.7.4 Tipos de riesgo de crédito

Las entidades financieras presentan una ayuda a la sociedad con la prestación monetaria, analizando bajo procedimientos la facilidad de pago de los clientes; además será la responsable de buscar que el prestatario no ponga en riesgo su capital prestado, que le garantice la disponibilidad de sus recursos en un momento determinado y que a su vez le paguen retorno o premio por prestar sus recursos; para ello las empresas socializan los diferentes tipos de riesgos de créditos indicados a continuación:

Tabla 8-2: Tipo de riesgos de crédito

Tipo de riesgo	Características
Riesgo de crédito sobre las empresas	Las empresas soportan el riesgo de crédito cuando, tras la venta a plazo de un producto, el cliente termina impagado. Para evitar este tipo de situaciones, las empresas lo que hacen es contratar servicios externos que estudian el riesgo de crédito de los clientes que solicitan una compra-venta a plazo
Riesgo de crédito sobre personas físicas	Las personas físicas soportan el riesgo de crédito aun cuando no están expuestas directamente a él, en muchas de sus actividades más comunes: desde depositar sus ahorros en el banco – asumiendo obligaciones contractuales al abrir un depósito- o trabajar por cuenta ajena – asumiendo el riesgo de no percibir el sueldo-, hasta realizar operaciones financieras de mayor peso.
Riesgo de crédito sobre las instituciones financieras	Uno de los productos en que se basa la actividad económica de este tipo de instituciones es la concesión de préstamos tanto a personas físicas como a empresas. Es por ello, que la posibilidad de impago de los mismos sea relativa y comúnmente soportada por las entidades financieras, lo que les obliga a realizar estudios de riesgo de crédito exhaustivo de todos y cada uno de sus clientes. Para tratar de solventar este riesgo de crédito, las entidades financieras lo que hacen es incluir cláusulas adicionales como la cesión de avales personales que, en el caso de impago, cubran la cantidad adeudada. También exigen, cuanto mayor sea el riesgo de crédito, unos intereses mayores por los préstamos

Fuente: (MytripleA, 2018, pág. 1)

Elaborado por: Soria, A. 2019

Una vez analizado los diferentes tipos de riesgos de crédito; el asesor socializada con los departamentos que corresponda para continuar con los procedimientos de la solicitado por el cliente o socio de la entidad financiera.

2.2.7.5 *Formas del riesgo de crédito*

Además de lo anterior, existen tres formas en las cuales se materializa el riesgo de crédito:

- **Riesgo de default**

El riesgo de default es el tipo de riesgo de crédito que se produce cuando el deudor de un préstamo no cumple con sus obligaciones contractuales. Este tipo de riesgo puede ser provocado por un impago parcial o completo. En el primer caso, una parte de la deuda es recuperada,

mientras que en el segundo caso no se recupera. (MytripleA, 2018, pág. 1)

- **Riesgo de crédito por rebaja crediticia**

Esta forma de riesgo de crédito es mediante la cual cabe la posibilidad de que una agencia de calificación rebaje la calidad de crédito de un activo o emisor. (MytripleA, 2018, pág. 1).

- **Riesgo de spread de crédito**

El riesgo de spread es la forma de riesgo de crédito que mide el aumento de la rentabilidad de un activo económico o financiero que se desee medir respecto de la rentabilidad de un activo libre de riesgo. (MytripleA, 2018, pág. 1)

2.2.7.6 *Cálculo del riesgo de crédito*

El riesgo de crédito se mide a través de la pérdida esperada (PE), y se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$PE = PD \times EAD \times LGD$$

Donde:

- PD: probabilidad de default o probabilidad de riesgo de default.
- EAD: exposición a default o valor de la posición en el momento de riesgo de default.
- LGD: pérdida por incumplimiento para el prestamista cuando el prestatario incumple su obligación. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 23).

2.2.8 Niveles de Riesgo

A continuación, se detalla los niveles de riesgo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. posee:

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.

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 la atención del Comité Técnico, el Director General y mandos medios.

Riesgo Medio.

- Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida monetaria, que afecta a ciertos procesos de la corporación.

Riesgo Bajo.

- Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida baja no afecta significativamente a los procesos de la corporación.

Gráfico 6-2 : Niveles de riesgo

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., 2016)

2.2.9 Morosidad

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador el índice de morosidad se mide como el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total. Los indicadores de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

En la crisis financiera uno de los factores es la morosidad crediticia, debido a que las instituciones financieras empiezan a sufrir deterioro en su portafolio de créditos, lo cual afecta negativamente su rentabilidad al incrementar el número de créditos con intereses no pagados, al mismo tiempo generándose una ruptura en la rotación de fondos. El problema en la rentabilidad se agudiza al considerar que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los

créditos impagos, lo que afecta a las utilidades de la empresa. Por lo tanto, un incremento en la morosidad se convierte en un problema de rentabilidad, liquidez y finalmente solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2014, pág. 80).

Tabla 9-2: Morosidad

TIPO DE CARTERA	LÍMITE
Comercial	Hasta el 6.71%
Consumo	Hasta el 4.92%
Inmobiliario	Hasta el 2.52%
Microcrédito	Hasta el 9.53%
Consolidada máxima hasta el 6.56%	

Fuente: COAC Oscus

2.2.10 Estrategias

Componentes que permite cumplir las metas básicas de una organización o institución, a largo plazo, ejecutando acciones y mecanismos pertinentes a través de la asignación de recursos necesarios para alcanzar las metas (Alfred, 1962, pág. 160).

2.2.10.1 Características de las estrategias

- Medios que permitan el logro de los objetivos eficiente y eficazmente.
- Son las guías para alcanzar los objetivos optimizando recursos y en el menor tiempo posible
- Claras y comprensibles
- Alineadas y coherentes con los principios, valores y cultura empresarial.
- Presentan un reto para la empresa
- Ejecutables en un tiempo razonable. (Alfred, 1962, pág. 161)

2.2.10.2 Tipos de estrategias

Tabla 10-2: Tipo de estrategias

Estrategias Corporativas. –	Toma de decisiones de largo alcance en donde se desenvuelve la empresa
Estrategia de integración Vertical. –	Conjunto dentro de la empresa de algunos procesos productivos secuenciales, que pueden ser tecnológicamente separables, necesarios para la producción de bienes y servicios.
Estrategias de diversificación horizontal. –	Se refiere a la cantidad de negocios en los que se presenta la empresa.
Estrategias de análisis FODA. –	Lograr incrementar la competitividad de una organización o institución. Para ello se debe tomar en cuenta las amenazas oportunidades, Fortalezas y debilidades de la empresa obteniendo cuatro tipos de estrategias
Defensivas. –	Del cruce de las amenazas con debilidades
Adaptativas. –	Del cruce de las oportunidades con las debilidades
Reactivas. –	Del cruce de las amenazas con las fortalezas
Ofensivas. –	Del cruce de las oportunidades con las fortalezas.
Estrategias de cobertura de los segmentos del mercado. –	Definir el mercado objetivo ajustando los recursos y capacidades de la empresa.

Fuente: (Tamayo & Piñeros, 2007, pág. 39)

2.2.10.3 Estrategias para la gestión del riesgo crediticio

Las estrategias para la gestión del riesgo de crédito son mecanismo que necesitan de asignación de recursos para identificar, evaluar, dar seguimiento, controlar y mitigar el riesgo crediticio; que comprende de diferentes procesos que empieza desde el otorgamiento del crédito, el seguimiento y su respectivo cobro y gestión de recuperación.

La gestión del riesgo de crédito se realiza en la totalidad de la cartera o también a nivel individual (Vargas & Mostajo, 2014, pág. 84).

2.2.10.4 Estrategias de cobranza

Se puede aplicar modelos para decidir la mejor estrategia en cuanto a la cobranza y recuperación de cartera conocida como workout. (Vargas & Mostajo, 2014, pág. 93)

2.2.11 Mitigación del Riesgo De Crédito

Según lo expuesto por Cardone & Antonio, (2008); El principal propósito de la mitigación del riesgo de crédito consiste en transferir, cubrir, o redimir la exposición al riesgo de crédito. En la transferencia actúan dos partes; una que busca minimizar o suprimir dicho riesgo y otra que se hace responsable del mismo. En la cobertura y en la compensación se hace sustrayendo de las exposiciones en un prestatario las obligaciones que se tiene con el mismo exige la constitución de colaterales o mediante el uso de derivados de crédito que permitan tener una cobertura del riesgo de crédito (pág. 5).

2.2.11.1 Técnicas de mitigación del riesgo

- Disminuir el volumen de la exposición, utilizando colaterales, garantías, y a través del neteo o compensación de posiciones.
- Asegurarse del pago de esa forma evitaría el incumplimiento
- Maximizar la recuperación (Cardone & Antonio, 2008, pág. 15)

2.2.12 Procedimiento de la Administración Integral Del Riesgo

Se debe considerar los siguientes lineamientos para la definición de los procedimientos en las etapas de administración del riesgo:

Tabla 11-2: Procedimiento de la Administración Integral del Riesgo

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

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.13 Administración Integral del Riesgo

El consejo de administración y gerencia deben recibir información continua que les permita estar al tanto de los niveles de riesgo que asume la entidad; este punto permitirá tomar decisiones acordes y necesarias para prevenir pérdidas y dar protección al capital y patrimonio en beneficio de la institución y la sociedad. Es por ello que las entidades financieras deben poseer un departamento de riesgos donde se encargan de crear procedimientos y desarrollar sistemas que permitan la evaluación del crédito en su otorgamiento y seguimiento; así como su posición pueda mantenerse dentro de los parámetros establecidos por la misma entidad; considerando esto es óptimo que las entidades adopten modelos eficientes para administrar el riesgo de crédito, con la finalidad de permanecer en un ambiente más competitivo y globalizado. De igual manera para que subsistan y desarrollen deben prestar atención al análisis de riesgo, así como implementar metodologías de evaluación adecuadas (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 5).

Los modelos o métodos utilizados para el otorgamiento y seguimiento de los créditos que aplican las empresas se han desarrollado en los últimos años. Sin embargo, el objetivo primordial es medir el riesgo de crédito sigue siendo el mismo, prever anticipadamente las pérdidas en las que podría incurrir la entidad en el otorgamiento de créditos, por lo tanto, las metodologías buscan calcular la probabilidad de incumplimiento de un deudor frente a un prestatario una vez asumida la obligación. (García & Sánchez, 2005, pág. 46).

La efectividad de un sistema de administración de riesgo crediticio; se deberá elegir el mejor método considerando las necesidades de la entidad, contar con buenas políticas de otorgamiento para detectar inconvenientes a tiempo y aplicar medidas preventivas para los créditos otorgados y una restricción de otorgamiento para los que puedan generar cierto tipo de problemas. (García & Sánchez, 2005, pág. 46)

2.2.14 *Ámbito de aplicación de los modelos*

Los modelos se los puede aplicar dentro del campo de actividades como:

Tabla 12-2: Aplicación de modelos

MODELOS	CARACTERÍSTICAS
Aprobación de crédito	Consiste en el análisis para la aprobación de crédito, son comúnmente utilizados en los créditos de consumo, microcréditos generalmente por montos reducidos.
Determinación de calificación de crédito.	Se aplica modelos cuantitativos para calificar créditos de ámbito comercial, estas calificaciones son empleadas como insumo para establecer límites en el portafolio o límites de otorgamiento de créditos
Credit pricing (Asignación de precio de los créditos)	Estos modelos pueden ser aplicados para asignar un precio a los créditos partiendo de la probabilidad de pérdida y su tamaño al presentarse el incumplimiento, por lo general este tipo de métodos se utiliza para la compra y venta de cartera crediticia.
Generación de Alertas Tempranas	Se aplican modelos de simulación para evaluar el comportamiento del portafolio de crédito dado un escenario específico esperado y facilitar la implementación de medidas correctivas.

Fuente: (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 114).

Elaborado por: Soria, A. 2019

2.2.15 *Modelos para estimar el Riesgo Crediticio*

- **Modelos tradicionales.** - Se basan en criterios subjetivos, y a juicio o experiencia de los analistas de cartera. Uno de los modelos más comunes es el de las cinco C del crédito (carácter, capital, capacidad, colateral y ciclo). (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 125).
- **Enfoque moderno.** - Son aquellos que proveen estimadores de las pérdidas no esperadas, como indicador del capital necesario para hacerle frente al riesgo. (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 125).
- **Modelos condicionales.** -Se encargan de conocer las causas del incumplimiento haciendo un análisis basado en un modelo de correlaciones de causalidad entre las variables financieras, sectoriales macroeconómicas. En este grupo se encuentra el modelo Credit Portfolio View, y credit Monitor. (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 125)
- **Los modelos no condicionales.** - Aquellos que buscan calcular las probabilidades de incumplimiento basándose en la información de un conjunto de variables que son características de las personas sujetas a crédito. Uno de ellos son las matrices de

transición que utiliza Creditmetrics. (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 126).

- **Modelo tradicional.** - Es conocido como el modelo experto que consiste en las 5 “C” del crédito que se basa de acuerdo al juicio subjetivo del analista de crédito, que considere los cinco parámetros claves que constituyen determinantes a la hora de tomar la decisión de otorgamiento de créditos. (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 126).
- Los siguientes elementos se considera para el análisis como el carácter, capital, capacidad, colateral, opciones de colateral, aval, pagare en garantía, fianza, seguro de crédito, deposito en garantía, garantía Inmobiliaria, ciclo económico.
- **Modelos Z-core.** - Modelo que utiliza un análisis discriminante; busca obtener una combinación lineal de las características que mejor excluyan entre los grupos clasificados; que maximice la varianza entre los grupos y minimice la varianza dentro de cada grupo. De esta manera se realiza un estudio de forma conjunta de los indicadores financieros que cataloga a las empresas en dos grupos (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 130).
 - a. Bancarrota
 - b. No Bancarrota
- **Modelo Zeta.** - Es una modificación del modelo z-core con el propósito de clasificar a las empresas en bancarrota incluyendo las siguientes:
 - a. Empresas medianas y grandes en el análisis
 - b. Empresas del sector no manufacturero
 - c. Cambios en los estándares de cálculo de las principales razones financieras
 - d. Técnicas más recientes del análisis estadístico.

Permite predecir la bancarrota de las empresas con una anticipación de 5 años y un nivel de confiabilidad del 70% y para un año de anticipo con un 96% de confiabilidad (Rayo, Juan, & Camino, 2010, pág. 131).

- **Modelo scoring.** - Es una herramienta estadística que se basa en el perfil histórico de pago de los créditos para predecir un comportamiento futuro de los créditos.

Un modelo de scoring utiliza una lógica similar a la de un analista de crédito,

considerando que se basa en experiencias y seguimientos de créditos concedidos en el pasado, mediante el análisis de las características de los solicitantes; con la finalidad de calificar o descalificar los perfiles. (Schreiner, 2002, pág. 40).

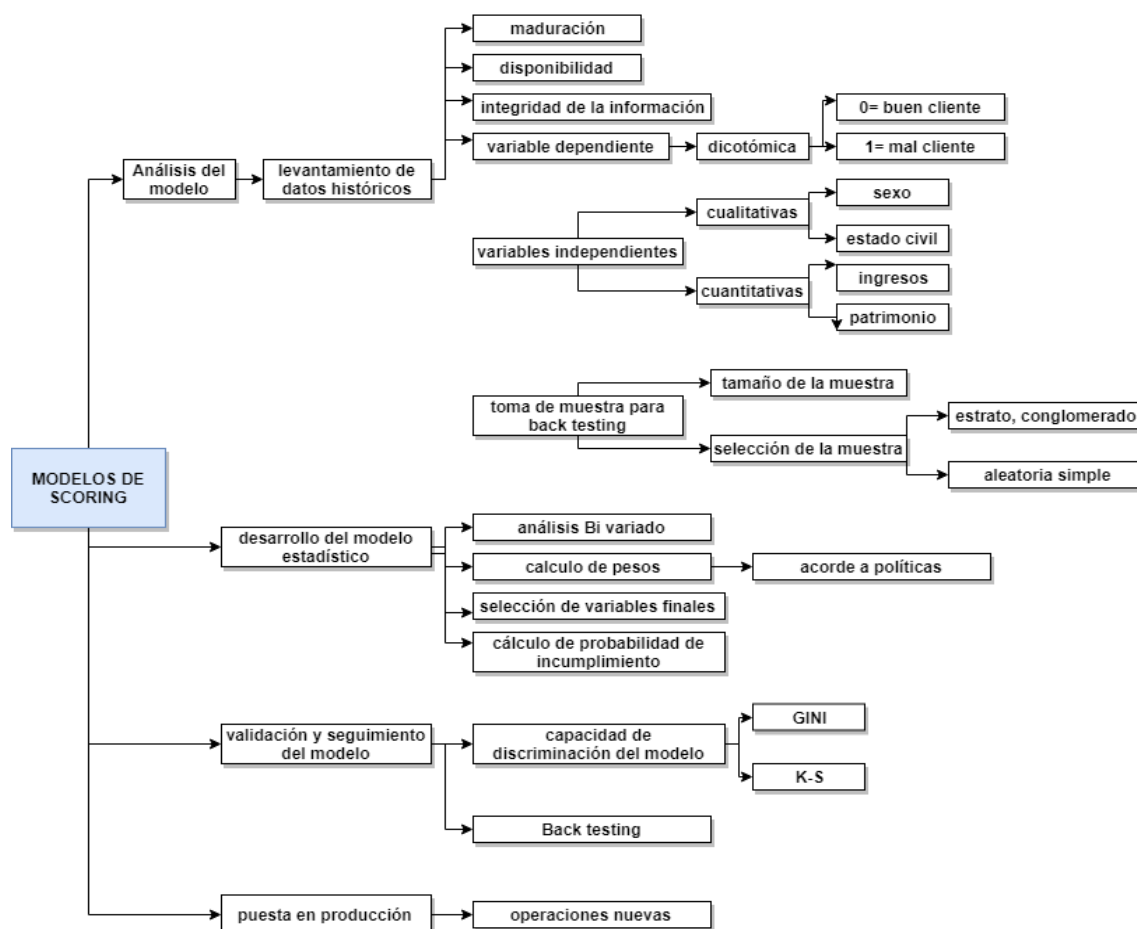


Gráfico 7-2: Modelo Scoring

Fuente: (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 50)

2.2.16 Metodología de riesgo de crédito

En base al modelo scoring se utiliza ciertos métodos para identificar el riesgo potencial en el otorgamiento de créditos, y también predecir el posible deterioro de la calidad crediticia de las operaciones actuales. Para valorar el riesgo en la concesión de nuevos créditos se aplicará métodos estadísticos como: puntajes, análisis histórico de frecuencia de incumplimiento además de un análisis histórico de severidad que sirven como herramientas de apoyo para el análisis y permitirá la toma de decisiones. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 43).

2.2.16.1 Regresión logística

Consiste en utilizar un historial de datos cualitativos y cuantitativos de sujetos de crédito que

han cumplido o incumplido con sus obligaciones de crédito, mediante lo cual permite predecir el comportamiento futuro de los nuevos sujetos que pretender acceder a un crédito. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 44).

Proporciona una estimación de la probabilidad de incumplimiento que se basa en una muestra seleccionada y la cual a su vez se utiliza para realizar los cálculos de pérdidas esperadas e inesperadas para cada operación. Además, permite obtener un grado de confiabilidad sobre el poder predictivo del mismo, realizar un comparativo entre las observaciones reales y las predicciones. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 44).

Debido a que este método es flexible permite incorporar nuevas variables y aplicarlo a diferentes productos de crédito, facilitando un scoring técnico, derivado de las bases de datos de la cooperativa y adaptadas a la experiencia de cumplimientos e incumplimientos reales. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 44).

2.2.16.2 Metodología para la construcción del modelo estadístico

Se lo ha construido en base a un modelo de elección discreta; donde la variable que se quiere analizar y predecir es dicotómica es decir toma solamente dos valores, éxito o fracaso, en el riesgo crediticio el éxito significa tener un cliente que cumple sus obligaciones a tiempo y el fracaso significa que un cliente registra retrasos en sus pagos, el uso de estos modelos permite obtener la probabilidad que tiene la variable de tomar uno de sus posibles valores considerando que la variable a explicar se encontrara dentro de un rango de 0 a 1, se deberá aplicar funciones de distribución logística que da lugar al modelo logit. (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 50)..

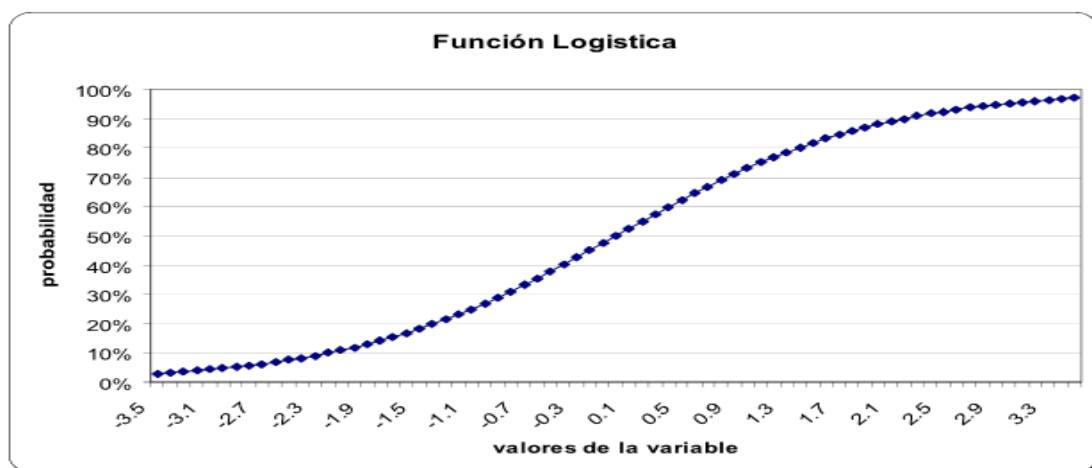


Gráfico 8-2: Función Lógica

Fuente: (Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS, 2016, pág. 50)

Interpretación

En la gráfica anterior se observa la probabilidad de incumplimiento que se basa en una muestra seleccionada en los clientes con la incidencia de morosidad, por ende, los cálculos de pérdidas esperadas e inesperadas para cada operación; considerando a tener 0,1% de efectividad en un 50%; los clientes deberán cumplir con este indicador para cumplir sus obligaciones a tiempo del crédito solicitado.

2.3 Idea a defender

El diseño de estrategias financieras mitigará el riesgo crediticio de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, año 2018.

2.4 Variables

2.4.1 *Variable dependiente*

Estrategias para la mitigación.

2.4.2 *Variable independiente*

Riesgo crediticio de la cartera de microcrédito.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la investigación

La presente investigación exterioriza una modalidad mixta es decir cualitativo como cuantitativo; en donde Cedeño (2012); redacta como el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias de toda la información recabada con el enfoque propositivo; es decir que se basa en cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Agencia de Baños; con la finalidad de mitigar los riesgo crediticio, en base de la cartera cooperativista.

3.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación a aplicar en la realización de la investigación es la investigación de campo ya que se estudian los hechos en el lugar donde los mismos se están produciendo, será de carácter cuantitativo ya que se utilizarán procesos matemáticos y estadísticos para valorar los instrumentos de la investigación en el procesamiento de los resultados, de la misma forma la investigación bibliográfica-documental en los cuales se consideraran los temas relacionados con el problema, descritos en el marco teórico

3.2.1 *Investigación de campo*

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables; por ende estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural es decir Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Agencia de Baños; es importante señalar que el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta los resultados (Graterol, 2013).

El estudio se lo efectuara en el lugar de ocurrencia de los hechos, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, se caracteriza por el contacto directo con el objeto de estudio, los datos recopilados no pueden ser distorsionados y busca conseguir situaciones reales a través del uso de técnicas de recolección.

3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental

La investigación bibliográfica documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Cuando se establece que el modelo de investigación que se realizará se basará en la utilización de datos secundarios; es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, está realizando una investigación documental (Carrasco, 2012); así mismo Rodríguez (2016) Señala que "es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos" (pág. 47).

La investigación bibliográfica documental consiste en la búsqueda de información en fuentes de información primaria y secundaria; es decir en documentos físicos o electrónicos como libros, revistas, artículos científicos, de investigaciones ya existentes entre otros; que proporcionen conocimientos de la problemática a estudiar, con el enfoque de diversos criterios que exponen varios autores relacionados en el tema de investigación.

3.2.3 Investigación Exploratoria

Se considera investigación exploratoria "es el diseño de investigación que tiene como objeto primario facilitar una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador" (Malhotra, 1997, pág. 87)

Se desarrolla la investigación exploratoria porque se puede estudiar teóricamente los fenómenos de la cartera de microcrédito mediante las estrategias para la mitigación del riesgo crediticio con la conceptualizadas en conocer la variable en indagación en un contexto particular. Con la utilización de este tipo de investigación se explicará cuáles son los impactos que pueda ocasionarse en la Cooperativas de Ahorro y Crédito OSCUS.

3.2.4 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se considera como "la investigación concluyente que tienen como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión" (Malhotra, 1997, pág. 90).

Así mismo la descriptiva permite describir los datos de las características del grupo al cual se investiga, según su comportamiento y cuya descripción está procesada de manera ordenada y

sistemática a través de las fichas de observación que se realiza al personal que se involucre en el estudio, de la misma forma se detalla las características más importantes del problema en una circunstancia temporal espacial determinada, descubre las relaciones causa-efecto entre las variables.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1 Método deductivo

El método deductivo permite analizar de forma global a lo particular por lo cual se utilizó al momento de estructurar el marco teórico iniciando con el tema general y detallando los conceptos de las variables.

3.3.2 Método analítico

Se llevará a cabo un análisis exhaustivo sobre el índice de riesgo crediticio en la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Agencia Baños, se utilizará este método para determinar las diferentes causas que incrementa el nivel de riesgo crediticio y así poder contrarrestarlo y mitigarlo.

3.3.3 Método histórico

Este método se pretenderá utilizarlo en el análisis de los estados financieros en base a un histórico que permita realizar comparaciones y determinar las fluctuaciones que se ha presentado a través de los años con la finalidad de determinar la situación actual de la cooperativa de forma general y particular.

3.3.4 Observación Directa

Observar directamente el proceso de crédito desde la solicitud del préstamo por parte del socio/cliente hasta el desembolso de los fondos solicitados y su respectiva recuperación.

3.3.5 Entrevista

Las entrevistas se realizarán al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus de la Agencia Baños, a los 5 asesores de microcrédito y al Responsable de Riesgos de la Cooperativa. Para determinar cuáles son los parámetros en los cuales se basan para la otorgación de los

créditos y determinar las falencias que producen el incremento del riesgo crediticio de la cartera de microcrédito para de esa manera reducirlo y mitigarlo.

3.3.6 Instrumentos

- **Guía de la entrevista.-** Permite la recopilación de información a través de la entrevista realizada al gerente los 5 asesores y el responsable de riesgo la cual se utilizará para el análisis de la presente investigación Anexo N° 1.
- **Encuesta.-** La encuesta se las realizará a los socios activos que mantengan microcréditos pertenecientes a la Agencia Baños de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus mediante la investigación de campo con el instrumento el cuestionario en donde consiste en un conjunto de preguntas cerradas para determinar los parámetros, características, e hitos de importantes del riesgo crediticio en los microcréditos Anexo N° 2.
- **Ficha de Observación.-** Este instrumento se utiliza para conocer el modo como se desarrollan las actividades y los resultados de ellas. Por lo que se considera los siguientes pasos:
 - Establecer los aspectos más importantes por observar.
 - Determinar un orden de desempeño que se va a observar.
 - Elegir un espacio para redactar las observaciones respecto a los indicadores.
 - Determinar la escala descriptiva que se va a utilizar.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

“Es un conjunto de componentes que tienen una característica. En el proceso investigativo la población pertenece al conjunto de relación sobre el cual se va a realizar la investigación o estudio”.

La población que se utiliza en la investigación serán los socios activos con créditos vigentes , oficiales de crédito y el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Agencia Baños, y el Responsable de Riesgos quienes tienen relación directa con el otorgamiento de los microcréditos dentro de la institución, esta población ayuda a obtener información clara, precisa e importante para el desarrollo de la investigación.

Tabla 1-3: Población

Población	Número	Total	Técnica
Gerente de Agencia	1		Entrevista
Responsable de riesgos	1	7	
Oficiales de Créditos	5		
Microcrédito vigentes	2319	2319	Encuesta

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños

Elaborado por: Soria, A. 2019

3.4.2 Muestra

Es el subconjunto de la población. A través de la muestra se busca conocer las características de la población por lo cual la muestra debe ser representativa y no sesgada de la población de origen.

Para el cálculo de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N= Universo 2319
- K= Nivel de Confianza 1.96
- p= proporción de individuos que poseen en la población las características del estudio 0,5
- q= probabilidad de fracaso (1-0.5)
- e= error máximo admisible en términos de proposición 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 2319 * 0.5 * (1 - 0,5)}{0.5^2 * (2319 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{2227,17}{5,795 + 0,9604}$$

$$n = 329,68$$

$$n = 330$$

Del cálculo muestral se lo realiza de la población en estudio es de 2319, del microcrédito vigente, teniendo un resultado de 330 clientes a los cuales se le debería aplicar la encuesta.

3.5 Procesos del levantamiento de la investigación

Los datos recolectados en el campo a través de la entrevista o la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños; como también de los clientes y socios de dicha cooperativa, lo cual serán procesada de la siguiente manera:

- La revisión crítica de la información recolectada, es decir selección de la información útil para el análisis.
- Se procede a tabular la información seleccionada se mediante la herramienta estadísticas como Microsoft Excel, SPSS, programan “R” entre otros facilitando así la realización de los respectivos análisis de cada una de las preguntas planteadas, y permita realizar su interpretación de mejor manera.
- Realizar la comprobación de la idea a defender o hipótesis, para ello se aplica el método estadístico de Chicuadrado, t de student, entre otros.
- Estructuración de las conclusiones y recomendaciones que permitan deducida del análisis de los datos realizado.

3.6 Resultados

3.6.1 *Resultados de la entrevista*

Realizado la entrevista a los 5 oficiales de crédito, al Gerente de Agencia y el responsable de riesgos; se llega a establecer una valoración conjunta de todos los resultados obtenidos, ya que, en su mayoría, las respuestas son muy parecidas, y eso es lo que se destaca en el siguiente análisis.

Tabla 2-3 : Resultados de la entrevista

Preguntas	Valoración conjunta / Resultados
1. ¿El departamento cuenta con personal calificado y destinado exclusivamente para la recuperación de cartera del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?	La agencia y el departamento encargado no cuenta con este personal exclusivo para la recuperación de cartera, sino que son los mismos asesores quienes se contactan con sus clientes y tratan de realizar estas gestiones que le han sido encomendadas, por lo cual en algunas ocasiones el riesgo es mayor en los pagos por los créditos otorgados.
2. ¿Cuáles son los niveles o porcentaje de morosidad promedio de la cartera de crédito del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?	Todos concuerdan, en que esta información lo entregan de manera trimestral; esto con el fin de realizar correcciones y cumplir con metas propuestas por la institución financiera. Para esto el nivel de morosidad actual es del 3,5% y la cartera bruta haciende a 229 MM.
3. ¿Cuál es el procesamiento y gestiones que está realizando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños para mitigar los riesgos crediticios?	Actualmente, no cuentan con ideas claras de lo que están haciendo para disminuir o mitigar los riesgos crediticios, la mayoría alega que se siguen los procesos para selección y otorgación de los créditos, y realizar llamadas preventivas; pero no cuentan con estrategias solidas que contribuyan a la causa.
4. ¿Los hallazgos o encuentros de la gestión de cobro se hacen efectivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?	Normalmente, son los oficiales de crédito quienes tienen estos procesos bien definidos por la institución, y es su obligación cumplirlos; pese aquello, nadie menciono algún instrumento o procedimiento estrictamente para analizar la capacidad de pago, por lo que no tienen indicadores de si las visitas, llamadas o acciones de cobranzas se hacen efectivas, y en qué porcentaje.
5. ¿Qué logros registra sobre la cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?	La mayoría indica que la gestión de cobranzas presenta inconvenientes, por tanto, nadie menciono poseer estrategias claras para esta gestión, llegando a concluir que son ineficientes en este aspecto. Además que los logros no están definidos.
6. ¿Cree usted que las implementaciones de nuevas estrategias de cobranza ayudaran a mitigar los riesgos de crediticios?	La mayoría está de acuerdo que sería un buen proyecto el elaborar estrategias que permitan mitigar los riesgo de crediticios, ya que es uno de los objetivos de la cooperativa; por lo tanto se cuenta con el apoyo de la institución para el análisis de proyectos vinculados al tema.
7. ¿Existe una base de datos completo de todos los clientes a quienes se han otorgado crédito,	Todos concuerdan que se cuenta con una base de datos a nivel cooperativa, que entrelaza a todos los clientes sin importar en que ciudad se encuentren, por

tanto en lo económico como en lo financiero?	lo que esta base es completa y permite realizar los seguimientos a clientes con créditos activos. Sin embargo, no arroja una información eficiente en cuanto al análisis económico y financiero, convirtiéndose en problemas.
8. ¿Cuál es el diagnóstico situacional actual de la cartera moroso, causas y efectos?	En conclusión, se cuida la cartera de clientes, llegando a tener un porcentaje actual de 3,5% de morosidad; también mencionan sobre las causas que generan la elevación de la cartera, un mal manejo de las políticas y procesos, una deficiente evaluación, o personal ineficiente; y como efectos, cartera irrecuperable, morosidad elevada, y problemas en indicadores de gestión.

Elaborado por: Soria, A. 2019

En conclusión de las entrevistas a los siete integrantes de la Cooperativa Oscus Agencia Baños; todos concuerdan en contar con procedimientos para la otorgación de créditos, y evaluación de las capacidad de pago, según los conocimientos de los oficiales de crédito; sin embargo, presentan una serie de inconvenientes al momento de realizar seguimiento a los clientes, ya que son los mismos oficiales de crédito, quienes realizan la gestión de cobros, no cuentan con personal idóneo para la realización de este proceso. Tampoco evidencian tener o contar con estrategias para mitigar los riesgos de crédito, por lo que las ideas presentadas son vagas y sin fundamentos; siendo necesario plantear desde ya una propuesta referente a este problema que se está comprobando con las entrevistas y la conversación realizada con el personal que está involucrado en este proceso.

3.6.2 Análisis e interpretación de la encuesta

Sexo

Tabla 3-3: Género

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	214	65%
Femenino	116	35%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

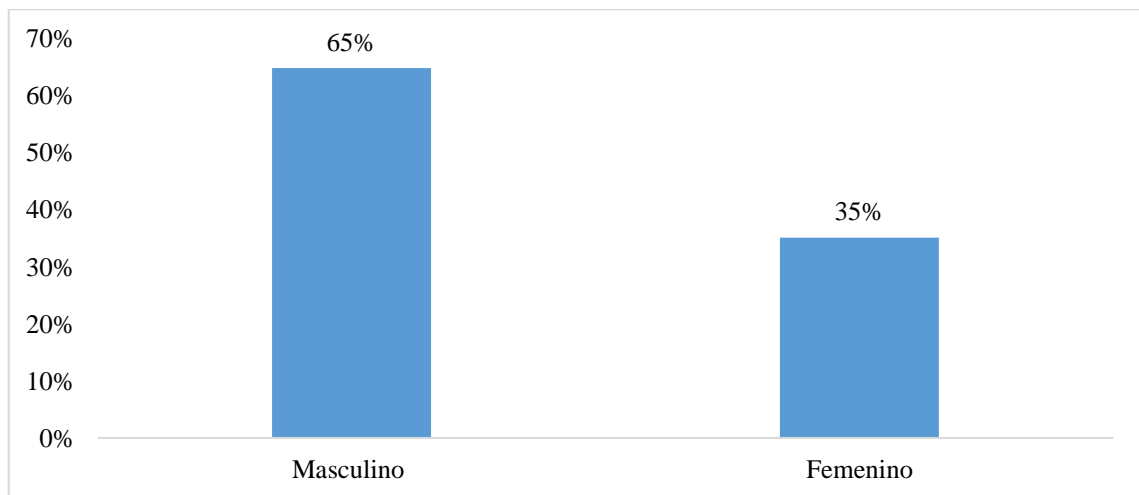


Gráfico 1-3: Género

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

Como se observa en la gráfica anterior de la totalidad de la población muestreada indica que el 65% son de sexo masculino y el 35% son de sexo femenino.

Interpretación

Se determina que mayor porcentaje de socios que frecuentan la cooperativa son del sexo masculino.

Edad

Tabla 4-3: Edad

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25 años	86	26%
26-35 años	71	22%
36-45 años	92	28%
46-55 años	50	15%
Más de 56 años	31	9%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

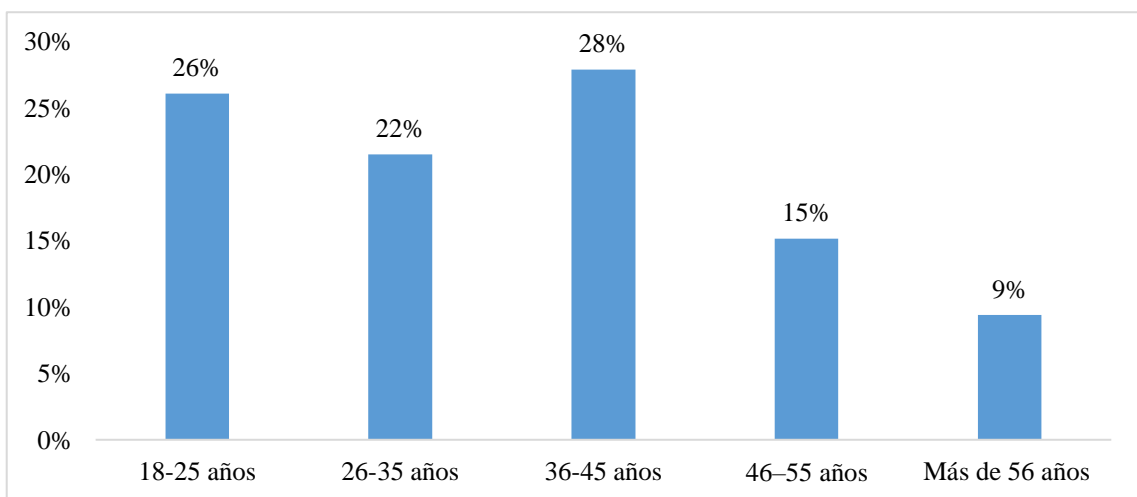


Gráfico 2-3: Edad

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

Respecto a la edad de los socios el 28% se encuentra en un intervalo de 36-45 años, un 26% se encuentran en intervalo de 18-25 años, el 22% se encuentra en intervalos de 26-35 años; el 15% hace referencia que tienen un intervalo de 46-55 años y por último el 9% se encuentra en edades superior a los 56 años.

Interpretación

Se considera que la mayoría de los socios de la cooperativa se encuentran en un rango de edad de 36-45 años además la cooperativa aplica estrategias para captar socios que tiene entre 18-25 años considerados dentro de la Población Económicamente Activa.

Cuestionario:

1. ¿Con que frecuencia usted realiza un crédito (microcrédito) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Tabla 5-3: Frecuencia con el que realiza un crédito

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	76	23%
A menudo	73	22%
Casi siempre	97	29%
Casi nunca	61	18%
Nunca	23	7%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

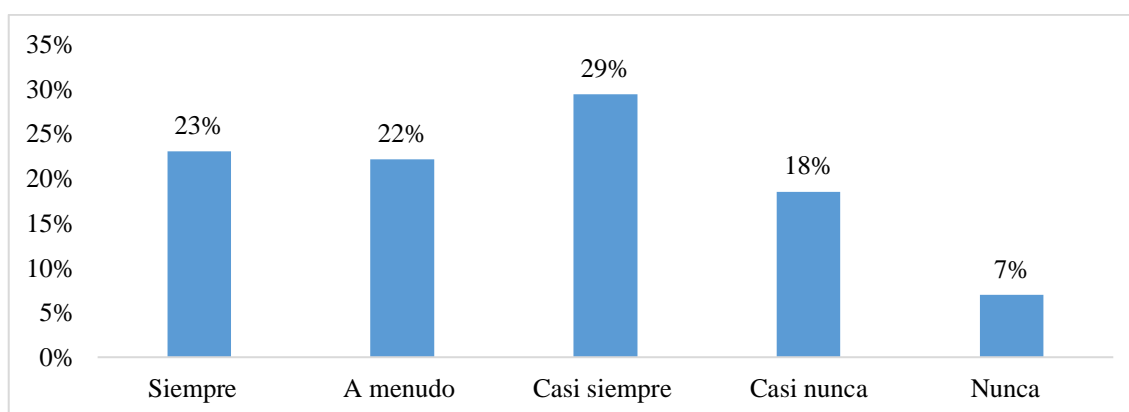


Gráfico 3-3: Frecuencia con el que realiza un crédito

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis e interpretación

De la total de encuestados el 29% indica, que casi siempre realiza un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus; así mismo del total de encuestados el 23% hace referencia que siempre realizan un crédito, consiguiendo el 22% menciona que a menudo realizan un crédito, de igual manera el 18% declaran que casi nunca han realizado un crédito, y por último el 7% dicen que nunca siempre realiza un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

La mayoría de los clientes han realizado un crédito mismo que pueden ser controlados bajo un seguimiento por el asesor de crédito de la cooperativa en mención.

2. ¿Tiene usted conocimiento de los procesos que debe realizar para obtener un crédito?

Tabla 6-3: Procesos que debe realizar para obtención del crédito

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	156	47%
No	174	53%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

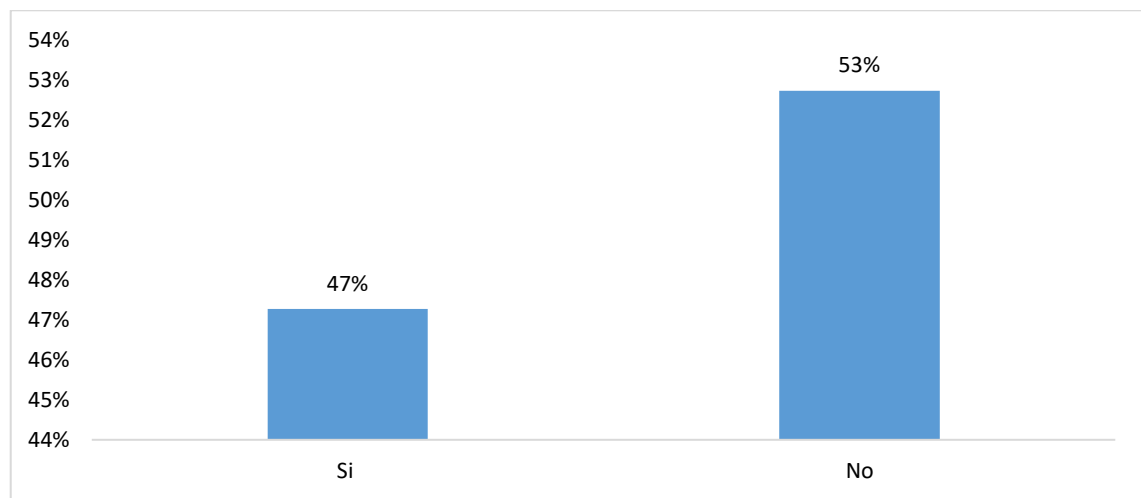


Gráfico 4-3: Procesos que debe realizar para otorgamiento del crédito

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

El 53% no tienen conocimiento de los procesos que se llevan a cabo para realizar un crédito, mientras que el 47% señala que si tiene conocimientos de los procesos que se lleva a cabo dentro de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

Al no conocer el procedimiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus puede ser la causal de la pérdida de clientes.

3. ¿Cómo considera usted la implementación de estrategias apropiadas para mejorar el Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Tabla 7-3: Implementación de estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	65	20%
De acuerdo	126	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	22%
En desacuerdo	27	8%
Muy en desacuerdo	39	12%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

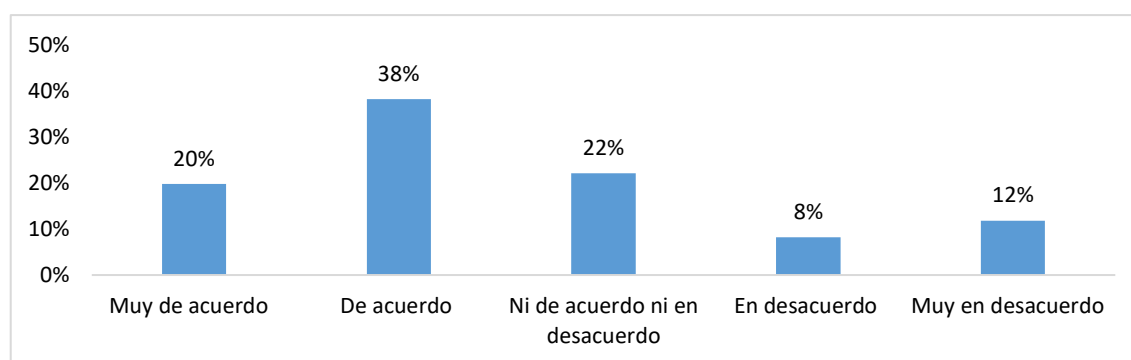


Gráfico 5-3: Implementación de estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De la total de encuestados el 38% hacen referencias que están de acuerdo que se implementen las estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus; consiguiente el 22% hace referencia al estar ni de adecuado ni en desacuerdo que se implementen las estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito, así mismo el 20% mencionan que es muy de acuerdo que se implementen las estrategias, de igual manera el 12% declaran que está en muy en desacuerdo que se implementen las estrategias, y por último el 8% dicen que están en desacuerdo que se implementen las estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación La mayoría de clientes están de acuerdo a que se desarrolle estrategias para el mejoramiento del riesgo crediticio.

4. ¿Se aplican las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus; al otorgar un crédito?

Tabla 8-3: Los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	85	26%
A menudo	71	22%
Casi siempre	75	23%
Casi nunca	68	21%
Nunca	31	9%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

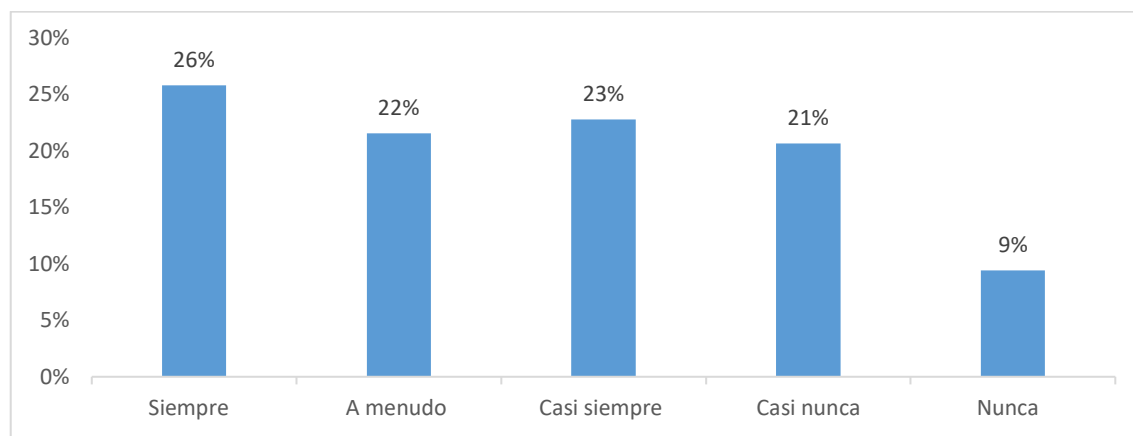


Gráfico 6-3: Los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

Así mismo de la total de encuestados el 26% hace referencia que siempre los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, así mismo el 23% señala que casi siempre se incurre con las políticas de la cooperativa, consiguiente el 22% señala que a menudo cumplen con las políticas de la empresa, otro del porcentaje analizar es el 21% que obedece a mantener que casi nunca cumplen con las políticas para el crédito en la cooperativo y por último el 9% indica que nunca los créditos otorgados se rigen a las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación Siempre se aplican las políticas planteadas por la cooperativa al otorgar un crédito, es importante que todos los clientes conozcan de las políticas internas de la cooperativa.

5. ¿Considera usted que existen normas rígidas de crédito para prestatarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus son suficientes?

Tabla 9-3: Las normas rígidas de crédito en la Cooperativa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	181	55%
No	149	45%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

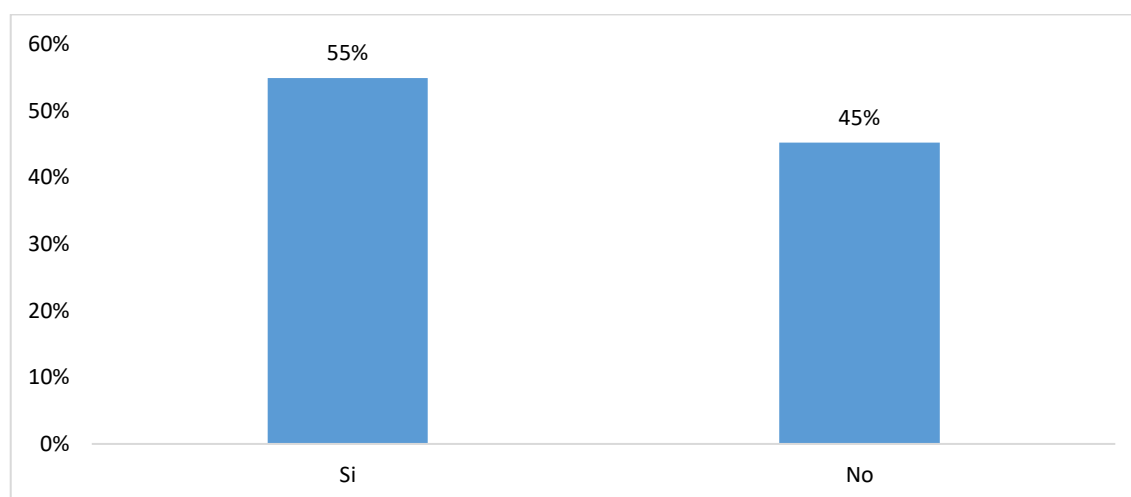


Gráfico 7-3: Las normas rígidas de crédito en la Cooperativa

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De la totalidad de encuestados consideran que, si existen suficientes normas rígidas de crédito para prestatarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito con el 55%, mientras que el 45% considera que no existen dichas normas prestatarias.

Interpretación

Se considera que la cooperativa norma bajo legislación ecuatoriana los procedimientos y buen manejo de los recursos económicos de los clientes como también de los socios; este mismo al tener muchos años en el mercado se ha posicionado con la calificación crediticia AA que indica que la cooperativa es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen y regulada por el Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

6. ¿Considera usted adecuado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus realiza la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio?

Tabla 10-3: Implementación de un plan de riesgo crediticio

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	137	42%
Adecuado	86	26%
Ni adecuado ni inadecuado	57	17%
Inadecuado	31	9%
Muy Inadecuado	19	6%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

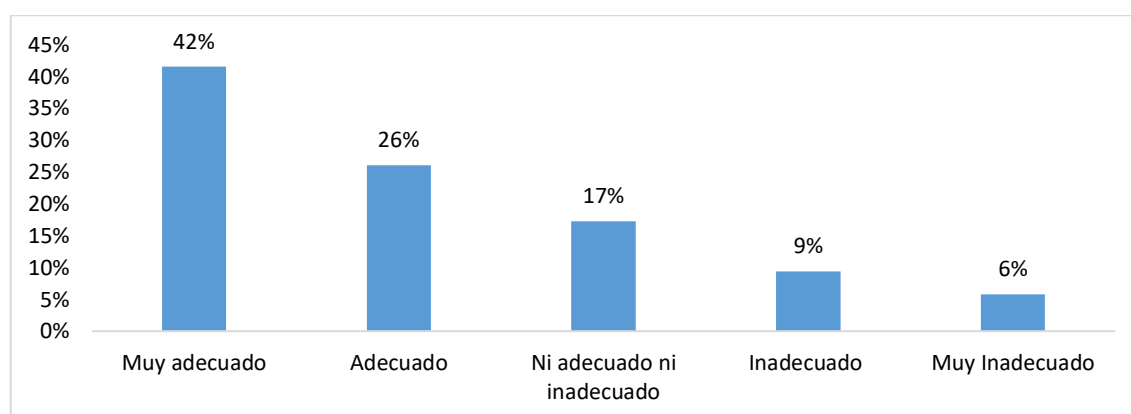


Gráfico 8-3: Implementación de un plan de riesgo crediticio

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De la totalidad de encuestados menciona que el 42% hace referencia que es muy adecuado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus realice una implementación de un plan de riesgo crediticio, así mismo el 26% indica que adecuado que se implemente el plan de riesgo crediticio, consiguiente el 17% señala que es ni adecuado ni inadecuado a que se implemente un plan de riesgo crediticio, otro porcentaje rebela que es inadecuado que se implemente un plan de riesgo crediticio con el 9%, y por último el 6% incita que es muy inadecuado que se implemente un plan de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación. Es muy adecuado que se realice la implementación un plan de riesgo crediticio para el buen funcionamiento y a aseguramiento del cliente.

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

Tabla 11-3: Los requisitos son suficientes para el crédito

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	183	55%
No	147	45%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

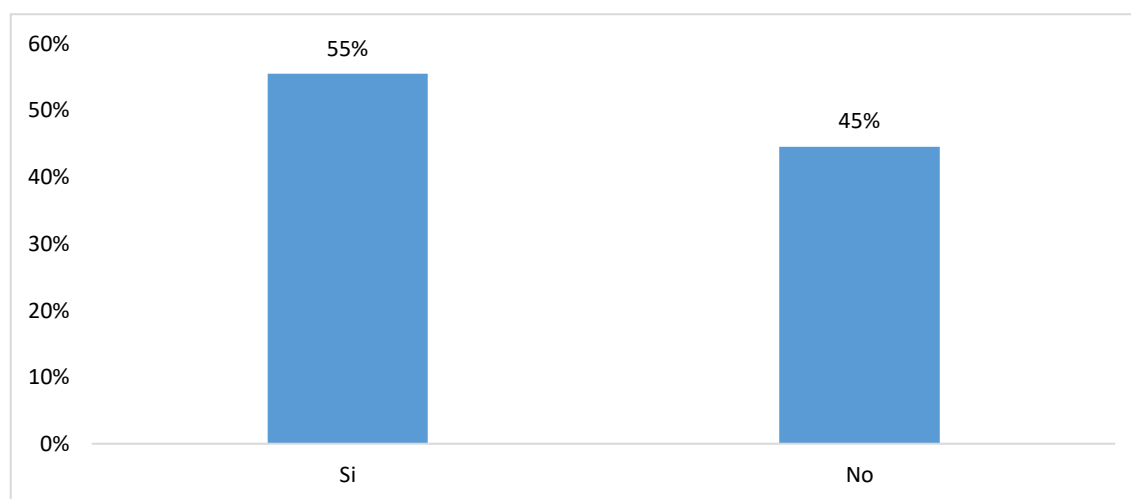


Gráfico 9-3: Los requisitos son suficientes para el crédito

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

Así mismo en la gráfica anterior hace referencia que el 55% si considera que los requisitos exigidos a los clientes para la otorgación del crédito son suficientes; mientras que el 45% indica que los requerimientos para realización del crédito son insuficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

Los socios consideran que son suficientes los requisitos solicitados y en algunas ocasiones demasiados documentos para que puedan acceder a un crédito; considerando que son documentos que permiten analizar la capacidad de pago del socio y los bienes que posee para afrontar la deuda contraída.

8. ¿Usted se ha encontrado dentro de la central de riesgos por un crédito realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Tabla 12-3: Se ha encontrado usted dentro de la central de riesgos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	116	35%
No	214	65%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

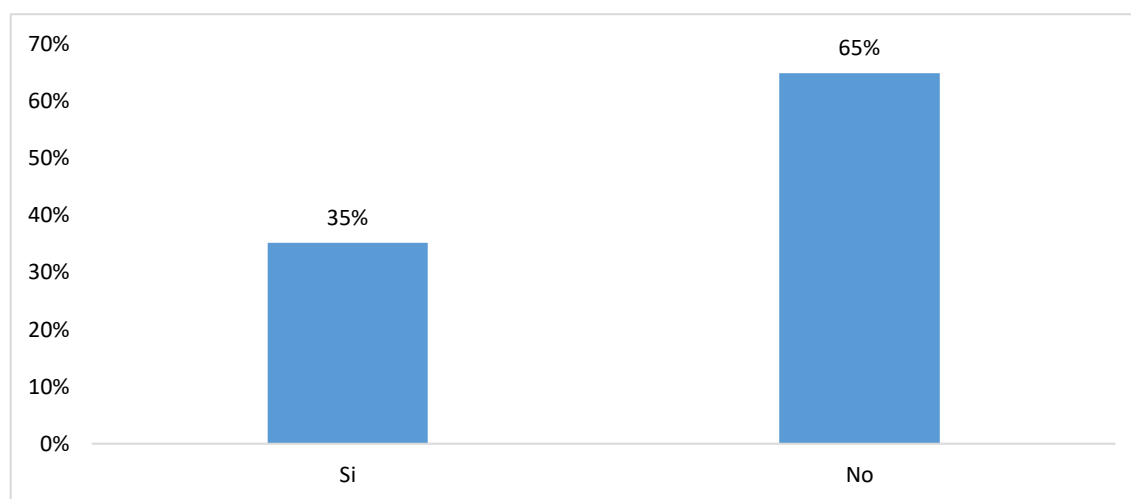


Gráfico 10-3: Se ha encontrado usted dentro de la central de riesgos

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De los encuestados indican que el 65% no se ha encontrado dentro de la central de riesgos por que han sido puntuales en las cuotas de los pagos; así mismo el 35% señala que si se encontrado dentro de la central de riesgos por un crédito realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

La mayoría de los encuestados no se ha encontrado dentro de la central de riesgos; considerando que uno de los parámetros importantes para que el socio pueda acceder a un crédito es tener una buena calificación crediticia.

9. ¿Al realizar un crédito a recibido usted capacitaciones de educación financiera respecto a créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Tabla 13-3: A recibido usted capacitaciones de educación financiera respecto a créditos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	31	9%
A menudo	53	16%
Casi siempre	41	12%
Casi nunca	79	24%
Nunca	126	38%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

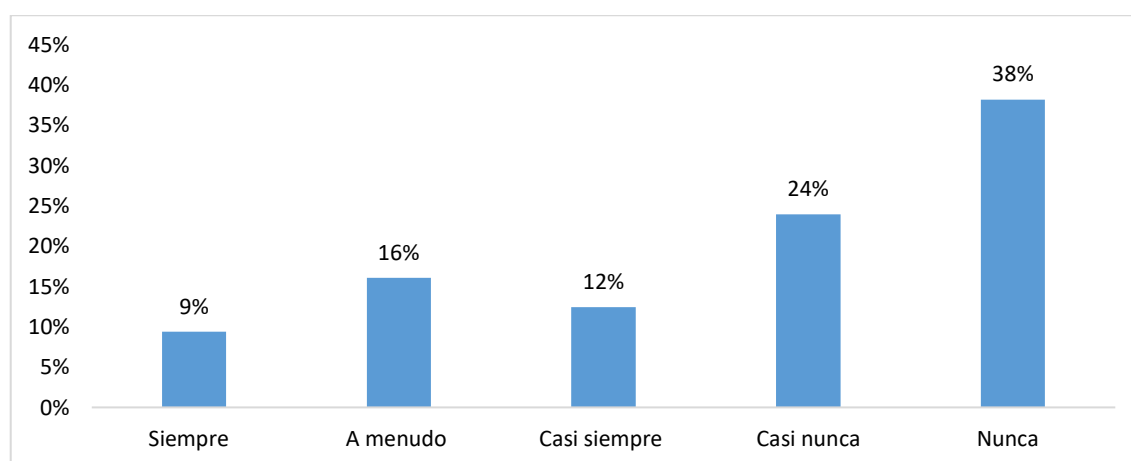


Gráfico.11-3: A recibido usted capacitaciones de educación financiera respecto a créditos

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

Así mismo, de la gráfica anterior se puede observar que el 38% nunca han recibido capacitaciones de educación financiera respecto a créditos en la cooperativa, así mismo el 25% indica que casi nunca reciben este tipo de capacitaciones, como también el 16% menciona que a menudo han recibido este tipo de capacitaciones, consiguiente el 12% revelan que casi siempre tienen este tipo de capacitaciones, y por último el 9% informa que reciben capacitaciones en la cooperativa.

Interpretación

La mayoría de los socios encuestados manifiestan que nunca han recibido capacitación sobre educación financiera respecto a créditos; por lo tanto, se considera una debilidad de la cooperativa

10. ¿Cree usted que la aplicación de programas sobre atención al cliente dirigido a los asesores de créditos permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando cartera vencida?

Tabla 14-3: Programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	186	56%
No	144	44%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

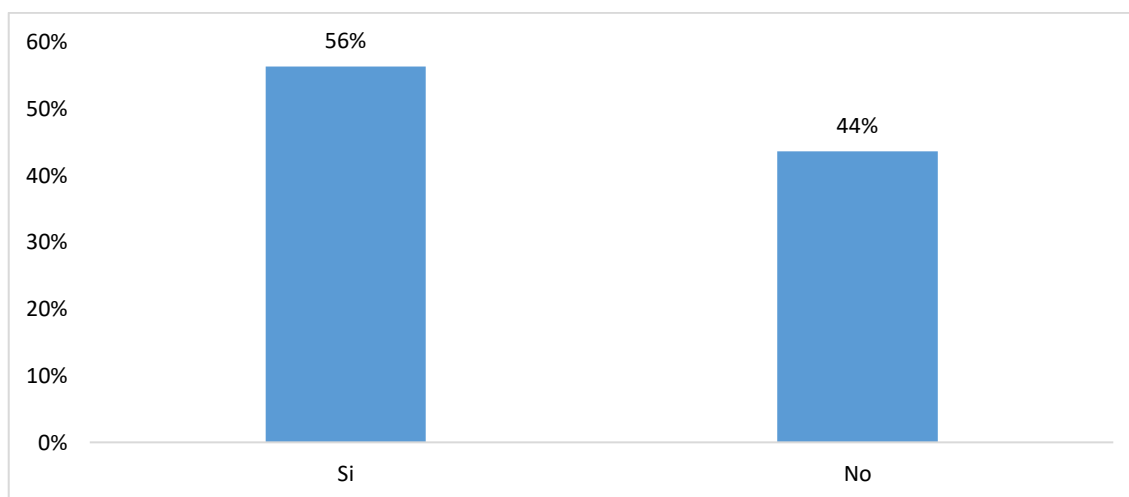


Gráfico 12-3: Programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

El 56% menciona que si se aplican programas de atención al cliente dirigidos a los asesores de créditos permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando cartera vencida; como también el 44% señala que es innecesario realizar este tipo de programas de atención dirigidos a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

La mayoría de clientes se encuentran de acuerdo a que se lleven a cabo la aplicación de programas de sobre atención al cliente dirigidos a los asesores de créditos en bien de la optimización de procesos.

11. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Tabla 15-3: Calificaría de la atención recibida en la Cooperativa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	73	22%
Buena	89	27%
Regular	83	25%
Insuficiente	51	15%
Mala	34	10%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

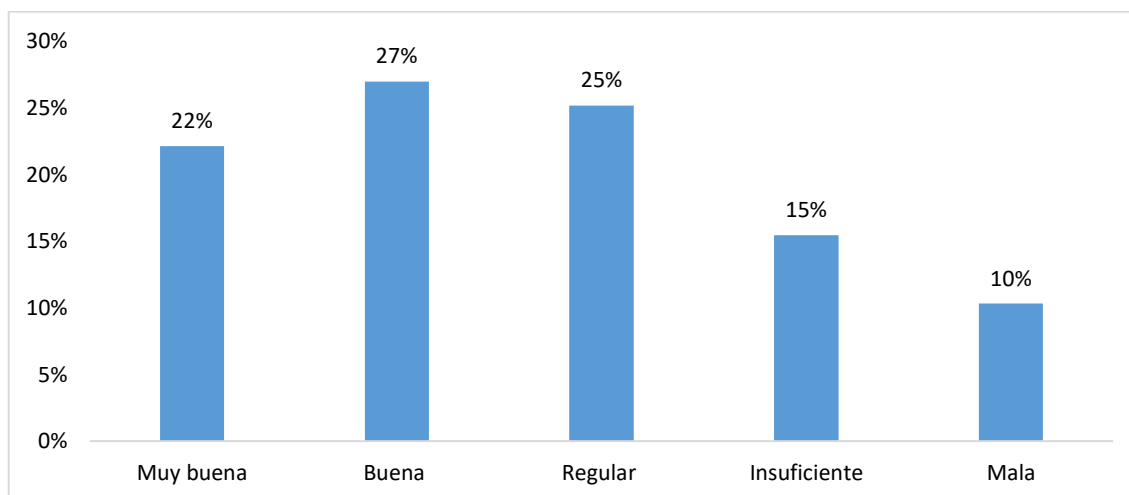


Gráfico 13-3: Calificaría de la atención recibida en la Cooperativa

Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De la totalidad de encuestados el 27% menciona que atención recibida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus es buena, así mismo el 25% indica que es regular el servicio que ofrece la cooperativa, consiguiente el 22% señala que es muy bueno servicios de atención al cliente en la cooperativa, así también el 15% define que insuficiente el servicio de atención al cliente y por último el 10% cita que es mala la atención al cliente que ofrece por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Interpretación

Existe la oportunidad de mejorar los servicios que brinda la empresa por medio de estrategias de mejora continua.

12. ¿Considera usted que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus se encuentra capacitado en atención al cliente?

Tabla 16-3: El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	14%
A menudo	51	15%
Casi siempre	116	35%
Casi nunca	67	20%
Nunca	51	15%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

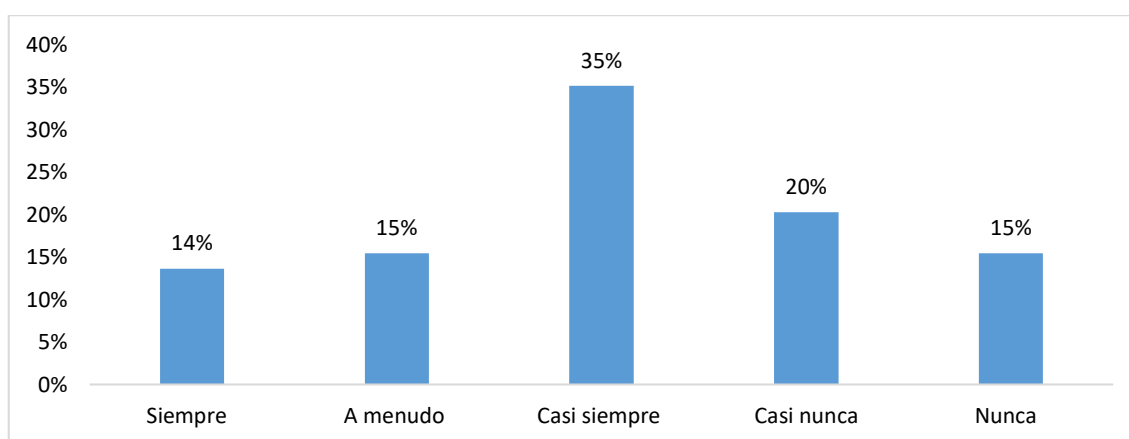


Gráfico 14-3: El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente

Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

El 35% menciona que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus casi siempre se encuentra capacitado en atención al cliente, así mismo el 20% indica que el personal casi nunca se encuentra capacitado en atención al cliente, consiguiente el 15% dice que a menudo el personal de la cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente, así también con el mismo grado porcentual señala que nunca el personal se ha capacitado en atención al cliente y por último el 14% alude que siempre el personal de la cooperativa se encuentra capacitado en atención al cliente.

Interpretación.- El personal administrativo debe estar contantemente capacitado en atención al cliente, para que se ejecute adecuadamente los procedimientos estipulados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

13. ¿Considera usted importante que la cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito para que permita mejorar el riesgo crediticio?

Tabla 17-3: La cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	47	14%
Importante	109	33%
Moderadamente importante	67	20%
De poca importancia	61	18%
Sin importancia	46	14%
TOTAL	330	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Soria, A. 2019

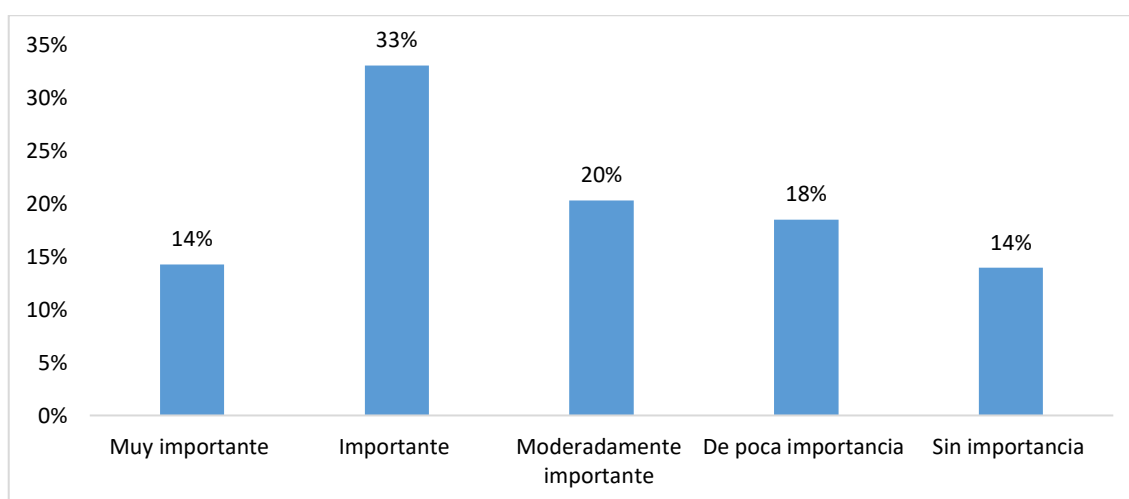


Gráfico 15-3: La cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito

Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Soria, A. 2019

Análisis

De la totalidad de encuestados el 33% menciona que es importante que la cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito para que permita mejorar el riesgo crediticio, así mismo el 20% indica que es moderadamente importante que la cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito, consiguiente el 18% señala que es de poca importancia la creación de la unidad; así también el 14% define que es muy importante la creación de la unidad así mismo con el mismo grado porcentual señala que es sin importancia la unidad de revisión de crédito.

Interpretación.- Es importante la creación de la unidad de crédito para su debido control y seguimiento dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

3.6.3 Análisis del comportamiento de la cartera de microcrédito

Hay muchas formas de analizar el comportamiento de la cartera; la primera opción es verificar la evolución de la cartera en el sector financiero en el que se encuentra la cooperativa; posterior a ello, se puede realizar una análisis horizontal de la cartera de microcrédito en la agencia de la institución financiera donde se está realizando el estudio; finalmente se puede analizar y comparar datos del sector con los de la agencia para saber qué es lo que sucede en el mercado y como se está comportando la cartera en general.

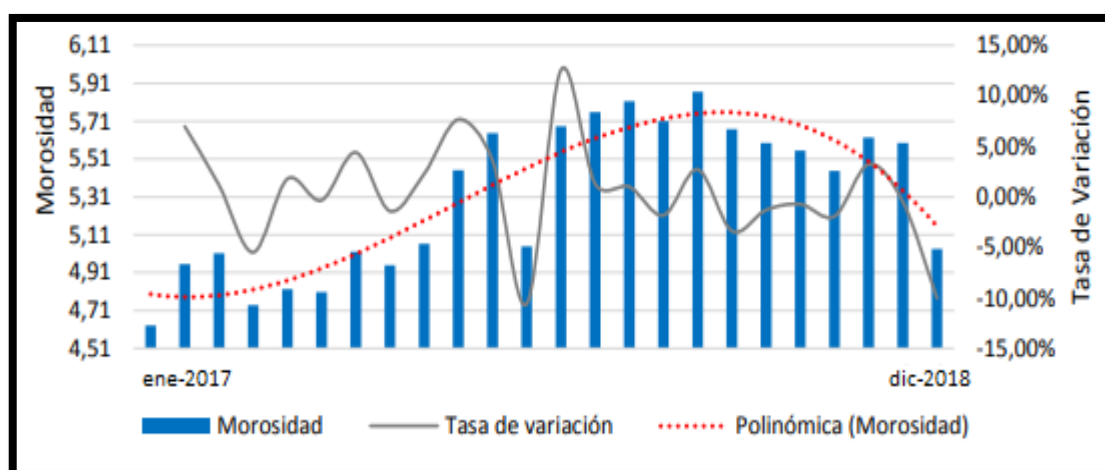


Gráfico 16-3: Morosidad total de la cartera de crédito sector financiero segmento 1.

Fuente: SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito de ene y dic 2017 hasta ene – dic 2018

Se observa en la gráfica, que la evolución de la cartera en los últimos dos periodos se ha visto afectada por una alta morosidad; sin embargo, en los últimos meses del 2018 se ha disminuido; el sector mismo ha experimentado una gran variación en los diferentes meses.

Tabla 18-3: Cartera de microcrédito – Análisis horizontal

Años	Valor	Análisis Horizontal
2016	\$84.477.338,65	0,00
2017	\$110.407.403,48	30,69%
2018	\$131.899.981,59	19,47%

Elaborado por: Soria, A. 2019

Según el análisis horizontal del 2016 al 2017 hubo un crecimiento del 30.69% de la cartera de microcrédito en la agencia Baños de la Cooperativa Oscus Ltda.; del 2017 al 2018 este se incrementó en 19.47%, pasando de \$110.407.403,48 a \$131.899.981,59

En términos generales, la cartera permanece en constante crecimiento, y esta evolución es gracias al crecimiento en conjunto de toda la cooperativa, ya que la cartera total o bruta de la cooperativa alcanzó los 229 millones. Sin embargo, la cooperativa y la sucursal han alcanzado

niveles de morosidad de hasta 4,21% en la sucursal; siendo lo ideal permanecer por debajo del promedio que es 3,5%.

Tabla 19-3: Análisis del comportamiento de la cartera de microcrédito

Nivel del riesgo		Días de morosidad	# de créditos	%
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	757	32,64
	A2	De 6 hasta 20	562	24,23
	A3	De 21 hasta 35	289	12,46
Riesgo potencial	B1	De 36 hasta 50	197	8,50
	B2	De 52 hasta 65	164	7,07
Riesgo deficiente	C1	De 66 hasta 80	102	4,40
	C2	De 81 hasta 95	89	3,84
Dudoso recaudo	D	De 96 hasta 125	92	3,97
Pérdida	E	Mayor a 125	67	2,89
			2319	100

Fuente: Datos de la cartera de crédito de la COAC Oscus Agencia Baños.

Se mantiene una cartera de calidad con un riesgo moderado considerando que el 32,64 % se tiene en categoría A1 un 3,97% en categoría D dudoso recuda y un 2,89% tiene calificación E pérdida.

3.6.4 Nivel de riesgo en la cartera de microcrédito

Para analizar los niveles de riesgo se toma en consideración la matriz de riesgos con su respectiva semaforización, esta matriz se basa en lo estipulado por Ramón (2019), quien menciona la siguiente estandarización:

Probabilidad	Alta	4	8	12	16
	Media	3	6	9	12
	Baja	2	4	6	8
	Muy Baja	1	2	3	4
		Leve	Moderado	Crítico	Muy Crítico
Impacto					

Elaborado por: Soria, A. 2019

Esta matriz refleja, por un lado; la probabilidad de ocurrencia que existe en el mercado crediticio o financiero; mientras que, en la parte inferior, se identifica el impacto que causaría si no se soluciona el problema; la semaforización y valores serían los siguientes:

Semaforización

Riesgo crítico 12-16
Riesgo Alto 8-9
Riesgo moderado 3-6
Riesgo bajo 1-2

Para análisis de los niveles de riesgos se utiliza las siguientes fórmulas, cabe destacar que la información entregada por la institución financiera, ha sido manejada de manera adecuada, ya que solicitaron absoluta discreción de esta información y que solo puede ser utilizado para fines educativos.

- **Riesgo crediticio (cartera en mora)**

$$\text{Riesgo crediticio (cartera en mora)} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Riesgo crediticio (cartera en mora) 2018} = \frac{5'552.989,22}{131'899.981,59}$$

$$\text{Riesgo crediticio (cartera en mora) 2018} = 4,21\%$$

Este indicador menciona que la cooperativa si tiene un riesgo que debe ser controlado en la sucursal, ya que se debe entender que también existe un indicador general para toda la cooperativa; pero en general un indicador al 2018 que sobrepase los 4 puntos es un riesgo que la cooperativa debe tomar en cuenta. Además, que esto indicaría el problema que se está presentando en el estudio, y por lo cual se lo ha desarrollado en busca de una solución factible.

Probabilidad	Alta	4	8	12	16
	Media	3	6	9	12
	Baja	2	4	6	8
	Muy Baja	1	2	3	4
		Leve	Moderado	Crítico	Muy Crítico
Impacto					
Riesgo crítico 12-16					
Riesgo Alto 8-9					
Riesgo moderado 3-6					
Riesgo bajo 1-2					

Fuente: Ramón (2019)
Elaborado por: Soria, A. 2019

El valor de 4,21% se considera como un riesgo moderado, con alta probabilidad de ocurrencia.

Riesgo moderado 4,21%

Fuente: Ramón (2019)
Elaborado por: Soria, A. 2019

- **Riesgo crediticio (morosidad ampliada)**

Riesgo crediticio (morosidad ampliada)

$$= \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera que no Devenga interés}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Riesgo crediticio (morosidad ampliada) 2018} = \frac{5'552.989,22 + 8.293.738,94}{131'899.981,59}$$

$$\text{Riesgo crediticio (morosidad ampliada) 2018} = 6,33\%$$

La morosidad ampliada es un indicador más riguroso, ya que también toma en cuenta la cartera que no devenga interés alguno; en este sentido este se encuentra por encima de lo comparable, lo cual, si se desea ser más crítico, existe un mal manejo de las políticas crediticias, por lo que el problema podría darse desde la evaluación misma del crédito hasta por problemas de recuperación de cartera. Un 6,33% es un indicador demasiado peligroso, por lo que este debería no superar los 4,5% exageradamente; con lo cual se ha comprobado la existencia del problema, y se ve la necesidad de desarrollar una propuesta de manera urgente, que ayude o contribuya a disminuir estos indicadores.

Probabilidad	Alta	4	8	12	16
	Media	3	6	9	12
	Baja	2	4	6	8
	Muy Baja	1	2	3	4
		Leve	Moderado	Crítico	Muy Crítico
Impacto					
Riesgo crítico 12-16					
Riesgo Alto 8-9					
Riesgo moderado 3-6					
Riesgo bajo 1-2					

Fuente: Ramón (2019)

Elaborado por: Soria, A. 2019

De la misma manera, identificando el valor de 6,33% se observa que es un valor con riesgo moderado; llegando a estar cerca de un estado de riesgo alto con impacto crítico.

Riesgo moderado 6,33%

Fuente: Ramón (2019)

Elaborado por: Soria, A. 2019

3.7 Verificación de la idea a defender

La idea a defender de la presente investigación llega por el diseño de estrategias financieras mitigará el riesgo crediticio de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, por ende, se indaga la situación actual mediante las herramientas de investigación y las técnicas como la entrevista a los departamentos de crédito y a los clientes que genera microcrédito en la cooperativa; en las que dieron respuesta a que el 29% de los clientes casi siempre realiza un crédito; así mismo el 53% no tienen conocimiento de los procesos que se llevan a cabo para realizar un crédito por ende se debe impulsar la creación de estrategias en la que el 38% hacen referencias que están de acuerdo que se implementen las estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito en la Cooperativa; y el 42% hace referencia que es muy adecuado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus realice una implementación de un plan de riesgo crediticio en la agencia Baños.

Los riesgos crediticios en la cartera de microcrédito presentan una serie de inconvenientes al momento de realizar seguimiento a los clientes, como también al no contar con estrategias para mitigar los riesgos de crédito, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños genera estructura financiera de forma empírica; siendo necesario plantear una propuesta referente al diseño de estrategias financieras.

CAPÍTULO VI: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

Estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Baños, con el fin de alcanzar metas y objetivos propuestos.

4.2 Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. configuro su marco de relaciones para que sea compatible con las características de su negocio. Procurando así una definición de sus escenarios legales, de tal manera que no se vea abocada a perder siempre que surja cualquier conflicto en la marcha. De la misma forma con esto se logró que todos los procesos se vean consolidados en una sola línea de acción mejorando así el cumplimiento de las metas propuestas año tras año. Se entiende como marco jurídico a los cuerpos legales internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. así como sus manuales de desarrollo, códigos de conducta y diferentes procesos que delimitan los pasos a seguir para ejecutar los diferentes servicios que lleva a cabo la institución como todas las áreas que son necesarias para el mejor desarrollo del trabajo de la misma

4.2.1 *Reseña histórica*

En 1985, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se identifica como la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., como tal y no como las iniciales de Obra Social y Cultural Sopeña.

Con la promulgación del Decreto 354 de 2005, se obligó a todas las instituciones cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros a denominarse “Cooperativa Financiera” por lo que la denominación que debía usarse era “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. - Cooperativa Financiera”, lo que quedó sin efecto con el reciente Reglamento contenido en el Decreto 194 vigente desde el 19 de enero de 2010; por tanto, la Institución se denomina “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.”

Como ya se mencionó, el 21 de noviembre de 1985 la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ingresa al Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y desde entonces, su accionar no se rige a la Ley de Cooperativas, sino que se ajusta a lo determinado en la Ley

General de Instituciones del Sistema Financiero y su Reglamento, mismo que en la actualidad está contenido en el Decreto 194, publicado en Registro Oficial del 19 de enero de 2010.

4.2.2 *Filosofía corporativa*

4.2.2.1 *Política de Calidad*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. asume el compromiso de ofrecer servicios financieros y no financieros a socios y clientes, sustentándose en su declaración de: identidad cooperativa, sistema de gestión de calidad y mejoramiento continuo de los procesos; con un equipo humano calificado y permanente innovación tecnológica.

El potencial institucional en todas sus instancias, la confianza de los socios y la estabilidad tanto directiva como ejecutiva, sin duda son elementos definitorios para el éxito, con seguridad la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., sería mucho más grande con la combinación adecuada de dichos elementos, lo que con seguridad se reflejan en indicadores de gestión y financieros de excelencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. ha atravesado momentos difíciles tanto en lo que tiene que ver en temas directivos como en temas administrativos, no solo provocados por los actores directos, sino por la aplicación de una normativa que no es específica para empresas cooperativas como la nuestra, sin embargo, como también se ha mencionado, ha sido un factor constante, la confianza de los socios y el compromiso profesional de los funcionarios, que se han convertido en activos intangibles de la Institución, eso sumado a que en los últimos tiempos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. cuenta con una Asamblea de Representantes participativa, con un nivel Directivo técnico, una gestión ejecutiva generadora de proyectos y una gestión operativa empoderada, se han alcanzado algunos logros que ya son parte de la historia y evolución de la Cooperativa.

4.2.2.2 *Misión*

“Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores” (OSCUS, 2019).

4.2.2.3 *Visión*

“Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social” (OSCUS, 2019).

4.2.2.4 *Políticas*

“Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a incrementar la satisfacción de nuestros Socios y Clientes, sustentados en la cultura organizacional y en el mejoramiento continuo de los procesos; con un equipo humano calificado e innovación organizacional” (OSCUS, 2019).

4.3 Desarrollo


4.3.1 *Análisis situacional*

Dentro de los resultados obtenidos de cómo se encuentra actualmente la institución financiera, se tiene que el 29% de los clientes casi siempre realiza un crédito; así mismo el que el 53% no tienen conocimiento de los procesos que se llevan a cabo para realizar un crédito; por ende, se debe impulsar la creación de estrategias en la que el 38% hacen referencias que están de acuerdo que se implementen las estrategias apropiadas para mejorar el riesgo de crédito en la Cooperativa; y el 42% que es muy adecuado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus realice una implementación de un plan de riesgo crediticio en la agencia Baños.

Basado en lo anterior, se puede argumentar que los riesgos crediticios en la cartera de microcrédito presentan una serie de inconvenientes al momento de realizar seguimiento a los clientes, como también al no contar con estrategias para mitigar los riesgos de crédito, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños presenta una estructura financiera empírica; siendo necesario plantear la presente propuesta referente al diseños de estrategias para la mitigación de riesgos crediticios, sobre todo en la cartera de microcréditos.

4.3.2 Análisis de la matriz FODA

Tabla 1-4: Matriz FODA

	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posee varias líneas de negocio 2. Los colaboradores trabajan en función a un manual de funciones de la institución 3. Posicionamiento mediante la publicidad en medios de comunicación 4. Profesionales capacitados y comprometidos para el desarrollo de la institución. 5. Implementación de la mesa de servicio 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poco personal para la unidad de crédito 2. nivel de mora considerable en la Cartera de Microcrédito 3. Los Socios poseen poco compromiso con sus obligaciones dentro de la institución 4. Falta de cultura de prevención 5. cuello de botella en el proceso para adquirir créditos en la institución
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo Gubernamental. 2. Confianza de los clientes en el sector cooperativista. 3. Solidez del sector financiero. 	<p>F1-O3 Ampliar la cobertura del microcrédito para el cantón Baños respaldados en la solidez de la institución. F5-O2 Ganar confiabilidad de los socios, a través del cumplimiento de sus requerimientos F4-O3 Establecer cronogramas anuales para la capacitación del personal del departamento de créditos.</p>	<p>D3,4-O3 Desarrollar un plan para promover la cultura en los socios D1-O2 Mejoramiento de la unidad de crédito D5-O2 Rediseñar el proceso para otorgar microcréditos</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento del desempleo. 2. Disminuida cultura de ahorro en los socios 3. Competencia directa de otras cooperativas en el cantón Baños 	<p>F1- A1 Ofrecer esquemas de reestructuración y refinanciamiento de los créditos en mora. F3-A3 Publicidad en medios de comunicación para dar a conocer los productos financieros y ventajas competitivas sobre otras cooperativas en el cantón Baños.</p>	<p>D2-A1 Implementar planes de seguimiento para reducir la mora sobre microcréditos. D5- 3A Reducir el tiempo de espera (días) para otorgar un microcrédito.</p>

Elaborado por: Soria, A. 2019

4.3.2.1 Estrategias obtenidas del análisis FODA

- **F1-O3** Ampliar la cobertura del microcrédito para el cantón Baños respaldados en la solidez de la institución.
- **F4-O3** Establecer cronogramas anuales para la capacitación del personal del departamento de créditos a través de Certificaciones.
- **F3-A3** Publicidad en medios de comunicación para dar a conocer los productos financieros y ventajas competitivas sobre otras cooperativas en el cantón Baños.
- **F5-O2** Ganar confiabilidad de los socios, a través del cumplimiento de sus requerimientos
- **F1- A1** Ofrecer esquemas de reestructuración y refinanciamiento de los créditos en mora con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad y cumplir con el objetivo que es mantener el indicador por debajo del 4%
- **D3,4-O3** Desarrollar un plan para promover la cultura en los socios respecto a educación financiera a través del programa capaciOscus.
- **D1-O2** Mejoramiento de la unidad de crédito convirtiéndola en fábrica de crédito incrementando el personal de 5 personas a 10 considerando que Oscus se prepara para trabajar con las tarjetas de Crédito Mastercard.
- **D5-O2** Rediseñar el proceso para otorgar microcréditos en base a las necesidades financieras considerando las diferentes líneas de negocios que requiere cada solicitante.
- **D2-A1** Implementar planes de seguimiento para reducir la mora sobre microcréditos utilizando software de gestión de cobranza.
- **D5- 3A** Reducir el tiempo de espera (días) para otorgar un microcrédito. Considerando que la competencia tiene tiempos estimados entre 5 y 8 días mientras que Oscus tarda hasta 15 días.

4.3.3 Matriz EFE

Tabla 2-4: Matriz de evaluación de factores externos

Factores	Ponderación	Calificación	Total ponderado
Oportunidades			
1. Apoyo Gubernamental.	0,2	4	0,8
2. Alta demanda de micro créditos.	0,15	3	0,45
3. Solidez del sector financiero.	0,15	3	0,45
Amenazas			
1. Incremento del desempleo.	0,2	2	0,4
2. Disminuida cultura de ahorro en los socios	0,15	2	0,3
3. Competencia directa de otras cooperativas en el cantón Baños	0,15	1	0,15
Total	1	15	2,55

Elaborado por: Soria, A. 2019

Los factores externos son importantes, y el análisis del entorno empresarial con un valor de 2,55 indica que la empresa puede aprovechar las oportunidades de buena manera, así como prevenir amenazas de buena forma, sin embargo, se considera que siempre se debe mejorar la situación empresarial.

4.3.4 Matriz EFI

Tabla 3-4: Matriz de evaluación de factores internos

Matriz de evaluación de factores internos EFI			
Factores	Ponderación	Calificación	Total ponderado
Fortalezas			
1. Recursos disponibles para el uso del capital para trabajo	0,1	4	0,4
2. Los colaboradores trabajan en función a un manual de funciones de la institución	0,08	3	0,24
3. Posicionamiento mediante la publicidad en medios de comunicación	0,09	3	0,27
4. Profesionales capacitados y comprometidos para el desarrollo de la institución.	0,1	4	0,4
5. Desarrollo y fortalecimiento de OSCUS	0,09	3	0,27
Debilidades			

1. Poco abastecimiento de personal para el departamento de cobranzas.	0,12	2	0,24
2. Alto nivel de mora en la Cartera de Microcrédito	0,12	2	0,24
3. Los Socios poseen poco compromiso con sus obligaciones dentro de la institución	0,1	1	0,1
4. Falta de cultura de prevención	0,12	2	0,24
5. Requisitos y proceso demorado para adquirir créditos en la institución.	0,08	1	0,08
Total	1	25	2,48

Elaborado por: Soria, A. 2019

De igual manera, el valor de 2,48 en la evaluación de factores internos, indica que, aunque posee buenas fortalezas, la empresa tiene por mejorar mucho, y en función de las debilidades trabajar con mayor arraigo para cambiar esas situaciones adversas; por lo tanto, existe por mejorar mucho en las actividades de microcrédito y de los riesgos pertinentes.

Una vez conocido los factores internos y externos, indicadores que están por mejorarse, se debe desarrollar las estrategias derivadas de la matriz y análisis FODA; con esto se puede mejorar estos aspectos y cambiar la problemática a un estado de tranquilidad para la empresa.

4.3.5 Estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos

Tabla 4-4: Estrategia 1

ESTRATEGIA 1: Ampliar la cobertura del microcrédito para el cantón Baños respaldados en la solidez de la institución.

Problema: **Requisitos y proceso demorado para adquirir créditos en la institución.**

Objetivo: **Mejorar la cobertura del microcrédito para el cantón Baños respaldados en la solidez de la institución.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Ampliar la cobertura del microcrédito para el cantón Baños en 25%.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis del microcrédito en el cantón Baños. 	Adriana Soria Santana Jefe de agencia	RRHH Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Informes de análisis de microcrédito en la sucursal Baños.
	<ul style="list-style-type: none"> Replantear la ejecución presupuestaria para microcréditos. 	Asesores de crédito	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de la oficina Baños
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer indicadores de cumplimiento de metas. 		RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de cumplimiento

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 5-4: Estrategia 2

ESTRATEGIA 2: Establecer cronogramas anuales para la capacitación del personal del departamento de créditos.

Problema: **Deficientes cronogramas para la capacitación del personal del departamento de créditos.**

Objetivo: **Capacitar al personal del departamento de créditos para un trabajo eficiente.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Incrementar el personal capacitado del área de créditos al 100%.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar trimestralmente en temas crediticios. 	Adriana Soria Santana Jefe de agencia	RRHH Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Lista de asistencia a capacitaciones Cronograma de capacitaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un manual de capacitaciones. 	Asesores de crédito	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Manual de capacitaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer indicadores de gestión del personal. 		RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de gestión

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 6-4: Estrategia 3

ESTRATEGIA 3: Publicidad en medios de comunicación para dar a conocer los productos financieros y ventajas competitivas sobre otras cooperativas en el cantón Baños.

Problema: **Deficiente plan de medios para difusión de productos financieros y ventajas competitivas sobre otras cooperativas en el cantón Baños.**

Objetivo: **Diseñar un plan de medios que permita la difusión de productos financieros y ventajas competitivas sobre otras cooperativas en el cantón Baños.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Incrementar un 25% de socios atraídos por un adecuado manejo de medios.	• Diseñar un plan de medios.	Adriana Soria Santana	RRHH Económicos	• Plan de medios • Presupuesto
	• Establecer estrategias publicitarias.	Jefe de agencia Asesores de crédito	RRHH Económicos	• Plan estratégico
	• Estudiar el mercado en el cantón Baños.		RRHH Económicos	• Estudio de mercado • Indicadores de gestión • Indicadores sectoriales por cantón

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 7-4: Estrategia 4

ESTRATEGIA 4: Desarrollar un plan para promover la cultura en los socios.

Problema: **Falta de cultura crediticia y de prevención de deuda.**

Objetivo: **Disminuir los niveles de morosidad en la agencia Baños.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Disminuir la morosidad en más del 0,5% en la oficina Baños.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de cultura crediticia y de prevención de deudas para socios. 	Adriana Soria Santana Jefe de agencia	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Plan de cultura crediticia y de prevención de deudas
	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación para socios en tema de créditos 	Asesores de crédito	RRHH Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Lista de asistencia a capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar las redes sociales para llegar con información referente a los créditos de los socios. 		RRHH Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Informes de redes sociales Presupuesto Hoja de gastos para publicidad en redes

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 8-4: Estrategia 5

ESTRATEGIA 5: Mejoramiento del departamento de cobranzas.

Problema: **Los Socios poseen poco compromiso con sus obligaciones dentro de la institución.**

Objetivo: **Mejorar las actividades de cobranzas para la recuperación de obligaciones de los socios.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Recuperar el 95% de la cartera comprometida.	• Establecer una metodología para la administración del riesgo		RRHH	• Manual de administración de riesgo
	• Crear estrategias para recuperación de cartera	Adriana Soria Santana	RRHH	• Indicadores de gestión • Cartera de crédito
	• Capacitar al personal en temas de recuperación de deudas	Jefe de agencia Asesores de crédito	RRHH Económicos	• Lista de asistencia a capacitaciones
	• Capacitar a los socios en normas de cumplimiento de obligaciones		RRHH Económicos	• Lista de asistencia a capacitaciones
	• Socializar las políticas y reglamentos de crédito		RRHH	• Acuse de recibido • Medios de información

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 9-4: Estrategia 6

ESTRATEGIA 6: Rediseñar el proceso para otorgar microcréditos

Problema: **Requisitos y proceso demorado para adquirir créditos en la institución.**

Objetivo: **Diseñar los procesos de microcrédito que ayuden a la prevención y disminución de riesgos crediticios.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
100% efectividad en los procesos de microcréditos	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar los procesos de microcrédito para agencia Baños 	Adriana Soria Santana	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de microcrédito
	<ul style="list-style-type: none"> Socializar los procesos de microcrédito con el personal del departamento de crédito 	Jefe de agencia Asesores de crédito	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Acuse de recibido Medios de información

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

Tabla 10-4: Estrategia 7

ESTRATEGIA 7: Implementar planes de seguimiento para reducir la mora sobre microcréditos

Problema: **Alto nivel de mora en la Cartera de Microcrédito.**

Objetivo: **Disminuir los niveles de morosidad en la agencia Baños.**

Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Medios de verificación
Disminuir la morosidad en más del 0,5% en la cartera de microcréditos en la oficina Baños.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la cartera de microcréditos 	Adriana Soria Santana	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Informes de análisis de cartera de microcréditos
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar actividades de negociación con clientes de alto riesgo 	Jefe de agencia Asesores de crédito	RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de control de actividades
	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de seguimiento y control de la cartera de microcréditos 		RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Plan de seguimiento y control

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019

4.3.6 Presupuesto para la ejecución de las estrategias para controlar y mitigar el riesgo crediticio

Tabla 11-4: Presupuesto

Actividades	Presupuesto en USD	Tiempo de ejecución											
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Realizar un análisis del microcrédito en el cantón Baños.	\$ 394,00	M											
Replantear la ejecución presupuestaria para microcréditos.	\$ 98,50	S											
Establecer indicadores de cumplimiento de metas.	\$ 98,50	S											
Capacitar trimestralmente en temas crediticios.	\$ 1.600,00		M			M			M			M	
Elaborar un manual de capacitaciones.	\$ 394,00			M									
Establecer indicadores de gestión del personal.	\$ 98,50				S								
Diseñar un plan de medios.	\$ 394,00					M							
Establecer estrategias publicitarias.	\$ -					M							
Estudiar el mercado en el cantón Baños.	\$ 1.500,00						M	M					
Diseñar un plan de cultura crediticia y de prevención de deudas para socios.	\$ 394,00								M				
Capacitación para socios en tema de créditos	\$ 400,00								M				
Utilizar las redes sociales para llegar con información referente a los créditos de los socios.	\$ 1.200,00	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M

Establecer una metodología para la administración del riesgo	\$ 394,00										M		
Crear estrategias para recuperación de cartera	\$ 98,50										S		
Capacitar al personal en temas de recuperación de deudas	\$ 400,00											M	
Capacitar a los socios en normas de cumplimiento de obligaciones	\$ 400,00												M
Socializar las políticas y reglamentos de crédito	\$ -	M	M										
Diseñar los procesos de microcrédito para agencia Baños	\$ 394,00	M											
Socializar los procesos de microcrédito con el personal del departamento de crédito	\$ -	M	M										
Total	\$ 8.258,00												

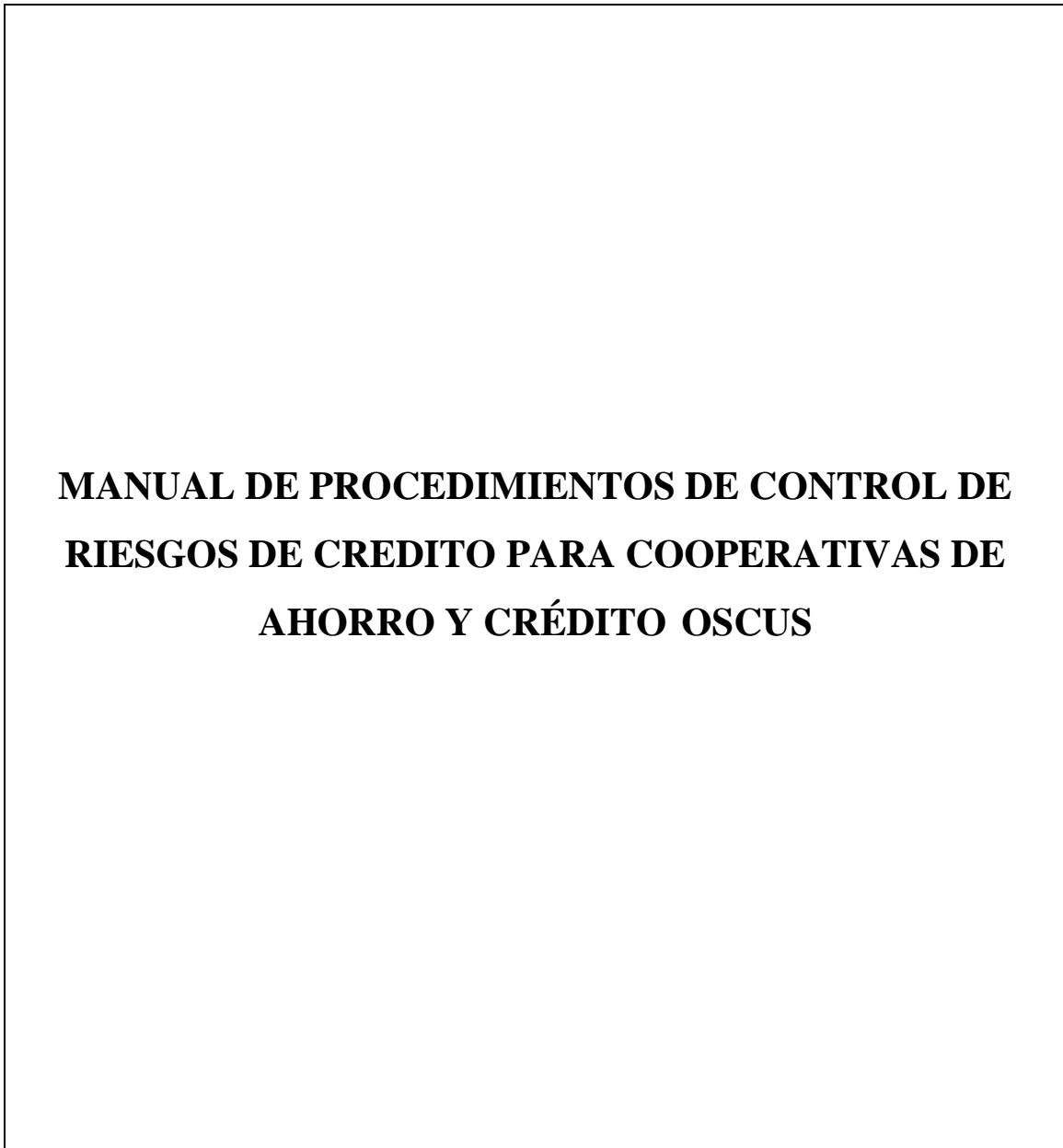
Nota: Siglas M (mes completo) y S (semana)

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Soria, A. 2019



4.3.7 Propuesta metodológica para la administración riesgo de crédito



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE
RIESGOS DE CREDITO PARA COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO OSCUS**

	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
<i>Aprobado por:</i>	<i>Adriana Soria</i>	<i>Investigadora</i>	<i>21/12/2018</i>	
<i>Revisado por:</i>				
<i>Elaborado por:</i>				

A. INTRODUCCIÓN

Para el manejo adecuado de la actividad crediticia es necesario el contar con un Manual de Políticas, Procedimientos, y Reglamento de Productos de Crédito que sirva de guía a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Oscus, para cumplir con las disposiciones del Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, según la normativa legal del ente regulador de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

El objetivo del presente manual, es de contar con una guía metodológica, que sirva de ayuda para el sector cooperativo en Ecuador para delinear todas sus políticas y procedimientos, amparados en las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para una mejor comprensión didáctica el presente documento se lo ha dividido en tres apartados:

Apartado I Políticas de Crédito. Son políticas generales de crédito, que afectan al desenvolvimiento global de la cooperativa y que están vinculadas estrechamente con las establecidas por el ente de control; las mismas tenemos que respetar para el correcto desenvolvimiento de la actividad crediticia.

Apartado II Procedimientos Crediticios. Son los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de un crédito, estrechamente relacionados con las políticas crediticias y vinculadas con la metodología.

Apartado III Reglamento de Crédito por Producto. Son la gama de productos que las diferentes cooperativas ofertan en el mercado; estableciendo premisas básicas y específicas del origen y objetivo de cada producto.

El presente manual a más de ceñirse al marco legal del ente de control, contará además con sugerencias en cada una de las etapas, con el objetivo de que cada institución considere o no las mismas.

B. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Manual de crédito:** Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución.

- **Políticas de crédito:** Son reglas de crédito que norman la actuación institucional, y que acatándolas permiten lograr los objetivos crediticios propuestos.
- **Procedimientos crediticios:** Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil.
- **Comité de crédito:** Los Comités de Crédito son órganos colegiados que tienen como objetivo el dirigir el proceso de toma de decisiones crediticias, velando por la calidad de la cartera de créditos.
- **Comité de morosidad:** Es un comité técnico cuyo objetivo es analizar en forma detallada los principales casos de socios que están incurriendo en mora, tomando como referencia las principales variables de riesgo.
- **Crédito:** Es un activo, mediante el cual la cooperativa asume el riesgo de su recuperación. Toda operación de crédito estará instrumentada mediante documentos establecidos por la institución.
- **Socio:** Es el individuo que se une a otro para desarrollar en conjunto una actividad en común, es decir se unen formando una sociedad.
- **Sujeto de crédito:** Son las personas naturales o jurídicas asociadas a la Cooperativa, reconocidos legalmente que cumplen con determinados requisitos.
- **Mercado objetivo:** El mercado objetivo es el segmento al cual la cooperativa debe mercadear los productos crediticios y demás servicios financieros.
- **Crédito de vivienda:** Son los créditos destinados a personas naturales cuyo objetivo es la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.
- **Crédito de consumo:** Son los otorgados a personas naturales, asalariados o que reciben una renta fija mensual, que tengan como destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicio, cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios, honorarios y demás ingresos fijos.
- **Microcrédito:** Es todo crédito otorgado para negocios, cuyas actividades son de comercio, producción o servicios; cuya necesidad generalmente es para incrementar el capital de trabajo y los activos fijos.
- **Mora:** Es un indicador que mide el incumplimiento de un socio en el pago de sus cuotas, respecto al compromiso pactado.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero que asume un socio por acceder a los servicios financieros de una cooperativa.

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

C. APARTADO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

C.1. Objetivo

1. Objetivo general

Establecer un proceso eficiente y efectivo de la administración como también del control del riesgo, mediante el cual la cooperativa pueda entenderse y reconocerse con el fin de proteger los intereses tanto de los socios como de sus clientes

2. Objetivo específico

- Identificar, medir, priorizar, mitigar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos que enfrenta la cooperativa de forma oportuna en sus operaciones habituales y en aquellos que pueden surgir de nuestros negocios.
- Desarrollar las metodologías y parámetros de cuantificación de riesgos para la implementación de límites y políticas para la administración integral del riesgo.
- Aplicar criterios homogéneos en las cooperativas, con el objetivo de estandarizar políticas y procedimientos amparados en las normas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Facilitar la comunicación creando un lenguaje común entre todas las Instituciones componentes del sector cooperativo. Facilitar el control al ente normativo y de control tanto interno como externo de las cooperativas.

C.2. Marco legal

- Constitución política del Ecuador
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Secretaría de la Gerencia de la Cooperativa
- Corporación de Seguros de Depósitos fondos de liquidez y fondos de seguros privados (COSEDE).

C.3. Alcance

La predisposición que tienen el alcance es lograr tener una política muy bien estructurada en la aplicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, como también socializar el manual de

 OSCUS <small>ORGANIZACIÓN DE SOCIEDADES DE CRÉDITO UNIFICADO</small>	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

procedimientos de control de riesgos de crédito con todo el personal administrativo y operativo, además se deberá contar con un Reglamento de Crédito, debidamente aprobado por el Consejo de Administración, que versará sobre los aspectos de interés del socio en relación al servicio de crédito.

C.4. Importancia

La importancia del desarrollo del manual de procedimientos de control de riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, en la que radica en las acciones de respuestas que la cooperativa pueda dar en el momento en el que se presente eventos de riesgos para lo cual se desarrollan políticas, metodologías, procesos y procedimientos para Identificar, medir, priorizar, mitigar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos que enfrenta la cooperativa.

La exposición puede provenir del riesgo de crédito por el incumplimiento en el paso de las obligaciones de los socios, riesgo del mercado por movimientos inesperados en la tasa de interés riesgo de liquidez por la insuficiencia de fondos para cumplir obligaciones con los depositantes y finalmente por riesgo operativo ocasionando por eventos originados en fallas de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y la presencia de eventos externos. Así mismo una evaluación efectiva del riesgo permite comprender mejor el perfil del riesgo y enfocar efectivamente los recursos de la administración del riesgo.

C.5. Aprobación, divulgación y actualización

El presente manual constituye una guía para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus; por ende se basa en sus políticas propias y tomando como referencia el presente, deberá delinear su propio manual de procedimientos de control de riesgos de crédito, por lo tanto el mismo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, y entrará en vigencia al día siguiente de su presentación SEPS, y deberá ser revisado y actualizado periódicamente, de acuerdo con la expansión de la entidad y las cambiantes condiciones del mercado financiero. La SEPS podrá realizar revisiones y exigir modificaciones en los manuales y reglamentos de créditos, en cualquier momento.

Todo Manual de Crédito debe ser monitoreado constantemente, de esto depende el éxito del funcionamiento de una cooperativa. Las políticas y los procedimientos crediticios son el puntal

 OSCUS <small>ORGANIZACIÓN DE SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

fundamental para el éxito a futuro, el mercado es cambiante y por ende las políticas deben cambiar constantemente.

C.6. Reglamento de crédito

Es un conjunto ordenado de políticas y normas crediticias que regirán el trabajo de una cooperativa, es decir la manera como se debe llevar a cabo la actividad crediticia. Es importante recordar que todas Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus deben contar con un Manual de Crédito en donde consten todas las políticas y procedimientos crediticios, el mismo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.

D. APARTADO II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

D.1. Objetivo

El Proceso de Crédito es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil, este se describen los pasos básicos a seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación comercial con el socio hasta el cierre del círculo crediticio. Todas las actividades realizadas en el proceso crediticio se plasman en un diagrama de flujo, que es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso.

Esta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos, como los observamos a continuación:

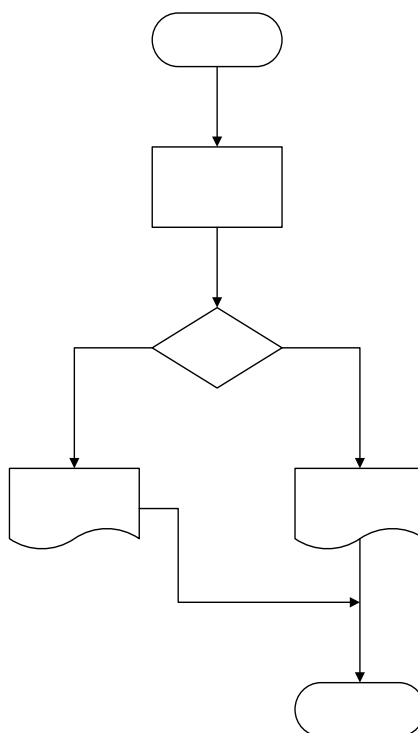


Gráfico 1-4: Formato de los Procesos

Elaborado por: Soria, A. 2019

El Proceso de crédito depende de varios factores, pero los más importantes son:

- Tipo de Producto
- Tecnología Crediticia (Recursos humanos y tecnológicos)

La representación de los flujos crediticios dependerá del proceso de crédito que tenga cada cooperativa, y del producto crediticio que oferte.

A continuación, detallaremos de manera didáctica cuatro procesos importantes en el círculo crediticio como ejemplos:

- Promoción de crédito
- Concesión de Crédito de Consumo
- Concesión de Microcrédito
- Procedimientos de recuperación de cartera.

D.2. Promoción de crédito

Responsable Principal:

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

Oficial de Crédito

Responsables Alternativos:

Otros funcionarios de la cooperativa integrantes del área crediticia.

Procedimiento:

Los funcionarios de la cooperativa deben de atender las inquietudes de las personas interesadas que llaman o se acercan a solicitar información.

Acciones de Promoción:

Todos los integrantes del proceso comercial deben conocer todas las estrategias de promoción, las vías comunes de acceso a socios son las siguientes:

1. Publicidad de medios masivos; son las que se realizan por medio de difusión como la prensa escrita, radio, televisión, etc. Esta forma de promoción tiene efectividad dependiendo el mercado y el nivel de cobertura territorial.
2. Referidos, que consiste en contactar a personas que han trabajado anteriormente con la cooperativa y que recomiendan a nuevos socios.
3. Promoción directa, es aquella que se le realiza en el lugar de inversión del futuro socio, es una manera efectiva que se le debe de realizar de manera periódica.
4. Solicitante Potencial, son aquellos interesados viables que advierte la cooperativa y que posiblemente se generará relaciones a futuro.
5. Se informa sobre el producto, es la información de la gama de productos que oferta la cooperativa.
6. Interesado, expuestas las ventajas del producto ofertado, el solicitante potencial toma la decisión de optar o no por un financiamiento.
7. Demanda no satisfecha, si el solicitante potencial no se encuentra interesado en operar con la cooperativa, el Oficial de Crédito deberá intentar detectar las causas de esa reacción.
8. Analiza otro ofrecimiento, si el interesado tiene dudas o está indeciso se le ofrece otro producto.

 OSCUS <small>ORGANIZACIÓN DE SOCIEDADES COOPERATIVAS DE URUGUAY</small>	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

9. Oficial de Crédito agenda nombre del interesado, es importante en caso de que el mismo no muestre interés por el momento anotar su información para ofertar productos a futuro.
10. Solicitante Potencial; es quien desea el crédito, en cuyo caso se deberá explicar los requisitos y tomar datos preliminares.
11. Nuevo Socio; se consultará si es socio de la Cooperativa, o si es nuevo prospecto.
12. Consulta de base de datos, si el socio ha operado antes se consultará en la base de datos su historial.
13. Buen historial, al realizar la consulta se determinará si el socio ha pagado sus obligaciones anteriores con puntualidad.
14. Se informa al solicitante y archiva en rechazos; se de en los casos que el socio ha tenido un mal comportamiento de pago, por ende, es necesario informarle que su solicitud no podrá ser atendida.
15. Llenado de formulario (Solicitud); si el socio cuenta con un buen historial de pago, o si el interesado se acopla a las políticas establecidas por la cooperativa, se procederá con el llenado de la solicitud, en donde se tomarán los datos básicos.
16. Firma de autorización para consulta; en el llenado de la solicitud, se procederá adicionalmente a entregar al interesado el documento de autorización para consulta de información, el cual deberá registrar la firma del socio.

Como se observó anteriormente en 16 pasos hemos detallado el proceso de promoción de crédito, considerando que el mismo es un ejemplo didáctico que sirve como guía para detallar los procesos crediticios.

A continuación, se observará el diagrama de flujo del Proceso de Promoción de Crédito

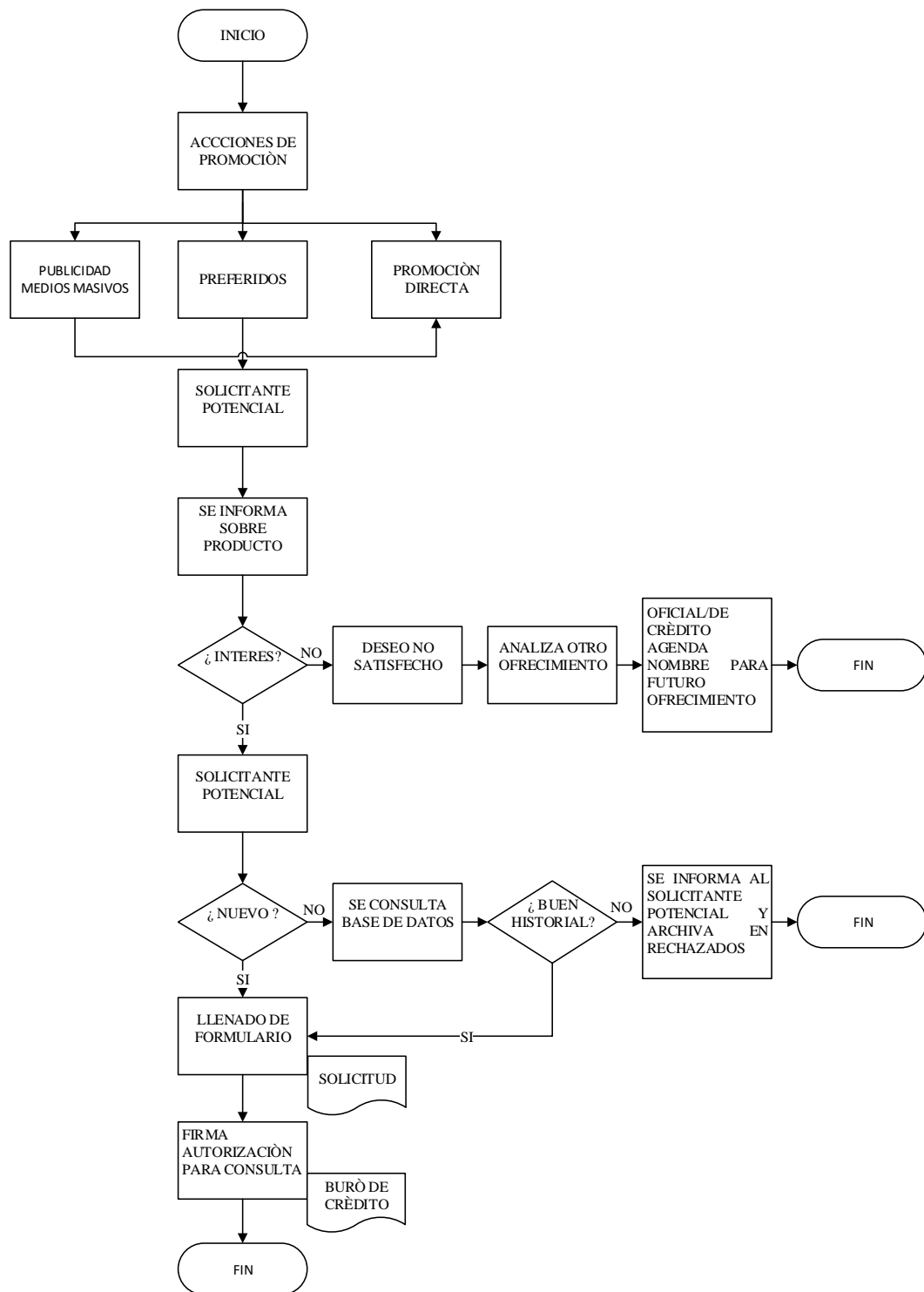


Gráfico 2-4: Flujo del Proceso de Promoción de Crédito

Elaborado por: Soria, A. 2019

D.3. Proceso de concesión de microcrédito.

Responsable Principal:

Oficial de Crédito

Responsables Alternativos:

Otros funcionarios de la cooperativa integrantes del área crediticia.

Procedimiento:

Los funcionarios de la cooperativa deben de atender las necesidades crediticias que tengan los socios, que dispongan de ingresos variables, derivados de un negocio.

Acciones de Concesión:

Todos los integrantes de la cooperativa, de preferencia las áreas comerciales deben conocer los productos dirigidos a microempresarios, el proceso común de concesión es el siguiente:

1. Oficial de Microcrédito planifica visitas de promoción.
2. Se realiza visitas de promoción.
3. Se informa las características y condiciones del crédito.
4. Si registra datos personales del microempresario.
5. Si el futuro socio se interesa se sigue con el proceso, de lo contrario termina el proceso.
6. Oficial de Microcrédito retorna a oficina, verifica información proporcionada y buró de crédito.
7. Si central de riesgos este bien se prosigue, caso contrario se comunica a interesado para regularización de ser el caso.
8. Se verifica listas negras.
9. Se verifica base de vinculados.
10. Si no existe vinculación se prosigue, caso contrario se llena formulario de vinculados.
11. Se confirma si existe cupo de vinculados.
12. Si existe cupos se prosigue, caso contrario se termina la relación.
13. Oficial de Microcrédito visita la microempresa y receipta documentación.
14. Se revisa documentación requerida para el crédito.
15. Si la documentación requerida está conforme se prosigue, caso contrario se solicita regularización.
16. Se ordena la documentación y elabora la carpeta.

17. Oficial de Microcrédito sella la documentación.
18. Se registra la fecha de recepción de documentación.
19. Se verifica la documentación conforme a datos de solicitud.
20. Oficial de Microcrédito realiza evaluación de crédito insitu.
21. Si la evaluación es favorable se prosigue, caso contrario termina la relación.
22. Se comunica a interesado sobre la apertura de la cuenta de ahorros y requisitos.
23. Oficial de Microcrédito elabora e imprime evaluación de crédito.
24. Se verifica e imprime buros de crédito.
25. Se ingresa al sistema y registra datos generales del cliente, se cuadra con evaluación de microcrédito.
26. Se actualiza patrimonio de requerirlo.
27. Se crea garantía en sistema.
28. Elabora informe de comentarios del oficial.
29. Se crea medio de aprobación.
30. Se verifica apertura de libreta de ahorros.
31. Si se encuentra creada la cuenta se prosigue, caso contrario se solicita apertura.
32. Oficial de Microcrédito ordena y adjunta documentos, coloca sello personal.
33. Se entrega carpeta para aprobación.
34. Nivel de aprobación de ser el caso, analiza los informes realizados por el oficial.
35. Si los informes son satisfactorios se prosigue, caso contrario se solicita regularización.
36. Nivel de aprobación aprueba la operación crediticia.
37. Se entrega a oficial para que comunique a socio sobre la aprobación.
38. Oficial de Microcrédito revisa aprobación y recomendaciones.
39. Se informa a socio para que se acerque a firmar documentos.

40. Personal operativo de ser el caso, imprime documentos legales y entrega a oficial.
41. Socio se acerca a la cooperativa y firma documentos legales.
42. Se verifica firmas en pagarés y documentos legales.
43. Si existe conformidad se prosigue caso contrario se repite proceso.
44. Se entrega documentos legales y carpeta a personal operativo de ser el caso.
45. Personal operativo revisa documentos para validación.
46. Ingresa al sistema para verificación de datos y actualización de ser el caso.
47. Se imprime documentos para desembolso.
48. Se entrega a socio documentos para desembolso.
49. Se registra y completa tiempos del proceso de concesión de crédito en solicitud.

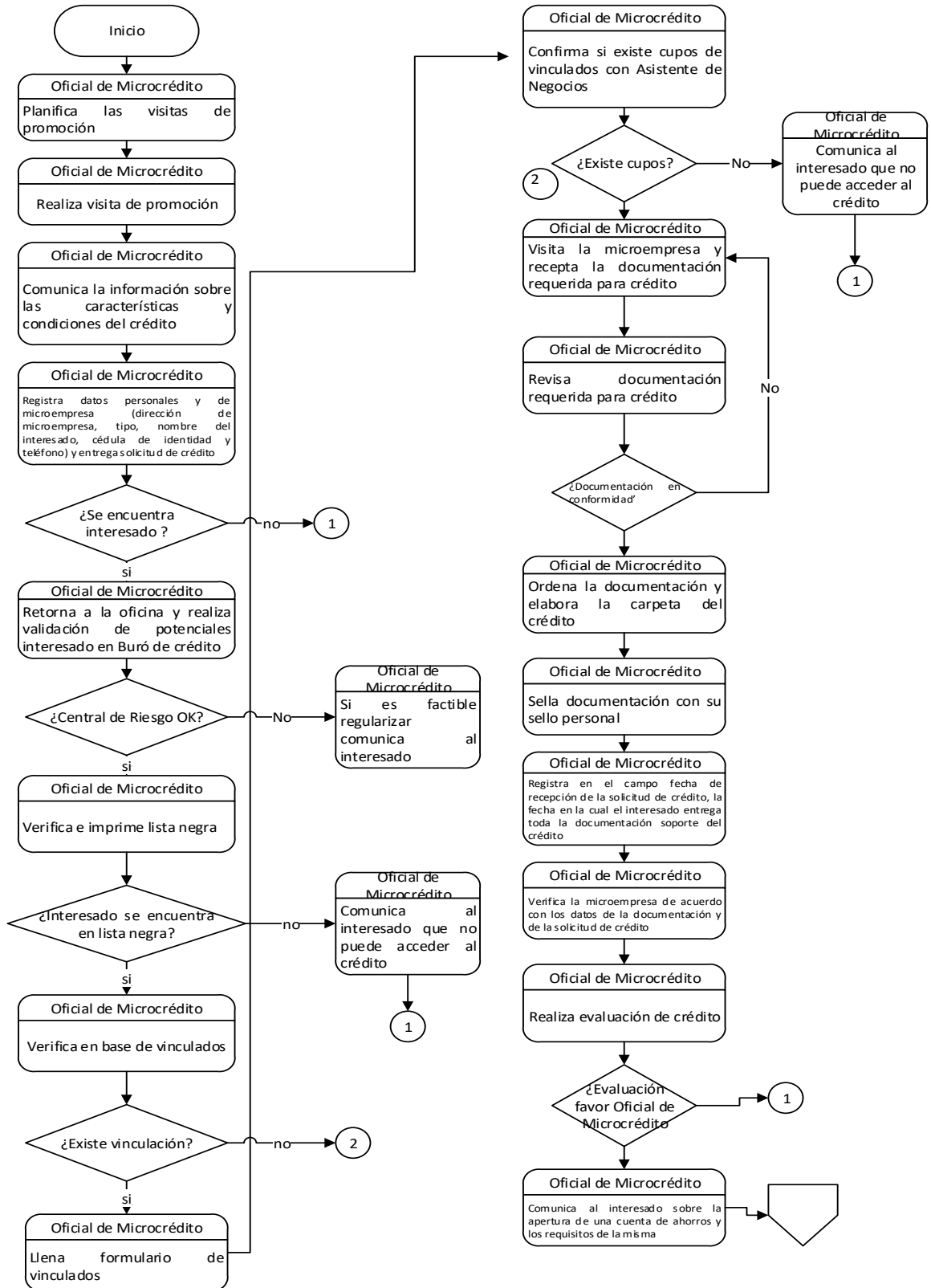
50. Se entrega carpeta a Jefe o nivel de aprobación de ser el caso para revisión y autorización.
51. El personal operativo revisa firmas de nivel de aprobación.
52. Se entrega pagarés a custodia y contratos a Departamento Legal.
53. Se guarda documentos en carpeta con código y nombre del socio.
54. Personal operativo archiva expediente de crédito.

En 54 pasos se procedió a conceder un Microcrédito, como se manifestó anteriormente todo va a depender del método de trabajo que tenga cada cooperativa, de la tecnología crediticia que la misma disponga y sobre todo de la metodología que la cooperativa utilice.

El Microcrédito a diferencia de un Crédito de Consumo, tiene algo particular y es su metodología, es importante manifestar que el éxito de mantener un producto de microcrédito exitoso va a depender del respeto y aplicación que se dé a la misma.

A continuación, observaremos el Flujo de Procesos para la concesión de un Microcrédito

Proceso de concesión de Microcrédito



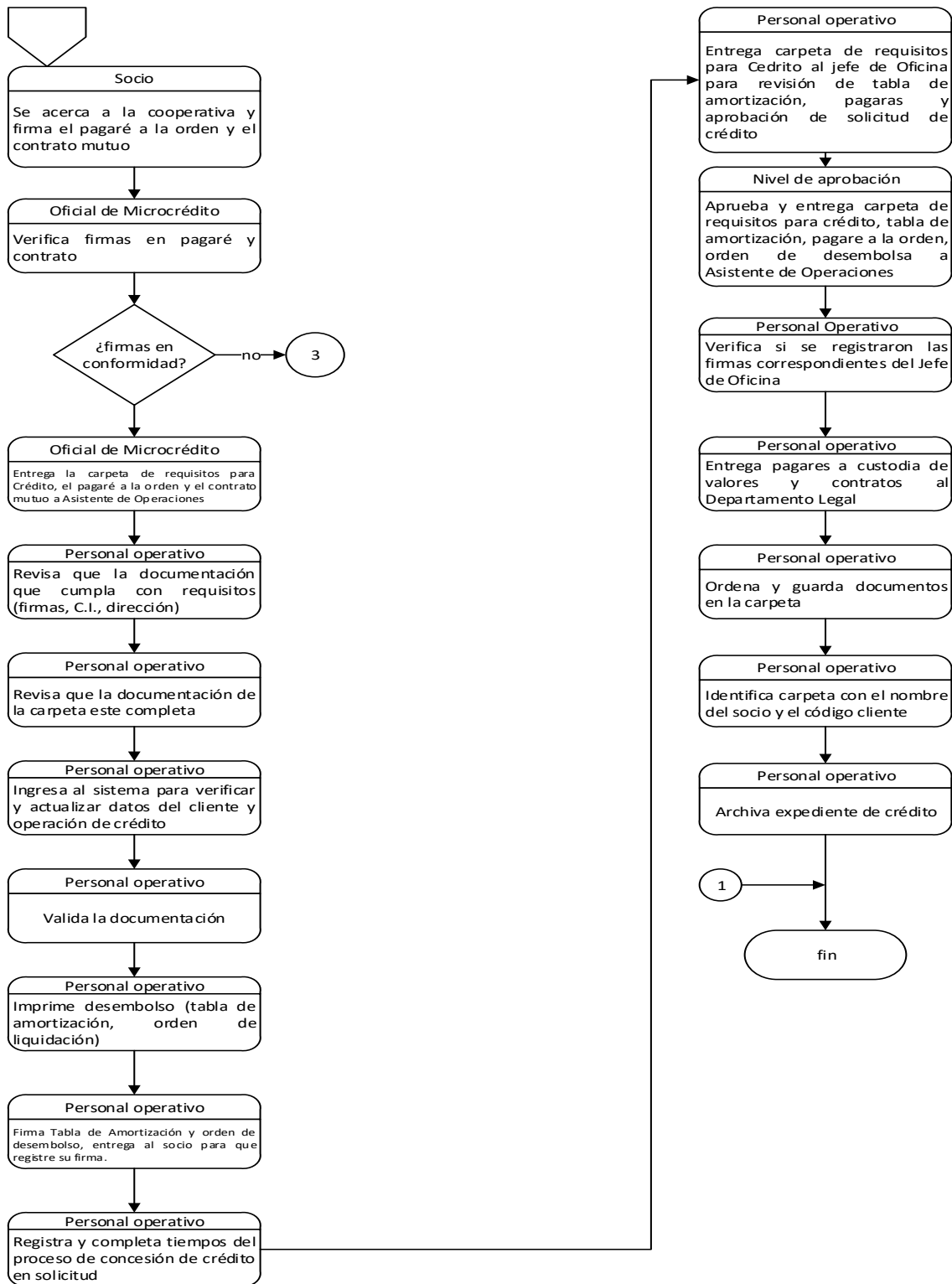


Gráfico 3-4: Procesos de microcréditos

Elaborado por: Soria, A. 2019

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

D.4. Procedimientos de recuperación.

Responsable Principal:

Oficial de Crédito, Oficial de Cobranzas, Abogados

Responsables Alternativos:

Otros funcionarios de la cooperativa.

Procedimiento:

Miembros del Departamento de Crédito y Cobranzas realizan gestiones de cobro a todos los socios que han incurrido en mora.

Acciones de Concesión:

Todos los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, deben de conocer las estrategias de recuperación, según política de la cooperativa, el proceso común de cobranza es el siguiente:

1. Se generan listados de socios, con el objetivo de segmentar la cartera y realizar reportes de morosidad.
2. Si existen socios en mora se sigue con el proceso de recuperación
3. Si no lo existen termina el proceso, y se realiza una nueva consulta al siguiente día.
4. Se realizan gestiones de recuperación, las mismas son paulatinas.
5. Se realiza un primer contacto telefónico.
6. De fracasar el primer contacto, el segundo contacto es con visita de negociación (primera notificación).
7. Si fracasa el segundo contacto, el tercer contacto es con otra visita de negociación (segunda notificación).
8. Se registra y archiva status de negociación, se realiza un seguimiento a la gestión.
9. Se realiza regularización o pago de la deuda, si es positivo el pago se termina con el proceso.
10. Si no es positivo el pago de la deuda, se registra y archiva informe para gestión.
11. Se realiza un informe extrajudicial de ser el caso.
12. Se realiza un informe judicial de ser el caso.

 OSCUS COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

13. El Departamento Jurídico conoce el caso.

14. Se solicita expediente del prestatario, para realizar gestiones de cobranza judicial.

En 14 pasos se describió el proceso de recuperación básico, el mismo depende de la metodología que la cooperativa utilice.

A continuación, observaremos el flujo de la recuperación de cartera:

Diagrama de la fase Procedimiento de Recuperación:

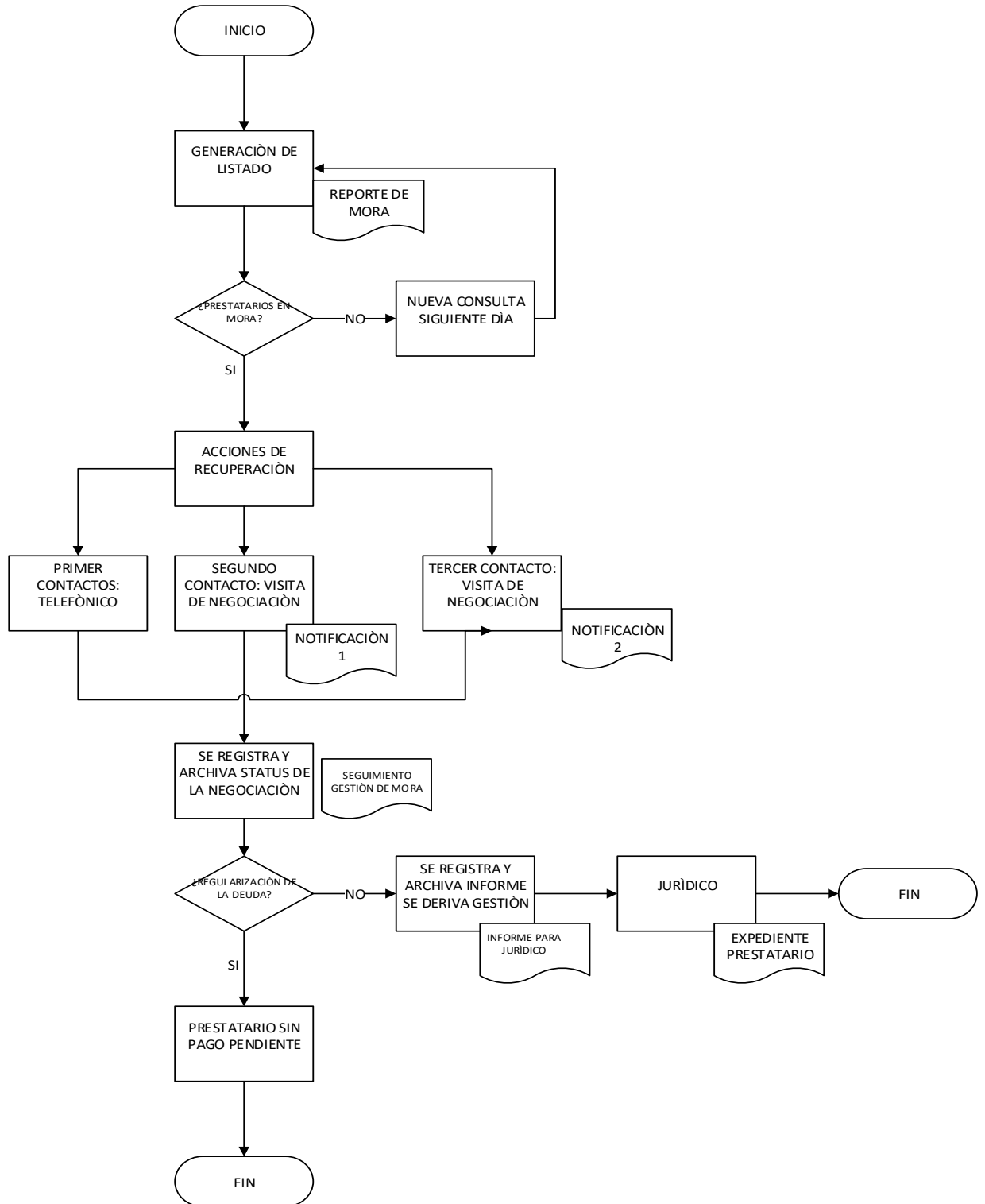


Gráfico 4-4: Flujo de la recuperación de cartera
Elaborado por: Soria, A. 2019

E. APARTADO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO

E.1. Objetivo

Tener claro cuál es mi mercado objetivo, y a que socios voy a atender; es importante definir qué productos voy a ofrecer, de aquello dependerá el éxito de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Oscus.

Independientemente de lo que manifiesta el Marco Regulatorio, en clasificar a los créditos en:

- Créditos Normales
- Tarjetas de Crédito
- Vivienda

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Oscus tiene que delinear los productos más adecuados para satisfacer las necesidades de sus socios, existen muchas técnicas para poder crear productos crediticios sin embargo la más usada es aquella que se guía por determinar las necesidades de sus socios y en base a ellas crear sus productos crediticios. Además, es importante manifestar que las necesidades que tiene un microempresario son diferentes a las necesidades que tiene una persona dependiente, por ello es importante saber cuáles son las mismas para crear los productos más adecuados.

Las Cooperativas con mayor éxito son aquellas que tienen una gama amplia de productos, cada uno de los mismos debe tener sus características particulares, ya sea en destino, plazo, tiempo, requisitos, garantía, tasa, etc.; por ende la cooperativa delinee los productos más adecuados, el éxito será tener una gama amplia con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus socios, mientras más productos tenga la cooperativa, más posibilidades tendrá de que su cartera de créditos crezca y con mayor rapidez.

E.2. Microcrédito

a. Sujeto de crédito

Son todas las personas naturales que disponen de un negocio (microempresa), dedicadas a actividades de comercio, producción o servicios; su principal fuente de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

b. Características del sujeto de crédito

Serán todos los socios que cumplan con las siguientes características (Ejemplo):

- Ser mayor de XX años y menor de XXX años cumplidos a la fecha.
- Ser paraguayo por nacimiento o naturalización.
- Ser socio de la Cooperativa por más de tres meses.
- Extranjero con residencia legal mínimo de X años y que su familia resida en el país, además de poseer patrimonio en Paraguay, se excluye a los refugiados.
- Tener ingresos provenientes de las ventas generadas por sus negocios, de actividades de comercio, producción o servicios.
- Tener una microempresa mínima funcionando XX meses en el sector, además de tener XX meses de experiencia en la actividad, y contar con una estabilidad domiciliar de al menos X meses.
- Que no registre retrasos en el buró de crédito más de XX días, para los que tienen menos de XX días se permitirá con certificado de estar al día emitido por la Institución Financiera.
- Que sus ingresos familiares provengan en su mayoría de la microempresa.
- Deberá presentar los siguientes documentos según sea el caso: facturas de compra, permisos municipales, carnet de asociaciones, declaraciones, contratos de arrendamiento, etc.
- Deberá presentar los siguientes documentos obligatorios: cédula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicio básico, etc.

Existen muchos requisitos que dependiendo el riesgo que la cooperativa quiera asumir los pedirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

c. Restricciones del sujeto de crédito

La Cooperativa podrá excluir a aquellos socios que considere vaya en contra de sus objetivos institucionales (Ejemplo):

- No se financiará a aquellos socios que estén registrados en las listas negras, o tengan algún impedimento legal de cualquier naturaleza.

 OSCUS <small>ORGANIZACIÓN DE SOCIEDADES COOPERATIVAS DE URUGUAY</small>	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

- Socios que lideren negocios que atenten contra la moral, la salud pública y las buenas costumbres de la comunidad.
- Negocios que atenten contra la ley de protección del medio ambiente.
- Los socios que registren castigos en la banca deberán ser analizados por el comité de crédito.
- A las personas cuya residencia domiciliaria y laboral se encuentre fuera de la zona de influencia de la cooperativa.

Existen muchas exclusiones que dependiendo el riesgo que la cooperativa quiera asumir las prohibirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

d. Destino del crédito.

El crédito se utilizará para satisfacer necesidades principalmente de capital de trabajo y activos fijos, según sea el caso se podrán financiar compra de deudas y consumo del microempresario. La característica principal es que la fuente de pago provenga del negocio.

e. Moneda.

Los créditos podrán otorgarse en dólares americanos

f. Montos.

Las determinaciones de los montos por producto serán definidos por el Consejo de Administración, en microcrédito la determinación del monto está estrechamente relacionado con el destino del crédito, es importante establecer parámetros para determinar la capacidad de pago del socio, así, por ejemplo:

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

Es importante determinar montos mínimos y montos máximos por producto, así, por ejemplo:

Tabla 12-4: Determinación del monto

Montos Mínimos	Capital de trabajo	Activos Fijos
Moneda Nacional	XX	XXX
Moneda Extranjera	X	XX
Montos Máximos		
Moneda Nacional	XXXX	XXXXX
Moneda Extranjera	XX	XXX

Elaborado por: Soria, A. 2019

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

g. Créditos nuevos y renovaciones.

Todo crédito que se lo realice por primera vez, cumpliendo las políticas de la cooperativa será considerado como crédito nuevo.

Las renovaciones dependerán de las políticas de crecimiento o expansión que tenga la cooperativa, sin embargo, en microcrédito las políticas de renovaciones dependerán del comportamiento crediticio que haya tenido el socio en su última operación crediticia, Por ejemplo:

Tabla 13-4: Crédito nuevo y de renovación

Días promedio de retraso en crédito anterior por cuotas pagadas	Incremento máximo del monto HASTA EL
Cero días	100 %
De 1 a 3 días	80%
De 4 a 5 días	60%
De 6 a 7 días	Disminuir el 30%
Más de 7 días	Negado

Elaborado por: Soria, A. 2019

h. Plazos de créditos.

Los plazos dependerán de la calificación que tengan como Cooperativa, ya sea A, B, o C; es decir lo establecido por el Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)., sin embargo, es necesario siempre considerar la metodología por producto para la determinación de plazos.

	Manual de procedimientos de control de riesgos de crédito	Cód.: OSS-SG-MA-01
		Rev. 001

Tabla 14-4: Plazos del crédito

Producto	Capital de trabajo	Activos Fijos
Plazo Mínimo	XX	XXX
Plazo Máximo	XXXXX	XXXXXX

Elaborado por: Soria, A. 2019

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

d. Tasas de interés.

Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración, las mismas podrán variar de acuerdo al monto, plazo, frecuencia de pago y periodicidad. Es conveniente crear tasas diferenciadas por producto dependiendo el riesgo generado.

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

i. Tipos de amortización.

Existen muchos tipos de amortización y los mismos dependerán de la tecnología crediticia que maneja la cooperativa y del producto, así existen sistemas de cuotas iguales, cuotas decrecientes, etc. De igual manera los pagos pueden ser mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, al vencimiento, etc.

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

j. Períodos de gracia.

Esto dependerá del producto crediticio, y de las campañas promocionales que tenga la cooperativa.

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

k. Garantías.

Las garantías dependerán de la política que tenga la cooperativa, considerando siempre el monto y el producto.

Tabla 15-4: Garantías

Tipo de Garantía	Monto desde	Monto hasta
Quirografaria	X	XX
Prendaria	X	XX
Hipotecaria	X	XXX

Elaborado por: Adriana Soria Santana, 2019

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios (Registro 1).

F. Registro 1: MATRIZ DE PRODUCTOS CREDITICIOS (Ejemplo)

Tabla 16-4: Matriz de productos crediticios

CONDICIONES/REQUISITOS	MICROCREDITO			ORDINARIO	PYMES	TARJETA DE CRÉDITO
	Capital de Trabajo	Activos Fijos	Activos Fijos			
SEGMENTACION	MICAT	MIAF	MIAF-AA	ORD	PYM	TJ
DESTINO	Para la compra de materia prima, insumos, mercadería, cobro por ventas, gastos operativos, desfases en flujo de caja y servicios prestados	Para la compra de bienes muebles, vivienda, terrenos, vehículos, semovientes relacionados con el negocio	Para la compra de bienes muebles, vivienda, terrenos, vehículos, semovientes relacionados con el negocio; cuyo monto de financiamiento es superior a \$10.000 y cuya garantía es Quirografaria, Prendaria o Hipotecaria.	Para satisfacer las necesidades de consumo del socio.	Para satisfacer las necesidades crediticias varias.	Para satisfacer las necesidades de todos los socios que requieran tarjetas de crédito.
MONTO						SUSPENDIDO
Máximo	10.000.000	50.000.000	10.000.000	10.000.000	50.000.000	10.000.000
				50.000.000	120.000.000	
				100.000.000		
Mínimo	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00
PLAZO						
Máximo	24	30 meses	48 meses	30 meses	24 meses	36 meses
Mínimo	2 meses	2 meses	6 meses	2 meses	2 meses	12 meses
AMORTIZACION						
Mensual	si	si	si	si	si	si
Trimestral				si	si	si
PERIODO DE GRACIA	no	no	si	no	no	no
TASA NOMINAL	23.50%	23.50%	22.00%	23.50%	23.50%	10.57%
RELACION APORTE	1/5	1/5	1/5	1/7	1/6	1/5
GARANTIAS MAX						
Ninguna						
Personal	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000
Solidaria			*			
Prendaria	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000
Hipotecaria	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000

Elaborado por: Soria, A. 2019

CONCLUSIONES

- Se analizó el comportamiento de la cartera de microcrédito de la cooperativa, evidenciando que existe una tendencia con inclinación al alza; según el análisis del 2016 al 2017 hubo un crecimiento del 30.69% considerando que fue una año de transición difícil para el país por lo cual se realizaron reestructuras y refinanciamientos de los créditos por vencer y vencidos de la cartera de microcrédito; del 2017 al 2018 este se incrementó en 19.47%, pasando de \$110.407.403,48 a \$131.899.981,59 considerando que los asesores de créditos cumplieron con las metas de colocación.
- Los indicadores del nivel de riesgo del año 2018 se mantiene una cartera de calidad con un riesgo moderado considerando que el 32,64 % se tiene en categoría A1 un 3,97% en categoría D dudoso recuda y un 2,89% tiene calificación E pérdida. También se realizó la medición de la cartera en mora es del 4,21%; y la morosidad ampliada es del 6,33%; debiendo tomar correctivos ya que están en zona de alta probabilidad y de un impacto crítico; considerando que la meta global de la cooperativa es mantener un indicador por debajo del 4%. Considerando óptimo 3,5%.
- Al realizar la investigación se encontró varias características del problema que afecta a la cooperativa, la unidad de crédito cuenta con poco personal para analizar los créditos ingresados por los asesores, por lo cual se genera un cuello de botella y la aprobación o no del crédito tarda mas tiempo del que maneja la competencia local. No existe personal destinado para la gestión de cobranza por lo que lo realizan los mismos asesores conjuntamente con el jefe de agencia. Falta de cultura financiera en los socios clientes en cuanto al manejo del dinero otorgado mediante el crédito.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar frecuentemente el comportamiento de la cartera de microcrédito en la cooperativa, con ello precautelar que se cumpla con los objetivos y presupuestos para la cartera de microcrédito, además de estar atentos a los análisis e informes de la SEPS, pues a menudo presenta estadísticos importantes del sector financiero y del segmento 1, pudiendo tener parámetros como la media o promedios generales de todo el segmento, y así presentar datos comparativos; además de aprovechar la tendencia de la cartera de microcrédito que se mantendrá para el segmento 1.
- Se debe mejorar la gestión o seguimiento a los socio clientes que mantienen créditos; en cuanto a la recuperación de cartera designar personal para esta actividad para que los créditos vigentes no asuman días de morosidad que afecta directamente a los indicadores del nivel de riesgo, puesto que en el año 2018 757 créditos presentan un nivel moderado en categoría A1 y solo un 2,89% con 67 créditos de encuentra en nivel de pérdida categoría E.
- Realizar evaluaciones económicas financieras rigurosas a los asociados antes de considerarlos sujetos de crédito, otorgando prestamos en base a la capacidad de pago del asociado y el destino del crédito, para garantizar la recuperación, incrementar el control y dar un correcto seguimiento de los montos desembolsados con la ayuda de personal especializado en gestión de cobranza, evitando con ello la disminución de la calidad de la cartera y el incremento del riesgo crediticio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, F. M. (2017). *A partir de la diversidad de necesidades de financiamiento de los sectores populares en Latinoamérica*. Recuperado de: http://base.socioeco.org/docs/necesidades_de_financiamiento_de_los_sectores_populares_en_latinoamerica_en_la_actualidad.pdf.
- Alfred, C. (1962). *Strategy and Structure*. Washington, United States: BeardBooks.
- Altamirano, P. (2011). *El Riesgo Crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular y Soliadria en el periodo 2007-2010*. (Tesis de Pregrado Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1965/1/TE0013.pdf>.
- Bello, F. (24 de Marzo de 2014). Las 5 c's del crédito. *Escuela de Negocios y Economía UDLAP*. Recuperado el 22 de Abril de 2018, Recuperado de: <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>.
- Burns, T., & Stalker, G. (1961). *The Management of Innovation*. London: Tavistock.
- Cabrera, D. (2017). *Importancia de la administración del riesgo*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/359-importancia-de-la-administracion-de-riesgos>.
- Cardona, Z. (2006). *La diversificación del riesgo en la cartera de créditos del sector financiero con base en la teoría de portafolios*. Recuperado de: http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/640/567#.VHqExTG_G_84.
- Cardone, C., & Antonio, T. (2008). *Comparación de modelos y enfoque contingente de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=336274>.
- Carrasco, E. A. (2012). *Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>.
- Cedeño, V. N. (2012). *La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores*. Recuperado de: <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%C3%93GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>.
- Chiriboga, R. L. (2015). *Diccionario financiero y de Economía popular y solidaria*. 3^{ra}. ed. Quito: Imprefepp.

- Cruz, J. G., Díaz, M. P., & Armada, F. R. (2016). *La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización*. La Habana: Harro.
- Dávila, L. (2010). *Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora; que tiene como propuesta para mejorar la gestión*. (Tesis de Pregrado Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19770/1/3253i.pdf>.
- Díaz, C. D. (2015). *El riesgo crediticio y la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. De la ciudad de ambato provincia de tungurahua*. (Tesis de Pregrado Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17557/1/T3279ig.pdf>.
- Echemendía, B. (2011). *Definitions on the risk and its implications*. 2^{da}. ed. Cubana: Prentice Hall.
- Gallo, N. A., & Pozo, D. T. (2013). *La respuesta de la regulación prudencial a la crisis*. Basilea III. Icei. Recuperado de: https://www.ucm.es/data/cont/docs/430-2014-05-03-WP04_13.pdf.
- García, C. (2014). *Análisis del Riesgo de Credito en una Empresa*. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/147/TFG000036.pdf?sequence=1>.
- García, J., & Salazar, P. (2005). *Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos*. (Tesis de Pregrado Universidad de Chile), Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf.
- García, M., & Sánchez, C. (2005). *Modelos para estimar el riesgo de crédito*. (Tesis de Pregrado Universidad de las Américas Puebla). Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/capitulo3.pdf
- Gitman, L. (2013). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson.
- Graterol, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>.
- Grupo. EPM. (2018). *Objetivos y políticas de gestión de los riesgos financieros*. Recuperado de: <http://2015.sostenibilidadgrupoepm.com.co/gestion-financiera/gestion-financiera-epm/notas-de-caracter-especifico/nota-36-objetivos-y-politicas-de-gestion-de-los-riesgos-financieros/>.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales*. Resolución N° 128-2015-F. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>.

- Ledesma, M., Zulma, M., Sánchez, M., & Inocencio, R. (2007). *Análisis del riesgo crediticio bancario en la economía Cubana*. Cuba: Cozumel.
- SEPS (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/noticia?superintendente-de-la-seps-posesiono-a-intendente-zonal-3-en-ambato>.
- Maldonado, E. J. (2016). *Programas de educación financiera: Productos y servicios del sistema financieros*. Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/10166578/>.
- Malhotra, R. (1997). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/arenas_m_a/capitulo3.pdf.
- Marrero, M., & Daniel, J. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *Revista redalyc de la actualidad contable*, 17 (29), 49-65. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25732868004>.
- Montes, C., Mejía, U., & Montilla, O. d. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá: Alfa Omega Colombiana S.A. Recuperado el 04 de Septiembre de 2018.
- Morales, G. (2014). *Finanzas orientaciones teórico - prácticas*. Recuperado de: <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074380552.pdf>.
- Morales, M. (2007). *La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria*. (Tesis de Pregrado Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf.
- Mytriple, A. (2018). *La unión entre financiación a empresas e inversión*. Recuperado de: <https://www.mytriplea.com>
- Nava, R., & Marbelis, A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>.
- Ochoa, M. P. (2015). *Desarrollo de un modelo de gestión económica y financiera desde el enfoque del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda. , Matriz Salcedo provincia de Cotopaxi*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Riobamba. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5501/1/82T00407.pdf>.
- OSCUS. (2019). *Misión, Visión y Política de Calidad*. Recuperado de: <https://www.oscus.coop/mision-vision-y-politica-de-calidad/>.
- Ramón, J. (2019). *Evaluación del riesgo*. En *Administración del riesgo*. Ecuador. UCE.
- Rayo, S., Juan, L., & Camino, D. (2010). *Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de un Modelo de Credit Scoring para instituciones*. Recuperado de: jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/65/57.

- Rodríguez, & J., M. (2016). *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de: http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/documentos/pdf/Malla_curricular_bco_2016_Mod1.pdf.
- Rodríguez, M. (2013). *Acerca de la investigación bibliográfica y documental*. Recuperado de: <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>.
- Romero, B. (2015). *La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de: <https://tusfinanzas.ec/blog/2015/08/31/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>.
- Sarco, P. (2016). *La Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* (Tesis de Pregrado Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19770/1/3253i.pdf>.
- Schreiner, M. (2002). *Ventajas y desventajas del scoring estadístico para las microfinanzas*. Washington: Prentice.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). *Estrategias monetarias*. Recuperado de: http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/La%20SBS/reporte_estabilidad_2014.pdf.
- Tamayo, P., & Piñeros, J. (2007). *Formas de integración de las empresas*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4021250.pdf>.
- Tierra, C. J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado de la Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>.
- Trejo García, J. C., Ríos Bolívar, H., & Almagro Vázquez, F. (Enero-Junio de 2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvete en México. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(1), 17-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323544825002>.
- Unidad de Administración de Riesgo Integral OSCUS. (2016). *Metodología para la Administración del Riesgo de Crédito*. Ambato: OSCUS.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Artículos de economía y empresas*, 15(2), 5-25. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002.
- Vecchio, J. (2017). *Importancias del crédito*. Recuperado de: <http://www.finanzasdigital.com/2017/04/importancia-del-credito/>

Velastegui, W. A. (2018). *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/65075327/SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO>.
Zalarar, R. (2011). *Introducción a la administración: Paradigmas en las organizaciones*.
Argentina: Paidós.



ANEXOS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

Anexo A: Entrevista al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Objetivo: Diseñar estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, año 2018.

Instrucciones: Responda según su conocimiento en el tema.

Preguntas

1. ¿El departamento cuenta con personal calificado y destinado exclusivamente para la recuperación de cartera del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?

2. ¿Cuáles son los niveles o porcentaje de morosidad promedio de la cartera de crédito del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?

3. ¿Cuál es el procesamiento y gestiones que está realizando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños para mitigar los riesgos crediticios?

4. ¿Los hallazgos o encuentros de la gestión de cobro se hacen efectivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?

5. ¿Qué logros registra sobre la cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños?

6. ¿Cree usted que las implementaciones de nuevas estrategias de cobranza ayudaran a mitigar los

riesgos de crediticios?

7. ¿Existe una base de datos completo de todos los clientes a quienes se han otorgado crédito, tanto en lo económico como en lo financiero?

8. ¿Cuál es el diagnostico situacional actual de la cartera moroso, causas y efectos?

Gracias por su colaboración

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

Anexo B: Encuesta a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Objetivo: Diseñar estrategias para la mitigación del riesgo crediticio, de la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Agencia Baños, año 2018.

Estimados. Me encuentro desarrollando un tema de investigación que contribuirá para el crecimiento y fortalecimiento de la organización y que ayudará a tener aportaciones reales del estudio.

INDICACIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y por favor contéstelas con toda honestidad, ya que sus respuestas serán de mucha utilidad para nuestro estudio.
- Señale con una **X** la respuesta que a su criterio le parezca la más correcta.

Fecha de la encuesta:

FICHA GENERAL

Sexo

Masculino	
Femenino	

Edad

18-25 años	
26-35 años	
36-45 años	
46-55 años	
Más de 56 años	

Cuestionario:

1. ¿Con que frecuencia usted realiza un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Siempre	
A menudo	
Casi siempre	
Casi nunca	
Nunca	

2. ¿Tiene usted conocimiento de los procesos que debe realizar para otorgar un crédito?

Si	
No	

3. ¿Cómo considera usted la implementación de estrategias apropiadas para mejorar el Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

4. ¿Los créditos que son otorgados diariamente se rigen completamente a las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Siempre	
A menudo	
Casi siempre	
Casi nunca	
Nunca	

5. ¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus son suficientes?

Si	
No	

6. ¿Considera usted adecuado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus realiza la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio?

Muy adecuado	
Adecuado	
Ni adecuado ni inadecuado	
Inadecuado	
Muy Inadecuado	

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

Si	
No	

8. ¿Usted se ha encontrado dentro de la central de riesgos por un crédito realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Si	
No	

9. ¿Al realizar un crédito a recibido usted charles de capacitación sobre los créditos de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Siempre	
A menudo	
Casi siempre	
Casi nunca	
Nunca	

10. ¿Cree usted que la aplicación de programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores de créditos permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando cartera vencida?

Si	
No	

11. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus?

Muy buena	
Buena	
Regular	
Insuficiente	
Mala	

12. ¿Considera usted que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus se encuentra capacitado en atención al cliente?

Siempre	
A menudo	
Casi siempre	
Casi nunca	
Nunca	

13. ¿Considera usted importante que la cooperativa cuente con una unidad de revisión de crédito para que permita mejorar el riesgo crediticio?

Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN