



## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, cantón San Miguel,  
provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019**

**IRMA NATALY TRUJILLO VILLENA**

**Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el  
Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la  
obtención del grado de:**

**MAGÍSTER EN FINANZAS**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

Julio – 2022

**© 2022, Irma Nataly Trujillo Villena**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**CERTIFICACIÓN:**

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, titulado Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019, de responsabilidad de la señora Irma Nataly Trujillo Villena ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Dr. Juan Mario Vargas Guambo, Mag.  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco, Mag.  
**DIRECTOR**

---

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega, Mag.  
**MIEMBRO**

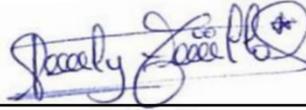
Ing. Amaro Vladimir Berrones Paguay, Mag.  
**MIEMBRO**

---

Riobamba, Julio 2022

## DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Irma Nataly Trujillo Villena, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo** y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



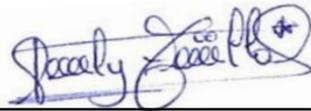
---

IRMA NATALY TRUJILLO VILLENA  
C.I. 0201934825

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Irma Nataly Trujillo Villena, declaro que el presente proyecto de investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.



---

IRMA NATALY TRUJILLO VILLENA  
C.I. 0201934825

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, Eduardo y Margoth, por ser el pilar fundamental en mi vida, por haberme brindado su amor, sus consejos, su apoyo incondicional, su confianza, por permitirme culminar una etapa más en mi vida y sobre todo por haber hecho de mí una mejor persona.

A mi precioso bebé, Oscar Emilio, por ser la motivación y fortaleza más grande para seguir adelante y llegar con éxito a la culminación de esta etapa.

Irma Nataly Trujillo Villena

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mi gratitud primeramente a Dios, a mis padres y a todas aquellas personas que contribuyeron en mi formación profesional.

Un sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Instituto de Posgrado y Educación Continua por permitirme alcanzar un peldaño más en mi vida profesional.

Un agradecimiento profundo a mi tutora y a los miembros del tribunal por compartir sus conocimientos y haber sido la guía para el desarrollo de la presente investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, por brindarme la información fundamental para el desarrollo del mismo.

Irma Nataly Trujillo Villena

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii

### CAPÍTULO I

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Situación Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Preguntas directrices o específicas de la investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la Investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>5</b>
<i>1.5.1 Objetivo General.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.2 Objetivos Específicos .....</i>	<i>5</i>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>6</b>
<i>1.6.1 Hipótesis General.....</i>	<i>6</i>
<i>1.6.2 Identificación de variables.....</i>	<i>6</i>
<i>1.6.2.1 Variable dependiente .....</i>	<i>7</i>
<i>1.6.2.2 Variable Independiente .....</i>	<i>8</i>

### CAPÍTULO II..... 9

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Antecedentes del problema.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Bases Teóricas .....</b>	<b>10</b>
<i>2.2.1 Administración del Riesgo Crediticio.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.1.1 Herramientas para la administración del riesgo crediticio. ....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.2 Cartera de créditos.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.2.1 Administración de la cartera de créditos .....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.2.2 Clasificación de la cartera de créditos.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.2.3 Calificación de la cartera crediticia.....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.2.4 Constitución de provisiones de la cartera de crédito.....</i>	<i>17</i>
<b>2.2.3 Crédito.....</b>	<b>18</b>

2.2.3.1	<i>Historial crediticio</i> .....	18
2.2.4	<b>Estados Financieros</b> .....	18
2.2.5	<b>Indicadores Financieros</b> .....	18
2.2.6	<b>Morosidad</b> .....	19
2.2.6.1	<i>Políticas de morosidad</i> .....	20
2.2.7	<b>Riesgo</b> .....	20
2.2.8	<b>Riesgo financiero</b> .....	21
2.2.8.1	<i>Clasificación del riesgo financiero</i> .....	21
2.2.8.2	<i>Cómo disminuir el riesgo financiero</i> .....	22
2.2.9	<b>Sistema Cooperativo</b> .....	22
2.2.9.1	<i>Cooperativas financieras</i> .....	23
2.2.9.2	<i>Parámetros para la segmentación</i> .....	23

### **CAPÍTULO III**

3.	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	25
3.1	<b>Tipo y diseño de investigación</b> .....	25
3.2	<b>Métodos de investigación</b> .....	26
3.2.1	<i>Método Inductivo</i> .....	26
3.2.2	<i>Método Deductivo</i> .....	26
3.3	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	26
3.4	<b>Alcance de la investigación</b> .....	26
3.4.1	<i>Descriptivo</i> .....	26
3.4.2	<i>Exploratorio</i> .....	27
3.5	<b>Población de estudio</b> .....	27
3.6	<b>Unidad de análisis</b> .....	27
3.7	<b>Selección de la muestra</b> .....	27
3.7.1	<i>Tamaño de la muestra</i> .....	28
3.8	<b>Técnica de recolección de datos</b> .....	28
3.8.1	<i>Encuesta</i> .....	28
3.9	<b>Instrumentos de recolección de datos</b> .....	29
3.9.1	<i>Cuestionario</i> .....	29
3.10	<b>Instrumentos para la validación del cuestionario</b> .....	29

**CAPÍTULO IV ..... 31**

<b>4.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
4.1	Análisis Horizontal de la cartera de crédito.....	31
4.2	Análisis de la Cartera Bruta frente al Activo Total.....	34
4.3	Análisis de la Morosidad.....	36
4.3.1	<i>Comparación de la cartera bruta y cartera por vencer .....</i>	<i>36</i>
4.3.2	<i>Morosidad de la Cartera Total frente a la Morosidad de las COAC del Segmento 2. ...</i>	<i>38</i>
4.3.3	<i>Cartera vencida a 30, 90 y 180 días.....</i>	<i>39</i>
4.3.4	<i>Morosidad por tipo de Crédito.....</i>	<i>40</i>
4.3.5	<i>Cobertura de la cartera problemática .....</i>	<i>41</i>
4.4	Flujograma de concesión de crédito.....	43
4.5	Análisis de las encuestas realizadas al personal de la COAC Juan Pío de Mora.....	46
4.6	Análisis de las encuestas realizadas a los socios de la COAC Juan Pío de Mora.....	51
4.7	Administración del Riesgo Crediticio y la morosidad.....	57
4.7.1	<i>Administración del Riesgo Crediticio.....</i>	<i>57</i>
4.7.2	<i>Morosidad .....</i>	<i>61</i>
4.8	Verificación de Hipótesis.....	63
4.8.1	<i>Planteamiento de Hipótesis .....</i>	<i>63</i>
4.8.2	<i>Estadístico de Prueba .....</i>	<i>63</i>

**CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>66</b>
5.1	Objetivos.....	66
5.1.1	<i>Objetivo general.....</i>	<i>66</i>
5.1.2	<i>Objetivos específicos:.....</i>	<i>66</i>
5.2	Plan de Administración del Riesgo crediticio.....	66
5.2.1	<i>Matriz FODA Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.....</i>	<i>67</i>
5.2.2	<i>Valores corporativos .....</i>	<i>68</i>
5.2.3	<i>Estructura organizacional de crédito.....</i>	<i>69</i>
5.2.4	<i>Políticas y estrategias para las 5c del crédito.....</i>	<i>69</i>
5.2.5	<i>Programas y responsabilidades .....</i>	<i>72</i>
5.2.6	<i>Estrategias para el control y gestión de la morosidad.....</i>	<i>72</i>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Variable dependiente .....	7
<b>Tabla 2-1:</b>	Variable independiente .....	8
<b>Tabla 1-2:</b>	Calificación de la Cartera de Crédito .....	16
<b>Tabla 2-2:</b>	Provisiones .....	17
<b>Tabla 3-2:</b>	Criterios y variables utilizadas para la segmentación.....	23
<b>Tabla 4-2:</b>	Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. ....	24
<b>Tabla 1-3:</b>	Aplicación del Alpha de Cronbach.....	30
<b>Tabla 1-4:</b>	Análisis Horizontal Cartera de crédito periodo 2017-2018.....	31
<b>Tabla 2-4:</b>	Análisis Horizontal Cartera de crédito periodo 2018-2019 .....	33
<b>Tabla 3-4:</b>	Cartera Bruta / Total Activo .....	35
<b>Tabla 4-4:</b>	Cartera por vencer / Cartera Bruta.....	37
<b>Tabla 5-4:</b>	Cobertura de la cartera problemática.....	41
<b>Tabla 6-4:</b>	Carácter – compromiso de pago .....	46
<b>Tabla 7-4:</b>	Capacidad de pago.....	47
<b>Tabla 8-4:</b>	Capital- Patrimonio .....	48
<b>Tabla 9-4:</b>	Colateral - Garantías de pago .....	49
<b>Tabla 10-4:</b>	Condiciones- Factores externos.....	50
<b>Tabla 11-4:</b>	Facilidad para acceder a créditos.....	52
<b>Tabla 12-4:</b>	Conformidad con el pago de los intereses del crédito. ....	53
<b>Tabla 13-4:</b>	Puntualidad en los pagos .....	54
<b>Tabla 14-4:</b>	Políticas de gestión de recaudación .....	55
<b>Tabla 15-4:</b>	Incentivos puntualidad en los pagos.....	56
<b>Tabla 16-4:</b>	Tasas de interés COAC Juan Pío de Mora .....	57
<b>Tabla 17-4:</b>	Características de los créditos de la COAC Juan Pío de Mora.....	58
<b>Tabla 18-4:</b>	Resumen encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora.....	60
<b>Tabla 19-4:</b>	Resumen encuesta socios COAC Juan Pío de Mora .....	61
<b>Tabla 20-4:</b>	VARIABLES DE ESTUDIO .....	63
<b>Tabla 21-4:</b>	Cálculo chi cuadrado .....	64
<b>Tabla 1-5:</b>	Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora .....	67
<b>Tabla 2-5:</b>	Matriz axiológica.....	68
<b>Tabla 3-5:</b>	Políticas y estrategias para las 5c del crédito .....	69

<b>Tabla 4-5:</b>	Políticas específicas de las 5C.....	71
<b>Tabla 5-5:</b>	Programas y responsabilidades del Plan de Administración de Riesgo de Crédito....	72

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Segmentación de la cartera crediticia .....	14
<b>Gráfico 1-4:</b>	Cartera Bruta / Total Activo .....	35
<b>Gráfico-2-4:</b>	Cartera por vencer / Cartera Bruta .....	37
<b>Gráfico 3-4:</b>	Morosidad COAC Juan Pio de Mora vs Morosidad Segmento 2.....	38
<b>Gráfico 4-4:</b>	Cartera vencida 30, 90 y 180 días COAC Juan Pío de Mora. ....	39
<b>Gráfico 5-4:</b>	Morosidad por tipo de crédito .....	40
<b>Gráfico 6-4:</b>	Cobertura de la cartera problemática.....	42
<b>Gráfico 7-4:</b>	Flujograma concesión de créditos COAC Juan Pío de Mora .....	45
<b>Gráfico 8-4:</b>	Carácter - compromiso de pago.....	47
<b>Gráfico 9-4:</b>	Capacidad de pago.....	48
<b>Gráfico 10-4:</b>	Capital - Patrimonio .....	49
<b>Gráfico 11-4:</b>	Colateral – Garantías de pago.....	50
<b>Gráfico 12-4:</b>	Condiciones– Factores externos .....	51
<b>Gráfico 13-4:</b>	Facilidad para acceder a créditos.....	52
<b>Gráfico 14-4:</b>	Conformidad con el pago de intereses del crédito.....	53
<b>Gráfico 15-4:</b>	Puntualidad en los pagos .....	54
<b>Gráfico 16-4:</b>	Políticas de gestión de recaudación .....	55
<b>Gráfico 17-4:</b>	Incentivos puntualidad en los pagos.....	56
<b>Gráfico 18-4:</b>	Resumen encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora .....	60
<b>Gráfico 19-4:</b>	Resumen encuesta socios COAC Juan Pío de Mora .....	61
<b>Gráfico 20-4:</b>	Campana de Gauss .....	65
<b>Gráfico 1-5:</b>	Estructura organizacional de crédito .....	69

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A.** CARTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO

**ANEXO B.** ENCUESTA EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA

**ANEXO C.** ENCUESTA SOCIOS DE LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación radica en el problema que genera el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora ubicada en la provincia Bolívar, cantón San Miguel, debido en su mayor parte a factores internos como la mala administración del Riesgo Crediticio, el cual se ha generado por la aplicación inequívoca de una herramienta fundamental al analizar al sujeto de crédito, las 5C. Para analizar la administración del Riesgo Crediticio juntamente con la morosidad se aplicaron dos encuestas, tanto al personal del Departamento de Crédito, así como también a los socios que adquirieron créditos en el período 2017-2019. La validación de las preguntas del cuestionario se lo realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach teniendo una fiabilidad del 73,5%. Mientras que para la comprobación de la hipótesis se utilizó el modelo estadístico Chi Cuadrado, el cual, al tener un resultado de 23,75 superior al valor crítico de 3,84 demuestra que la administración del Riesgo de Crédito influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora. Los resultados muestran que no existe una administración del Riesgo de Crédito, lo que conlleva a que el índice de morosidad se encuentre por encima de la cartera total de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2, además se evidenció una escasa participación de los gestores de crédito en la recuperación de cartera, impidiéndola que se dirija al cumplimiento de objetivos, así como también su supervivencia, aumento de participación en el mercado, entre otros; por tal razón se sugiere proponer un Plan de Administración del Riesgo de Crédito basándose en la correcta aplicación de las 5C (capacidad, capital, carácter, colateral y condiciones) y en estrategias que permitan gestionar la morosidad, como solución a los acontecimientos suscitados.

**Palabras claves:** <FINANZAS>, <RIESGO CREDITICIO>, <TASA DE MOROSIDAD>, <CARTERA VENCIDA>

**LUIS  
ALBERTO  
CAMINOS  
VARGAS**

Firmado digitalmente por  
LUIS ALBERTO CAMINOS  
VARGAS  
Nombre de reconocimiento  
(DN): c=EC, l=RIOBAMBA,  
serialNumber=0602766974,  
cn=LUIS ALBERTO  
CAMINOS VARGAS  
Fecha: 2022.06.29 11:32:44  
-05'00'



0063-DBRA-UPT-IPEC-2022

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation lies in the problem that the default rate on loans generates for the Juan Pio de Mora Credit Union, located in the province of Bolivar, canton of San Miguel. Due mostly to internal factors such as poor administration when it comes to credit risk, which has been created because of the unequivocal application of a fundamental tool when analyzing the subject of the loan, the 5 c's. To analyze the loan risk administration together with the delay in payment, we carried out two surveys, both among the personnel from the loan department, as well as the clients who were granted loans from the period 2017-2019. The validation of the inquiries from the Questionnaire was realized through the Statistical Cronbach Alfa, showing a 73.5% reliability. While the verification of the hypothesis was done through the statistical model Chi Cuadrado, Which, having a result of 23.75 more than the critical value of 3.84, shows that the credit risk administration influences the defaulting loans at the Juan Pio de Mora Credit Union. The results show that credit risk management doesn't exist, which brings the default rate higher than the total portfolio allowed for the credit unions in segment 2, furthermore very little participation of the credit managers in the recovering portfolio funds was shown, impeding direction and the accomplishment of goals, its survival, and the increase of participation in the market, amongst others things; for these reasons, it is suggested to propose a plan of Loan Risk Administration based on the correct application of the 5 C's (Capacity, Capital, Character, Collateral, and Conditions) and in strategies that permit management of Defaulting loans, as a solution to the occurrences that all this has caused.

**Key Words:** <FINANCE>, <CREDIT RISK>, <DEFAULT RATE>, <EXPIRED PORTFOLIO>

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito han impulsado la intermediación financiera y de responsabilidad social especialmente en las zonas rurales sirviendo de apoyo a todos los sectores económicos, satisfaciendo las necesidades financieras de un tercero en el comercio, la agricultura, la producción. Estas instituciones están expuestas a ciertos riesgos financieros, dentro de los cuales les envuelve el riesgo de crédito por su giro de negocio, el mismo que se genera por el incumplimiento de las obligaciones crediticias otorgadas.

La competitividad conlleva a que estas entidades cuenten con herramientas que permitan mitigar el riesgo de crédito, ya que la cartera de créditos representa por lo menos el 70% del total del activo relacionado a la propia actividad, por lo cual los directivos deben conocer cómo administrarlo para evitar problemas de morosidad en el mediano y largo plazo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, entidad financiera de estudio perteneciente al Segmento 2 radica su problema en su alto índice de morosidad, pese a que cuenta con un manual crediticio que contempla políticas de crédito y cobranzas, el índice de morosidad en el periodo 2017-2019 se encontró entre un 18% y 10%, posicionándose por encima del promedio total de las cooperativas de ahorro y crédito de este segmento entre un 6% y 4% respectivamente (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2019**), generado por la carencia o ineficiente administración del riesgo crediticio, lo cual ha incidido que la morosidad afecte año tras año sus resultados repercutiendo directamente en el cumplimiento de metas y objetivos.

La presente investigación se enfoca en minimizar la incidencia de la morosidad mediante un plan de administración del riesgo crediticio a través de una adecuada aplicación de las 5C del crédito, que permitirá a los directivos controlar las exposiciones de riesgo de morosidad que está asumiendo la Cooperativa Juan Pío de Mora y por ende afectando sus resultados.

### 1.1 Situación Problemática

El Sistema Financiero Nacional promueve el desarrollo económico del país el cual está conformado por un conjunto de instituciones financieras tanto públicas como privadas, tales como: bancos,

cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, entre otros controladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Banco Internacional, 2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, cuyo objetivo es realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social, satisfaciendo las necesidades financieras de un tercero; de modo que contribuya con personas de los sectores menos favorecidos a prosperar por medio de préstamos con tasas moderadas (**COSEDE, 2013**).

En estas instituciones, el exceso de rentabilidad se distribuye a los socios o, por decisión de todos en la Asamblea General puede devolverse en forma de tasas de interés más altas, en inversiones (depósitos a largo plazo) o en forma de menor costo, como los préstamos.

A pesar de las circunstancias económicas y de los constantes cambios en las normativas, el sistema cooperativo de ahorro y crédito ha tenido un crecimiento paulatino, las cuales hace una década no figuraba en algo mayor al 5% del sistema financiero, mientras que al 2013 se incrementó al 16%, y en el año 2019 alcanzó un 26% (**Revista Líderes, 2019**).

Dentro de los principales problemas del sistema cooperativista de ahorro y crédito, radica su alto índice de morosidad, el que se ha generado por la carencia o ineficiente administración del riesgo crediticio, debido a que su punto primordial en muchas de las entidades financieras es solamente el cumplimiento de metas en colocaciones (**Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora [COAC JPM], 2020**).

Según el (**Banco Central del Ecuador [BCE]**) existen 542 cooperativas de ahorro y crédito, mismas que se encuentran divididas en 5 segmentos, controladas y vigiladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), bajo el Título III, Sección 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (**Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS], 2018**).

En la provincia de Bolívar, cantón San Miguel existen aproximadamente 3 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales sirven de apoyo a todos los sectores económicos del cantón. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora es una institución solidaria fundada por 25 socios en 1973, su matriz se encuentra en el Cantón San Miguel de la Provincia de Bolívar misma que cuenta con 7

agencias (Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., s.f.). Esta entidad financiera pertenece al segmento 2 de acuerdo con la clasificación de su ente regulador (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2019**).

Cabe mencionar que esta entidad cuenta con 67.445 socios hasta abril de 2020; ofreciendo varios servicios en el área financiera destinados a satisfacer necesidades en el comercio, la agricultura, la producción.

Dentro de los principales créditos que oferta la cooperativa son: vivienda, créditos de consumo y microcrédito. Los sectores económicos que acceden a los tipos de créditos que oferta la Cooperativa Juan Pío de Mora son los agricultores, ganaderos, personas naturales cuya fuente principal de ingresos constituye su remuneración, salario, honorarios, rentas promedio o ingresos por relación de dependencia, las personas naturales dedicadas a actividades de micro, pequeña y mediana empresa, de producción, comercialización o prestación de servicios (**Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora [COAC JPM], 2020**).

El principal problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora se centra en el índice de morosidad, debido en su mayor parte a factores internos como la mala evaluación de crédito ya sea por la falta de capacidad y voluntad de pago, falta de experticia en los negocios, destino equívoco del crédito, sobreendeudamiento, garantías, entre otros. En definitiva, un análisis inadecuado de las 5C del crédito, así como también la escasa participación de los asesores de crédito en la recuperación de sus colocaciones, lo que ha generado que la morosidad afecte año tras año sus resultados por los créditos impagos y la cartera castigada, repercutiendo directamente en su resultado fiscal.

Al no contar con un plan de gestión del riesgo de crédito constituye una problemática para que la cooperativa Juan Pío de Mora se dirija al cumplimiento de objetivos, así como también su supervivencia, aumento de participación en el mercado, minimización de costos, entre otros.

A pesar de que la cooperativa cuenta con un manual crediticio el índice de morosidad en los años 2017-2019 se ha encontrado entre un 18% y 10%, frente al promedio de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 entre un 6% y 4% afectando directamente al cumplimiento de metas y objetivos (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2019**).

Con estos antecedentes, el presente proyecto de investigación se enfoca en minimizar la incidencia de la morosidad mediante un plan para la administración efectiva del riesgo de crédito a través de una adecuada aplicación de las 5C, que permitirán controlar las exposiciones de riesgo de morosidad que está asumiendo la Cooperativa Juan Pio de Mora y por ende afectando sus resultados.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la administración del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019?

## **1.3 Preguntas directrices o específicas de la investigación**

¿Cuál es el comportamiento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora durante el período 2017-2019?

¿Qué factores inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora?

¿La aplicación de un plan de administración del riesgo crediticio contribuirá a minimizar los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora?

## **1.4 Justificación de la Investigación**

La importancia de esta investigación radica en que mediante el plan de administración del riesgo crediticio se prevé las acciones, a través de la aplicación de herramientas, que permitan reducir el índice de la cartera vencida minimizando la morosidad, como la aplicación efectiva de las 5C del crédito que analice la capacidad de pago, historial crediticio, la participación de sus activos frente a los pasivos, planes de contingencia en caso de eventualidades, administración de garantías; mejorando e implementando políticas de créditos y cobranzas, así como también incluir a los gestores de créditos en la recuperación de la cartera para mejorar la situación económica y financiera, de modo que le permita aprovechar las oportunidades existentes en el mercado, logrando ser más competitiva.

La investigación se realizará a partir del desarrollo de un enfoque cuantitativo tanto las características de la institución financiera como los resultados financieros obtenidos a través de la gestión del riesgo de crédito. Adicional, a través de la investigación descriptiva se busca detallar e indagar en el

funcionamiento de los procesos de concesión de créditos y cobranzas que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

Esto se complementa con investigación documental, la cual esta soportada en el uso de información bibliográfica de tipo secundario, en donde se encontrarán bases teóricas para la sustentación del comportamiento de la cooperativa a nivel crediticio.

El Plan de Administración del Riesgo Crediticio permitirá garantizar el retorno de sus colocaciones con la aplicación correcta de las 5C, sirviendo de gran apoyo para que los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora puedan controlar y minimizar el índice de morosidad, ya que tendrán lineamientos que permitan tener una visión más clara y técnica del riesgo crediticio, basándose en el mejoramiento continuo y en el crecimiento organizacional.

Con esta investigación los beneficiarios son los funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, el cliente interno y externo, debido a que las decisiones que se tomen a futuro respecto a la administración del riesgo crediticio estarán ligadas directamente a minimizar el índice de morosidad garantizando que la entidad financiera se mantenga en el tiempo.

Además, se cuenta con una amplia base bibliográfica que servirá de guía para el desarrollo de la investigación; así como también la información administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Analizar la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017 -2019.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual de la administración del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

- Fundamentar mediante soporte teórico y metodológico relacionados con la administración del riesgo crediticio y la morosidad a través de referencias bibliográficas que sirvan de sustento científico para la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
- Proponer un plan de administración del riesgo crediticio para minimizar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

## **1.6 Hipótesis**

### ***1.6.1 Hipótesis General***

Hi: La Administración del Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

### ***1.6.2 Identificación de variables***

**Variable dependiente:** Morosidad

**Variable independiente:** Administración del Riesgo de crédito

1.6.2.1 Variable dependiente

**Tabla 1-1:** Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Morosidad</b>	La morosidad se refiere al incumplimiento de las obligaciones de pago. Específicamente en créditos otorgados por las instituciones financieras, por lo general se manifiesta como la división entre el valor de los créditos morosos y el total de créditos otorgados.	Cartera por vencer	Nivel de cartera por vencer	Plazo no vencido	Documental / Estado Financiero
		Acceso al crédito	Nivel de acceso al crédito	¿Se le ha facilitado a usted acceder a los créditos que se han otorgado por la COAC Juan Pío de Mora?	Encuesta / cuestionario
		Conformidad pago de intereses	Nivel de pago de intereses	¿Se ha encontrado conforme con el pago en el valor de intereses de su crédito adquirido?	Encuesta / cuestionario
		Cartera vencida	Nivel de cartera vencida	Plazo vencido de 30, 60 o 90 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación	Documental / Estados Financieros
		Puntualidad	Nivel de puntualidad de pago	¿Usted se ha mantenido puntual en sus pagos durante el crédito que ha solicitado?	Encuesta / cuestionario
		Satisfacción de políticas de morosidad	Nivel de políticas de gestión de recaudación y cobro	¿Se ha difundido las políticas de gestión de recaudación y cobro de la entidad financiera?	Encuesta / cuestionario
		Incentivos de pago	Nivel de incentivos de pago	¿Ha recibido premios o incentivos para que usted sea puntual en los pagos de su crédito?	Encuesta / cuestionario

**Fuente:** Encuesta y Estado de Situación Financiera 2017-2019 COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

### 1.6.2.2 Variable Independiente

**Tabla 2-1:** Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Administración del Riesgo Crediticio</b>	La gestión del riesgo de crédito es la forma en que la institución financiera predice el incumplimiento de los contratos, las consecuencias de esto para los departamentos involucrados y las acciones tomadas para mitigar el daño causado. En otras palabras, la gestión del riesgo de crédito es el conjunto de prácticas destinadas no solo a reducir los riesgos, sino a todas las estructuras de la empresa para hacer frente a los riesgos y sus eventuales daños.	Carácter	Nivel de ética y compromiso	1. ¿Se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?	Encuesta / cuestionario
		Capacidad	Nivel de capacidad de pago	2. ¿Se evalúan los ingresos suficientes de los socios por parte de la COAC antes de conceder cualquier tipo de crédito?	Encuesta / cuestionario
		Capital	Nivel de capital disponible	3. Se evalúa el patrimonio de los socios por parte de la COAC al momento de otorgar cualquier tipo de crédito?	Encuesta / cuestionario
		Colateral	Nivel de garantía de pago	4. Se exigen las suficientes garantías de pago a los socios antes de conceder algún tipo de préstamo?	Encuesta / cuestionario
		Condiciones	Nivel condicional externo del prestatario	5. ¿Se analiza la situación económica actual a los socios que solicitan un crédito por parte de la COAC?	Encuesta / cuestionario

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del problema

Con los antecedentes de otros estudios se busca establecer una base de investigación, que permita tener una perspectiva general del problema abordado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar durante el periodo 2017-2019.

La primera investigación referenciada es la denominada “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA., DEL CANTÓN AMBATO”, la cual se centra “en el establecimiento de un procedimiento de crédito y cobranza efectiva que permita disminuir o impedir la morosidad e incobrabilidad de créditos como uno de los problemas potenciales” (Tierra, 2015, pág. 16).

Mediante esta investigación se tiene un punto de partida para establecer el problema recurrente en las cooperativas de ahorro y crédito, pues tanto la gestión del riesgo como la morosidad parecen ser una constante en este tipo de instituciones financieras, por tanto, los resultados obtenidos permitirán delimitar el alcance del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, a fin de poseer una herramienta que puede ser adaptada a la realidad de la cooperativa.

La segunda investigación referenciada se denomina “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR: CASO COOPERATIVAS SEGMENTO 1. QUINQUENIO 2010-2015”, se basa en el análisis de “la gestión crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, actualmente ubicada en el segmento 1 según la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS” (Cabezas, 2017, pág. 5).

En este proyecto de investigación se analizó información de una serie histórica que comprende el período diciembre 2010 a diciembre 2015 sobre la base de información publicada oficialmente por el organismo de control. Con los resultados de esta investigación se tiene un conjunto de datos importantes para definir la tendencia que se presenta en las cooperativas de ahorro y crédito con referencia al riesgo de crédito y morosidad.

Además, considera la normativa legal vigente, la cual debe ser cumplida para garantizar la gestión adecuada de los recursos de este tipo de instituciones financieras, en tanto, para el desarrollo de la presente investigación será necesario tomar en cuenta tanto el aspecto legal como práctico de la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

La tercera investigación referenciada es la denominada “PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, UBICADA EN LA CIUDAD DEL TENA”, en la cual se realiza “un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera, lo que se presenta como solución para manejar eficiente y eficazmente todos los recursos económicos, social-cultural y político dentro del entorno externo e interno” (Chongo, 2017, pág. 17).

Los hallazgos de esta investigación permitirán establecer una solución viable para el problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, pues en el riesgo de crédito la morosidad es un factor determinante, que de acuerdo con su gestión puede ayudar a tener resultados financieros adecuados.

En consecuencia, se tiene una estructura de abordaje y tratamiento del riesgo de crédito tal que podría ayudar a disminuir la morosidad de la institución financiera estudiada.

## **2.2 Bases Teóricas**

### ***2.2.1 Administración del Riesgo Crediticio***

La administración eficiente del riesgo de crédito es esencial en todas las instituciones, especialmente en las de intermediación financiera, ya que incrementa la tasa de rendimiento ajustada por la organización bancaria garantizando su éxito a largo plazo (Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos [BCBS], 1999).

El sistema financiero ha experimentado innovaciones y turbulencias frecuentes. Es así como, surge la necesidad de trabajar en un sistema de administración de riesgos compatible con la naturaleza y la complejidad de las operaciones de una organización.

Por lo tanto, las instituciones financieras, incluidas las cooperativas de ahorro y crédito, han estado buscando herramientas para cuantificar y gestionar los riesgos, especialmente el riesgo de crédito. Esto, a pesar de que no tienen el propósito de acumular resultados monetarios, deben prestar atención a la gestión de los riesgos inherentes a su actividad, ya que el deterioro que presenta un crédito se traduce en una pérdida esperada, creando un colchón de reserva. pues la falta de control tiene implicación directa en el nivel de seguridad y garantías en las operaciones realizadas (**Saavedra & Saavedra, 2015**).

Es así que, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió el 23 de septiembre de 2015 la “Resolución N° 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuyo objeto es definir los aspectos mínimos a considerar para la gestión del riesgo de crédito.” (**Red Financiera Rural [RFR], 2015**). Su aplicación es de carácter obligatorio en todo el sistema cooperativista de ahorro y crédito de acuerdo con el segmento al que pertenece.

#### *2.2.1.1 Herramientas para la administración del riesgo crediticio.*

Para que el otorgamiento de crédito se realice de manera correcta y segura, es necesario utilizar herramientas que contribuyan al análisis como las 5c del crédito.

Las 5C del Crédito son un procedimiento que proporcionan a las empresas tener un análisis sobre bases sólidas para decidir si se otorgan o no los créditos, con el objeto de que se asegure el retorno de la inversión (**Líderes 4.0, 2016**).

Para tener un análisis completo, es esencial observar todas las C, ya que consideran factores que deben verificarse juntos para un buen detalle de la situación del cliente, a fin de obtener un resultado más concreto y evitar complicaciones con la recuperación de la deuda.

- **Carácter (C)**

Se considera como la C inicial de todo el análisis de crédito, en donde a más de evaluar el carácter del solicitante se verifica su historial crediticio en otras instituciones financieras a través de informes emitidos por las agencias de crédito, los cuales detallan los montos, plazos y forma en como los ha

cancelado, de modo que ayude a los prestamistas a conocer su comportamiento de pago (**Créditos en USA, s.f.**).

Complementando la idea del anterior autor según Madrigal et al. (2017), esta “C” es el supuesto básico para medir el cumplimiento de los compromisos del sujeto de crédito, ya que a través de elementos como la calidad moral e historia crediticia permiten conocer la manera en cómo ha cumplido lo prometido y acordado. Por lo tanto, se puede decir que esta C es la base para el análisis ya que mide la honestidad del cliente verificando que cumple con sus obligaciones.

- **Capacidad (C)**

Según Madrigal et al. (2017) esta "C" como dice su propia definición, está relacionada con la posibilidad del cliente para pagar sus obligaciones a tiempo, el cual se mide a través de indicadores financieros como el de liquidez y endeudamiento. Es así, como en la capacidad el juicio subjetivo del analista de crédito debe ser muy importante con respecto a la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones de pago a la fecha de vencimiento.

Esta C mide la posibilidad de pago del sujeto de crédito a través del cálculo de sus ingresos frente a sus deudas u obligaciones vigentes, de modo que mientras menor sea la relación de ingresos-deuda existe una mayor posibilidad de que califique para una nueva operación crediticia ya que cuenta con la capacidad para hacerlo (**Créditos en USA, s.f.**).

En otras palabras, al analizar correctamente la información incluida en esta “C”, la Cooperativa de Ahorro y Crédito tendrá mayor seguridad en el proceso de concesión de crédito.

- **Capital (C)**

El capital es otro factor importante para analizar la solicitud de crédito, ya que en función de la información que proporciona, se puede medir la solidez financiera especialmente de los activos no corrientes (**Madrigal et al., 2017**). En consecuencia, se entiende que el capital de un solicitante de crédito está relacionado con el patrimonio neto, es decir, con los activos que posee y cómo se pueden utilizar para generar ingresos y cumplir con sus obligaciones.

- **Colateral (C)**

El colateral "C" se refiere a las garantías que tienen las obligaciones crediticias, de modo que representa una seguridad para el ente emisor en caso de que los clientes incumplan en sus cuotas. En este sentido, los créditos que cuentan con garantías presentan menores y mejores tasa de interés y condiciones (**Créditos en USA, s.f.**)

Siguiendo el mismo contexto, esta "C" está vinculada con la garantía que presenta el cliente en caso de incumplimiento, con el fin de que las entidades puedan recuperar su inversión (**Madrigal et al., 2017**).

- **Condiciones (C)**

Según Madrigal et al. (2017) las condiciones son la quinta "C" del crédito, la cual está asociada con el análisis del entorno económico, analizando factores internos y externos de la empresa, los mismos que puedan ocasionar un impacto directo en los ingresos.

No obstante, este tipo de C busca analizar cómo los factores del entorno, interfieren en la marcha del negocio, ocasionando el incumplimiento de las obligaciones, así como el deseo de cumplirlos (**Líderes 4.0, 2016**).

En conclusión, las condiciones, aunque no estén directamente vinculadas a la operación de la compañía, terminan de alguna manera afectando la operación de la empresa y también a sus empleados.

## **2.2.2 Cartera de créditos**

### **2.2.2.1 Administración de la cartera de créditos**

Una adecuada administración de la cartera debe implicar la evaluación y seguimiento en su proceso crediticio, con la finalidad de que retornen todos los recursos otorgados, el cual debe centrarse en la aplicación correcta de las 5C del crédito y el seguimiento y recuperación de la cartera (Sisa, 2020).

Las entidades financieras deben desarrollar estrategias de seguimiento y control de la cartera de inversiones. Primero, las deudas deben categorizarse según el número de días de atraso, generalmente de 1 a 30 días para el primer grupo, de 30 a 60 días para el segundo grupo y de 60 a 90 días o más, lo que permite que se incluyan en la cartera actual. En las cuentas vencidas y de difícil cobro, para el departamento de gestión, se deben realizar algunas valoraciones sobre la cartera de créditos, las cuales deben considerar los siguientes aspectos, como la capacidad de pago, la solvencia del deudor y el deudor solidario, y una serie de garantías, los términos y condiciones de negociación van al centro de riesgos y así sucesivamente (Sango, 2017).

### 2.2.2.2 Clasificación de la cartera de créditos

Según lo estipulado en las normas de clasificación o segmentación de la Cartera de Crédito, el sistema financiero tendrá los siguientes segmentos de crédito: (Red Financiera Rural [RFR], 2015).



**Gráfico 1-2:** Segmentación de la cartera crediticia

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

En el gráfico 1-2 se observa la segmentación de la cartera estipulada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en base a esta resolución la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora cuenta con los siguientes segmentos:

- **Crédito de consumo ordinario:** Es aquel que se otorga a las personas naturales cuya fuente primordial de ingresos y por consiguiente de pago constituye su remuneración, salario, o rentas promedio y que respaldan la operación con un bien mueble vehículo o maquinaria (Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora [COAC JPM], 2020).

- **Crédito de consumo prioritario:** Es aquel que se otorga a las personas naturales cuya fuente primordial de ingresos y por consiguiente de pago constituye su remuneración, salario, o rentas promedio y que respaldan la operación con uno o más garantes solidarios (COAC JPM, 2020).
- **Crédito inmobiliario:** Es el que se destina a personas naturales cuya fuente principal de ingresos y por tanto de pago constituye su remuneración, salario, o rentas promedio. Las personas naturales dedicadas a actividades de micro, pequeña y mediana empresa, de producción, comercialización o prestación de servicios que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de vivienda de interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios (COAC JPM, 2020).
- **Microcrédito minorista:** Operaciones otorgadas cuyo saldo adeudado en microcréditos en la entidad financiera, sea menor o igual a USD 1.000.00, incluyendo el monto solicitado, donde operan los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades que puedan catalogarse como productivas, sean formales e informales (COAC JPM, 2020).
- **Microcrédito acumulación simple:** Operaciones otorgadas cuyo saldo adeudado en microcréditos en la entidad financiera, sea superior a USD 1.000.00 y hasta USD 10.000.00, incluyendo el monto solicitado. Operan en los sectores de agricultura, ganadería (COAC JPM, 2020).
- **Microcrédito acumulación ampliada:** Operaciones otorgadas cuyo saldo adeudado en microcréditos en la entidad financiera, sea superior a USD 10.000.00 incluyendo el monto solicitado donde operan los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades que puedan catalogarse como productivas, sean formales e informales (COAC JPM, 2020).

### 2.2.2.3 Calificación de la cartera crediticia

La calificación de la cartera de crédito se efectúa por el tiempo de vencimiento, en función a la morosidad y al tipo de segmento establecidas en las categorías A, B, C, D, E, (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2017**) y (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2019**).

**Tabla 1-2:** Calificación de la Cartera de Crédito

DÍAS DE MOROSIDAD											
NIVEL DE RIESGO	Resoluc.	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)		PRODUCTIVO COMERCIAL PRIORITARIO (PYME)		MICROCRÉDITO		CONSUMO		VIVIENDA INTERES PUBLICO INMOBILIARIO	
		367-2017	557-2019	367-2017	557-2019	367-2017	557-2019	367-2017	557-2019	367-2017	557-2019
RIESGO NORMAL	A1	0-5	0	0-5	0	0-5	0	0-5	0	0-5	0
	A2	6-20	1-15	6-20	1-15	6-20	1-15	6-20	1-15	6-35	1-30
	A3	21-35	16-30	21-35	16-30	21-35	16-30	21-35	16-30	36-65	31-60
RIESGO POTENCIAL	B1	36-65	31-60	36-65	31-60	36-50	31-45	36-50	31-45	66-120	61-120
	B2	66-95	61-90	66-95	61-90	51-65	46-60	51-65	46-60	121-180	121-180
RIESGO DEFICIENTE	C1	96-125	91-120	96-125	91-120	66-80	61-75	66-80	61-75	181-210	181-210
	C2	126-180	121-180	126-155	121-150	81-95	76-90	81-95	76-90	211-270	211-270
DUDOSO RECAUDO	D	181-360	181-360	156-185	151-180	96-125	91-120	96-125	91-120	271-450	271-450
PÉRDIDA	E	> 360	> 360	> 185	>180	> 125	>120	> 125	>120	> 450	> 450

Fuente: Resolución 367-2017-F y 557-2019. Junta Monetaria y Financiera.

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

En la tabla 1-2 se puede observar la calificación de la cartera, la misma que se la categoriza de acuerdo con los días de morosidad de las obligaciones crediticias. A continuación, se detalla cada nivel:

- **Riesgo normal (A):** Son aquellos créditos sin inconvenientes, que no muestran dudas en relación con su recuperación tanto en intereses, capital y otros valores pendientes vencidos que no superen los 30 días (**Guerrero & Moreno, s.f.**). Es decir, el sujeto de crédito ha cumplido con sus obligaciones y pagos puntualmente según el tipo de su actividad económica.

- **Riesgo Potencial (B):** Son los créditos que tienen problemas potenciales, es decir que tienen ciertas debilidades estructurales con las condiciones originales pero que no afectan significativamente (**Guerrero & Moreno, s.f.**).
- **Riesgo deficiente (C):** Son aquellos créditos que tienen problemas financieros agudos cuyos pagos se ven amenazados por la insuficiencias de ingresos, reflejándose constantemente con atrasos obligándole al cliente a realizar renovaciones (**Guerrero & Moreno, s.f.**).
- **Riesgo dudoso recaudo (D):** Son aquellos créditos cuya recuperación es poco probable, ya que han sido reestructurados o han ingresado a procesos judiciales por morosidad superior a 6 meses y menor a 12 (**Guerrero & Moreno, s.f.**).
- **Riesgo Pérdida (E):** Son los créditos o porción de ellos que son catalogados como incobrables con una morosidad igual o superior al año, que a pesar de las gestiones de cobranzas realizadas, no se puede cobrar (**Guerrero & Moreno, s.f.**).

#### 2.2.2.4 Constitución de provisiones de la cartera de crédito

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con las Resoluciones 345-2017-F (**2017**) y 558-2019-F (**2019**) al analizar los posibles créditos las instituciones deben establecer provisiones específicas para posibles pérdidas esperadas clasificándolas de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 2-2:** Provisiones

CATEGORÍAS	PROVISIONES			
	Resolución 2017		Resolución 2019	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta
A1	0,50%	1.99%	1%	1.99%
A2	2%	2.99%	2%	2.99%
A3	3%	5.99%	3%	5.99%
B1	6%	9.99%	6%	9.99%
B2	10%	19.99%	10%	19.99%
C1	20%	39.99%	20%	39.99%
C2	40%	59.99%	40%	59.99%
D	60%	99.99%	60%	99.99%
E	100%			

**Fuente:** Resolución 345-2017-F y 558-2019. Junta Monetaria y Financiera.

**Realizado por:** Trujillo. Nataly, 2021

### **2.2.3 Crédito**

Es una cierta cantidad de dinero, misma que es prestada a una cierta persona quien después de cumplir con los requisitos de la institución se compromete a devolverlo en el tiempo o periodo según las condiciones definidas más los intereses, costos o seguros si los existiera (**Morales & Morales, 2016**). Es decir, es un contrato por el cual las organizaciones financieras entregan a los clientes alguna proporción de dinero, el cual tendrá que ser devuelto a la institución emisora con intereses de acuerdo con los plazos estipulados en un contrato (**Superintendencia de Bancos [SB], s.f.**).

#### **2.2.3.1 Historial crediticio**

El historial crediticio es una parte esencial al momento del análisis de crédito, ya que registra el comportamiento histórico de sus obligaciones financieras. Las entidades de servicios financieros utilizan información de los burós de crédito, donde recolectan datos de todo el sistema financiero con la finalidad de analizar el comportamiento de pago de los clientes que están por acceder a una obligación crediticia. De esta manera, se puede determinar si el solicitante ha tenido o tiene algún retraso en sus créditos y en base a ello aprobar o rechazar la solicitud crediticia (**Tubón, 2012**).

### **2.2.4 Estados Financieros**

A la hora de hablar de estados financieros o conocidos como cuentas anuales, estos documentos contienen la información esencial de la institución financiera, también son el reflejo contable de una institución, en los mismos estados figuran las actividades económicas de una empresa (**Arias, 2015**).

Además, se debe mencionar que los estados financieros constituyen la imagen de la institución por medio su información financiera en un lapso de tiempo determinado, por medio de estos estados los usuarios de la institución y sus directivos logran conocer la realidad financiera de la entidad.

### **2.2.5 Indicadores Financieros**

Según Nava (**2009**) los indicadores financieros son considerados una herramienta indispensable para analizar la situación financiera de una empresa, ya que permiten mostrar las relaciones existentes entre las diferentes cuentas de los estados financieros. Es así que a través de su cálculo basados en relacionar dos cifras e interpretación se puede evidenciar el estado real de las organizaciones,

identificando las áreas de mayor rendimiento, así como también las áreas problemáticas, de tal manera que se pueda tomar decisiones con la finalidad de optimizar todos los recursos.

Para el cálculo de los indicadores financieros se toma como referencia lo establecido en las Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2017**).

A continuación, se detallan los indicadores que se analizarán en el presente proyecto de investigación:

- **Morosidad de la cartera total:** Calcula la proporción de la cartera improductiva ante el total de la cartera. El cálculo de los ratios de morosidad se prevé para el total de la cartera neta y por la línea de crédito. Cuando el indicador se presenta mayor, representa que las instituciones se encuentran presentando inconvenientes en la recuperación de la cartera. Mientras más baja sea la relación será mejor para la entidad.

$$\text{Morosidad de la cartera total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

- **Cobertura de la cartera problemática:** Calcula el nivel de protección que la institución asume frente al riesgo de una posible cartera morosa. Se debe mencionar que la relación será mejor mientras esta sea más alta.

$$\text{Cobertura de la cartera problemática} = \frac{\text{Provisiones de cartera de créditos}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$$

### **2.2.6 Morosidad**

Según González (2012) se conoce como morosidad a la situación que llega una persona, misma que incumple con pagos u obligatorios en tiempo y forma. Se puede decir que una persona catalogada como morosa es aquella que está legalmente reconocido como deudor a partir de la tercera cuota de pago incumplida. Para lo cual es reconocido como moroso al obrar en poder de ambas partes un documento legal como un contrato.

Complementando con las ideas de los anteriores autores la morosidad es el impago de los créditos a su vencimiento convirtiéndose en uno de los mayores riesgos a los que se enfrentan las instituciones financieras, es por ello que para mitigarla los bancos realizan provisiones genéricas y específicas **(Superintendencia de Bancos y Seguros [SBS], 2017)**.

#### *2.2.6.1 Políticas de morosidad*

Vienen a ser aquellas políticas que ayudan a minimizar los altos índices de morosidad que presentan las entidades financieras y así puedan recuperar su capital y poder continuar con su giro de negocio.

Al hablar de políticas de morosidad es de vital importancia señalar que estas serán llevadas a la práctica de una manera apropiada cuando los directamente implicados participen de una manera activa en su elaboración y determinación **(Valle, 2008)**.

Es decir que estas políticas contemplan un conjunto de operaciones coordinadas y desarrolladas de manera acorde para lograr la recuperación de la cartera de clientes.

#### *2.2.7 Riesgo*

Según Ucha **(2015)** al riesgo se lo puede catalogar como una amenaza y variación a causa de impago en un activo financiero, ayuda a medir la perspectiva que presenta un deudor para cumplir sus obligaciones de pago al acreedor.

El riesgo puede generar una consecuencia negativa en la entidad, este puede generar un peligro potencial.

Como respuesta a los posibles riesgos que se puedan presentar se incluye:

- **Prevención:** Suprimir deficiencias determinadas que ayuden a la eliminación de los diversos factores que propician uno o diversos riesgos.
- **Mitigación:** Minimizar los efectos que puede generar un riesgo.
- **Aceptación:** Unificación de los diversos efectos negativos que podría presentar el riesgo

### **2.2.8 Riesgo financiero**

Según Rey (2017) se puede catalogar como riesgo financiero a la virtual posibilidad de que tienen los inversores a perder dinero en el momento de invertir su capital. Éstos se manifiestan cuando una entidad utiliza el financiamiento a través de fondos recaudados en el mercado en forma de obligaciones. Al riesgo financiero se lo puede catalogar como una variación en una cartera de inversión, es decir que pueden ocurrir diversos factores negativos que perjudiquen al estado financiero de las diferentes entidades., siendo la posibilidad de obtener rentabilidades inferiores a las esperadas o ninguna rentabilidad.

#### **2.2.8.1 Clasificación del riesgo financiero**

- Riesgo operativo: Incertidumbre asociada a pérdidas por insuficiencia de sistemas, falta de control, errores humanos o de gestión. La pérdida fue causada por errores en los procedimientos operativos, controles internos y políticas relacionadas con el gobierno corporativo (**Jiménez, 2010**).
- Riesgo de mercado: También se denomina riesgo económico, que es el riesgo de verse afectado por la institución debido a cambios inesperados de la oferta y demanda. Este riesgo está relacionado con factores económicos nacionales y regionales, variación de precios de activos, pasivos y derivados que pueden afectar el desempeño de la organización (**Calle, 2020**).
- Riesgo de liquidez: Según Jiménez (2010) es la posibilidad de que una institución no cuente con suficientes recursos monetarios para cubrir un cierto rango de gastos operativos y retiros de sus depositantes. Este riesgo se divide en dos tipos: riesgo sistémico y riesgo no sistémico, el riesgo sistémico es inherente a las características de la estructura económica, todo el mundo en el mercado financiero enfrenta este riesgo, mientras que el riesgo no sistémico abarca a factores propios de las organizaciones.
- Riesgo de crédito: Este riesgo viene a ser uno de los más comunes que afronta una entidad financiera, por el hecho de que su actividad elemental es la concesión de préstamos. El simple acto de prestar una cantidad a alguien trae consigo la posibilidad de que no se reciba, es decir, incertidumbre con respecto al rendimiento esperado (**Elizondo A. , 2015**).

El riesgo de crédito se puede definir sin duda como uno de los riesgos más significativos en las diversas instituciones financieras, por el hecho de que la calidad de su gestión se refleja en el éxito o en el fracaso de las operaciones estas realizan.

#### *2.2.8.2 Cómo disminuir el riesgo financiero*

Los riesgos de origen financiero tienen una relación directa con la forma en que opera una empresa. Los siguientes son algunos de sus principales motivadores:

- Exceso de deuda.
- Exposición a variables macroeconómicas, como tasas de interés, divisas.
- Exceso en operaciones de alto riesgo, tales como inversión en derivados
- Información de baja calidad para la toma de decisiones.

#### *2.2.9 Sistema Cooperativo*

A nivel nacional existen aproximadamente 3.260 cooperativas, que se dividen en 593 financieras y 2.667 no financieras. Las financieras se clasificadas en 5 segmentos, mientras que las no financieras en 1 segmento. El total de cooperativas financieras se encuentran distribuidas de la siguiente forma **(Revista Líderes, 2019)**.

- Segmento 4 con el 77%
- Segmento 1, 2 y 3 con el 23%

El sistema cooperativo del país se basa en los valores de auto responsabilidad, democracia, igualdad, y solidaridad. El principio constitucional de la organización es para el pueblo, no para el capital. La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria puede reconstruir la institucionalidad del sistema cooperativo desde una perspectiva multidimensional y grupal. Los servicios, el ahorro y el crédito han permitido un crecimiento igualitario en las relaciones entre las personas como oportunidad, respeto por la diversidad humana y cultural **(Ministerio de inclusión económica y social, 2018)**.

### 2.2.9.1 Cooperativas financieras

Estas organizaciones tienen un nivel de influencia mayor al de las cooperativas no financieras, pues el giro de sus actividades es el financiamiento a través de instrumentos de crédito que principalmente se centran en: productivo, consumo y microcrédito. El factor de financiamiento viene a ser una pieza clave para el desarrollo de este sector ya que su objetivo es apoyar a la población de clase baja del Ecuador (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013**).

La importancia social de las cooperativas en el Ecuador, radica en que es una respuesta a la sociedad para suplir una escasez considerable de préstamos y, en algunos casos, a través de las siguientes formas de evitar que las personas codiciosas pidan prestado. Con el tiempo, las áreas cooperativas están experimentando varios tipos de cambios por lo que es necesario manifestar que el sistema financiero privado está más inclinado a elegir directamente áreas con mayores ingresos comerciales y económicos (**Poveda, Erazo, & Neira, 2017**).

### 2.2.9.2 Parámetros para la segmentación

Con el propósito de establecer la forma en la que se encuentran estructuradas las cooperativas de ahorro y crédito, es fundamental describir los parámetros de segmentación para diferenciar los diferentes niveles de clasificación y su influencia en el sector financiero en general (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013**). A continuación, se detallan las directrices y variables utilizadas para su clasificación.

**Tabla 3-2:** Criterios y variables utilizadas para la segmentación

Criterios y variables utilizadas para la segmentación	
Intervención en el sector	Captaciones por año
Cantidad de transacciones que desarrollen	Nivel de captaciones y colocaciones
Cantidad de socios	Socios registrados
Distribución geográfica operativa dentro de la provincia y a nivel nacional.	Sucursales abiertas Número de cantones con presencia
Nivel de activos	Nivel de activos
Patrimonio	Patrimonio total
Portafolio de servicios financieros	Calidad de información emitida

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013.

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

Los elementos empleados para la agrupación de cooperativas de ahorro y crédito se basan en la localización, el volumen de transacciones y participación en el mercado financiero. Este conjunto de factores es considerado como parte del efecto que pueden causar en la economía del Ecuador, lo que también implica las operaciones de pago y tributación de impuestos.

**Tabla 4-2:** Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Segmento	Activos (USD)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
Segmento 4	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
Segmento 5	Hasta 1.000.000
Segmento 5	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

En base a la tabla 4-2 los parámetros y condiciones establecen una visión de la composición y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, que desarrollan actividades financieras sujetas a tributación y que contribuyen tanto al crecimiento del sector como de la economía del Ecuador (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013**).

El Sistema Financiero Popular y Solidario es parte fundamental del desarrollo social y económico, por tanto, su contribución a los ingresos nacionales es importante considerando la proliferación de este tipo de instituciones financieras en el entorno nacional.

En lo que respecta a la localización, las cooperativas de ahorro y crédito tienen mayor presencia en las provincias ubicadas en la Sierra Centro, como Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua y Bolívar. Las provincias anteriormente mencionadas se agrupan en 20 organizaciones por cada 100.000 personas pertenecientes a la población en edad de trabajar (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013**).

Adicional, la composición de las cooperativas de ahorro y crédito en relación con su nivel de agrupación por provincias predominan las pertenecientes a los segmentos 3 y 4, lo que representa una mayor tributación para los ingresos del Estado (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2013**).

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es Aplicada y Transversal donde al hablar de la investigación aplicada se considera el contexto del problema, para relacionarla con la teoría, que, unifica varios elementos, y en base a ello poder generar soluciones adecuadas para una realidad existente (**Martinez, 2015**), de esta manera el estudio se enfoca en la consecución del objetivo general el mismo que describe la relación entre la administración del riesgo creditico y la morosidad, para a partir de estos resultados generar conocimiento nuevo y establecer estrategias que ayuden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel a mejorar su gestión de crédito y a la reducción de la morosidad.

Mientras que a través del tipo de investigación transversal es posible realizar una lectura de los datos e información dentro de un periodo de tiempo determinado por una sola vez, lo que genera una perspectiva general y específica sobre la situación problemática (**Martinez, 2015**). En relación con la presente investigación la medición y levantamiento de información se realizará por una sola vez dentro del periodo 2017 – 2019, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel.

El diseño de la investigación es No Experimental, el cual tiene como propósito observar el comportamiento de las variables de estudio o análisis, pues no es posible alterarlas ni modificarlas, es decir, no se tiene control sobre las variables (**Gutiérrez, 2012**).

En el presente trabajo, esto se traduce en la información de origen primario como secundario que se pueda obtener a partir de la administración del riesgo de crédito y morosidad para generar soluciones eficientes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel.

## **3.2 Métodos de investigación**

### **3.2.1 Método Inductivo**

El método inductivo es el proceso mediante el cual a partir del estudio de casos particulares se obtienen conclusiones o leyes analizando cada elemento del problema de investigación (**Instituciones Servicio de creación de sitios web institucionales, s.f.**) que permita determinar los componentes que inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

### **3.2.2 Método Deductivo**

El método deductivo se define como el camino lógico para buscar la solución a los problemas planteados, es decir consiste en plantear una hipótesis de estudio (**Cegarra, 2014**). De esta manera mediante la observación del problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora se elabora una hipótesis que manifiesta una relación entre variables, la cual será validada.

## **3.3 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, puesto que se empleará un conjunto de procedimientos que ayudarán a establecer a través de las características de la gestión de crédito y estadísticas derivada del tratamiento de créditos, los procesos que se emplean para administrar el riesgo y las principales deficiencias encontradas en la institución financiera (**Cegarra, 2014**).

## **3.4 Alcance de la investigación**

### **3.4.1 Descriptivo**

Permite analizar cómo es y cómo se manifiesta un cierto fenómeno, detallándolo mediante mediciones de los atributos que se analicen (**Vásquez I. , 2005**). De esta manera se podrá conocer los efectos de la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, en el periodo 2017-2019.

### **3.4.2 Exploratorio**

Permite captar una perspectiva general del problema de investigación incrementando el grado de conocimiento del investigador (**Mohammad, 2005**). En la presente investigación permitirá identificar cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora con la finalidad de dar solución al problema existente en la entidad financiera.

### **3.5 Población de estudio**

La población en esta investigación son los funcionarios del Departamento de crédito y el Señor Gerente (20), así como también a los socios (7860) que accedieron a créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar durante el periodo 2017-2019.

### **3.6 Unidad de análisis**

La unidad de análisis que proporciona la información necesaria en esta investigación son:

- Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de la COAC Juan Pío de Mora periodo 2017-2019 donde se analizará la estructura de la cartera de créditos (cartera neta, cartera bruta, cartera improductiva y provisiones) mediante un análisis comparativo horizontal, así como también el cálculo del índice de morosidad y la cobertura de la cartera problemática.
- Manual de políticas de crédito y cobranzas de la COAC Juan Pío de Mora.
- Flujograma de la concesión de créditos.

Con esta información se realiza el diagnóstico situacional de la COAC Juan Pío de Mora, la cual contribuirá a la propuesta de un plan de Administración del riesgo crediticio basado en las 5C del crédito y en la gestión de la morosidad con la finalidad de minimizar su índice.

### **3.7 Selección de la muestra**

En esta investigación se aplicarán dos encuestas, una a los funcionarios del Departamento de Crédito y Gerente y otra a los socios que obtuvieron créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, período 2017-2019.

### 3.7.1 *Tamaño de la muestra*

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

**Dónde:**

N= Tamaño de la población	7.860
Z <sup>2</sup> = Nivel de confianza	1,96
P= Proporción real estimada de éxito	50%
Q= Proporción real estimada de fracaso	50%
e = Error	5%

**Desarrollo:**

n=	$\frac{7.548,74}{20,6079}$
n=	366

Una vez aplicada la fórmula de la muestra, 366 serán los socios a quienes se les aplicará la encuesta, quienes accedieron a créditos en el periodo 2017-2019.

### 3.8 **Técnica de recolección de datos**

#### 3.8.1 *Encuesta*

Es un conjunto de preguntas estructuradas y semiestructuradas que tiene como propósito obtener información primaria derivada de las variables de estudio (**Cegarra, 2014**). Para el levantamiento de información primaria se aplicará un cuestionario a los funcionarios del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, así como también a una muestra de socios que adquirieron créditos en el período 2017-2019, a fin de recabar acontecimientos relevantes que marquen la tendencia de la morosidad, posterior a ello se aplicará la prueba de chi cuadrado para comprobar la hipótesis.

### **3.9 Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.9.1 Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento que permite obtener información precisa a través de preguntas configuradas con una escala de valoración que permite tener una mayor precisión en la valoración de las variables esto bajo la escala de Likert que manifiesta donde se asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas. Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permitiendo escalas configuradas previamente (Jany & José, 2010).

El cuestionario que se aplicará a los funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, constará de 5 preguntas con una escala de 4 niveles:

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

#### **3.10 Instrumentos para la validación del cuestionario**

Mediante el Alpha de Cronbach que se aplicó a una muestra de la población se determina la validez del instrumento. El Alpha de Cronbach da una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, suponemos tener evidencia de la homogeneidad de dicha escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección.

Por esta razón, el Alfa de Cronbach suele interpretarse como una medida de uni dimensionalidad de una escala, por tanto, de que estamos midiendo de manera consistente algo con ella. Por lo que se asume que esta escala es equivalente o esencialmente equivalente (**Mendoza, 2018**).

**Tabla 1-3:** Aplicación del Alpha de Cronbach

<b>K (Número de Ítems)</b>	<b>25</b>
<b>Vi (Varianza de los instrumentos)</b>	12,10
<b>Vt (Varianza Total)</b>	41,08
<b>Sección 1</b>	1,042
<b>Sección 2</b>	0,705
<b>Absoluto 2</b>	0,705
<b>Alpha</b>	<b>0,735</b>

**Fuente:** Adaptado de Mendoza, J. (2018)

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

Una vez aplicada la herramienta del Alpha de Cronbach como se observa en la tabla 1-3 se tiene como resultado 0,735, con lo que se puede evidenciar que existe confiabilidad en la escala de las encuestas ya que el resultado se encuentra dentro del rango de 0-1.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora se evalúa en base a la Administración del riesgo crediticio y a la morosidad, siendo necesario recurrir al Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados periodo 2017-2019, al Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas, analizar el proceso de crédito así como también recopilar información de sus empleados y socios participantes, para lo cual en primera instancia se realiza un análisis horizontal de la clasificación de la cartera.

#### 4.1 Análisis Horizontal de la cartera de crédito

**Tabla 1-4:** Análisis Horizontal Cartera de crédito periodo 2017-2018

Código	CUENTA	PERIODO DE ANÁLISIS		VARIACIONES	
		2017	2018	ABSOLUTA	RELATIVA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	23.188.146,31	26.800.661,61	3.612.515,30	15,58%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	11.658.472,43	13.913.362,04	2.254.889,61	19,34%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1.351.006,30	3.079.482,01	1.728.475,71	127,94%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	7.336.424,84	7.944.762,51	608.337,67	8,29%
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	74.789,49	90.524,67	15.735,18	21,04%
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	117.954,07	220.820,93	102.866,86	87,21%
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	11.887,36	10.148,01	-1.739,35	-14,63%
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	28.853,94	43.620,54	14.766,60	51,18%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	788.483,39	514.189,20	-274.294,19	-34,79%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	142.178,19	108.415,09	-33.763,10	-23,75%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	540.277,58	508.328,01	-31.949,57	-5,91%
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	-	10.858,58	10.858,58	100,00%
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	1.103,11	-	-1.103,11	-100,00%

1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	706.361,63	509.435,71	-196.925,92	-27,88%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	21.626,96	17.716,54	-3.910,42	-18,08%
1452	Cartera de microcrédito vencida	2.432.123,20	1.862.365,95	-569.757,25	-23,43%
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	-	19.422,51	19.422,51	100,00%
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	326,89	-	-326,89	-100,00%
1499	<b>(Provisiones para créditos incobrables)</b>	-2.023.723,07	-2.052.790,69	-29.067,62	1,44%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-665.625,31	-676.412,69	-10.787,38	1,62%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	43.672,22	71.744,09	-28.071,87	64,28%
149920	(Cartera de microcréditos)	-1.314.425,54	-1.304.633,91	9.791,63	-0,74%
<b>CUENTAS DE PROVISIONES ESTADO DE RESULTADOS</b>					
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	564.740,32	662.773,09	98.032,77	17,36%
440220	Crédito de consumo prioritario	34.051,97	97.969,12	63.917,15	187,70%
440230	Crédito inmobiliario	19.135,15	54.824,38	35.689,23	186,51%
440240	Microcrédito	282.488,97	509.979,59	227.490,62	80,53%

Fuente: Estados Financieros 2017-2018 COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

Según la tabla 1-4 en el periodo 2017-2018 la cartera neta tuvo un crecimiento del 15,58% cuya variación absoluta fue de \$3.612.515,30 por la colocación de créditos, especialmente del tipo inmobiliario el cual tuvo un crecimiento del 127,94% (\$1.728.475,71), la cartera de microcrédito tuvo un crecimiento del 8,29% y la cartera de consumo un 19,34%.

Por otro lado, el segmento de crédito con mayor relevancia dentro la cartera improductiva fue el de consumo prioritario donde la cartera que no devenga intereses tuvo una reducción del 34,79% y la cartera vencida el 27,88% debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora implementó mejores políticas de gestión de cobranzas.

En lo que concierne a las provisiones para créditos incobrables tuvo un incremento del 1,44% del cual la cartera de crédito inmobiliario creció en un 64,28% debido a que en el año 2018 la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora tuvo un gasto de provisión de \$662.773,09 del cual \$54.824,38 fue por gasto de provisión de crédito inmobiliario y \$509.979,59 por microcrédito.

**Tabla 2-4:** Análisis Horizontal Cartera de crédito periodo 2018-2019

Código	CUENTA	PERIODO DE ANÁLISIS		VARIACIONES	
		2018	2019	ABSOLUTA	RELATIVA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	26.800.661,61	28.250.878,64	1.450.217,03	5,41%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	13.913.362,04	15.110.957,79	1.197.595,75	8,61%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	3.079.482,01	2.764.269,31	-315.212,70	-10,24%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	7.944.762,51	8.504.716,12	559.953,61	7,05%
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	90.524,67	127.730,49	37.205,82	41,10%
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	220.820,93	164.734,26	-56.086,67	-25,40%
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	10.148,01	7.937,97	-2.210,04	-21,78%
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	-	8.267,66	8.267,66	100,00%
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	43.620,54	54.342,76	10.722,22	24,58%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	514.189,20	573.996,12	59.806,92	11,63%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	108.415,09	140.310,75	31.895,66	29,42%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	508.328,01	497.861,50	-10.466,51	-2,06%
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	-	12.581,00	12.581,00	100,00%
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	10.858,58	6.941,26	-3.917,32	-36,08%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	509.435,71	232.640,68	-276.795,03	-54,33%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	17.716,54	23.279,71	5.563,17	31,40%
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.862.365,95	1.540.765,21	-321.600,74	-17,27%
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida	-	351,46	351,46	100,00%
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	19.422,51	52.474,51	33.052,00	170,17%
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	-	8.020,00	8.020,00	100,00%

1499	<b>(Provisiones para créditos incobrables)</b>	-2.052.790,69	-1.583.384,92	469.405,77	-22,87%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-676.412,69	-585.044,24	91.368,45	-13,51%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-71.744,09	-89.877,54	-18.133,45	25,28%
149920	(Cartera de microcréditos)	-1.304.633,91	-908.463,14	396.170,77	-30,37%
<b>CUENTAS DE PROVISIONES ESTADO DE RESULTADOS</b>					
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	662.773,09	672.592,59	9.819,50	1,48%
440220	Crédito de consumo prioritario	97.969,12	233.695,73	135.726,61	138,54%
440230	Crédito inmobiliario	54.824,38	18.133,45	-36.690,93	-66,92%
440240	Microcrédito	509.979,59	420.763,41	-89.216,18	-17,49%

**Fuente:** Estados Financieros 2018-2019 COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

La tabla 2-4 refleja la cartera neta del periodo 2018-2019, la cual tuvo un crecimiento del 5,41% cuya variación absoluta fue de \$1.450.217,03 donde su mayor crecimiento se centra en la cartera de consumo prioritario con el 8,61% equivalente a \$1.197.595,75, el cual se generó por la campaña de créditos de consumo sin garante promocionado en Septiembre del 2019. De la misma manera, la cartera de microcrédito tuvo un crecimiento del 7,05% debido a la campaña “Tu negocio, tu vida” el mismo que fue otorgado sin encaje. La cartera de crédito inmobiliario se redujo en un 10,24%. Por otro lado, el segmento de crédito con mayor relevancia dentro la cartera improductiva fue el de crédito inmobiliario donde la cartera que no devenga intereses tuvo un incremento del 29,42% y la cartera vencida el 31,40% generado por el alza de precios en los combustibles, lo cual provocó un impacto negativo en las finanzas de los ecuatorianos.

Con respecto a las provisiones para créditos incobrables tuvo una disminución del 22,87%, del cual la provisión de la cartera de microcrédito se redujo en un 30,37% (\$396.170,77).

#### **4.2 Análisis de la Cartera Bruta frente al Activo Total**

Al analizar el total del Activo la Cartera Bruta ha representado entre el 79% - 88% durante el periodo 2017- 2019 el cual se da por el giro de negocio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, como se observa en la siguiente tabla y gráfico:

**Tabla 3-4:** Cartera Bruta / Total Activo

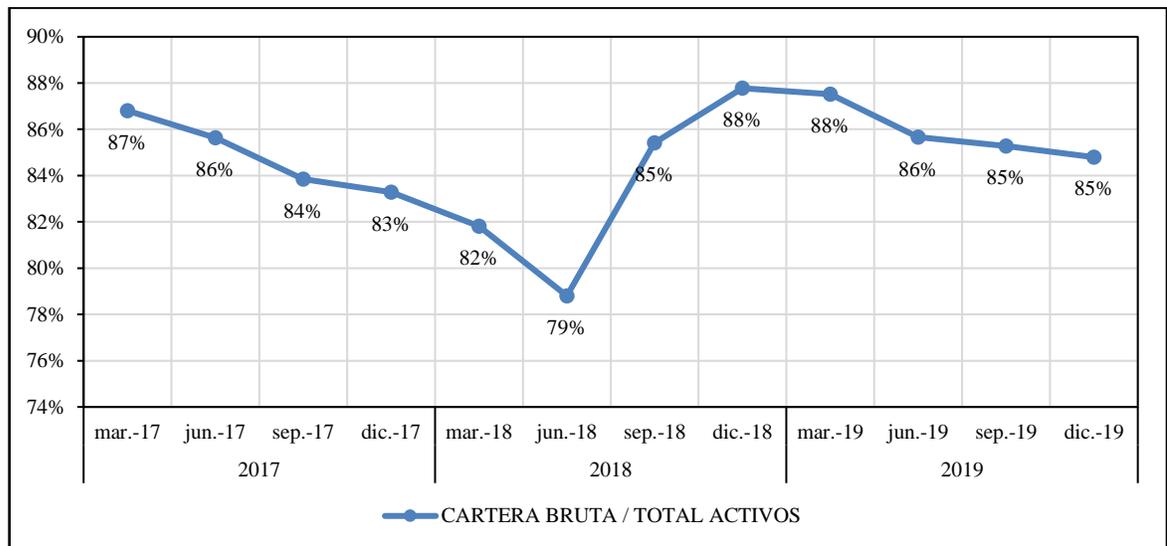
	2017			
	mar.-17	jun.-17	sep.-17	dic.-17
TOTAL CARTERA BRUTA	22,845,034.93	23,776,472.48	24,353,126.85	25,211,869.38
TOTAL ACTIVOS	26,316,886.06	27,764,880.89	29,043,035.15	30,271,655.60
%	87%	86%	84%	83%

	2018			
	mar.-18	jun.-18	sep.-18	dic.-18
TOTAL CARTERA BRUTA	25,241,138.06	25,781,953.92	28,045,960.47	28,853,452.30
TOTAL ACTIVOS	30,854,293.13	32,717,259.97	32,837,360.69	32,871,536.84
%	82%	79%	85%	88%

	2019			
	mar.-19	jun.-19	sep.-19	dic.-19
TOTAL CARTERA BRUTA	28,418,810.39	28,496,785.72	28,912,431.00	29,834,263.56
TOTAL ACTIVOS	32,469,118.69	33,267,687.88	33,905,300.53	35,180,992.64
%	88%	86%	85%	85%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017-2019 COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).



**Gráfico 1-4:** Cartera Bruta / Total Activo

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).

En el gráfico 1-4 se observa que en junio del 2018 la cartera bruta representó el 79% del Activo Total, porcentaje más bajo dentro del periodo de estudio, el cual se dio por el incremento del índice de pobreza en el país, lo que ocasionó que los sujetos a créditos tengan mayores dificultades para acceder

a un crédito, especialmente los microempresarios. A diciembre de 2018, la cartera bruta representó el 88% del total del activo siendo la cifra más alta hasta el 2019. Con esta información se interpreta que en un mismo año se registra una mayor volatilidad en la concesión de créditos a los clientes de la COAC (Cooperativa de Ahorro y Crédito) Juan Pío de Mora.

Bajo un escenario normal los préstamos otorgados se disminuyen moderadamente entre los periodos de junio a diciembre si se toma como referencia los años 2017 y 2019, puesto que durante este lapso han existido mayores celebraciones tanto a nivel local como nacional y los socios no tienden a adquirir nuevos créditos, principalmente durante el mes de diciembre por las festividades de Navidad y fin de año.

### **4.3 Análisis de la Morosidad**

La morosidad de la COAC Juan Pío de Mora, se analiza desde dos perspectivas: la primera de ellas está dado en base a las cifras del Estado de Situación Financiera en la que se evalúa la tendencia de la Cartera Bruta, Cartera por Vencer y Cartera Improductiva en el periodo 2017 – 2019 y la segunda perspectiva se enfoca en la recopilación de datos de los socios de la entidad, con la finalidad de realizar una evaluación de la puntualidad en los pagos de los créditos obtenidos y si se encuentran conformes con las políticas de morosidad que se han implementado por parte los directivos de la entidad.

#### ***4.3.1 Comparación de la cartera bruta y cartera por vencer***

La cartera bruta se conforma por aquellos créditos vencidos y por vencer, así como también por aquellos créditos que no devengan intereses sin deducir la provisión para cuentas incobrables, siendo fundamental establecer los respectivos porcentajes en relación con el total de los créditos que ha otorgado la COAC Juan Pío de Mora, por lo cual se ha elaborado una gráfica en la que se observa la evolución de los Créditos por Vencer en relación con la Cartera Bruta durante el periodo 2017 – 2019.

**Tabla 4-4:** Cartera por vencer / Cartera Bruta

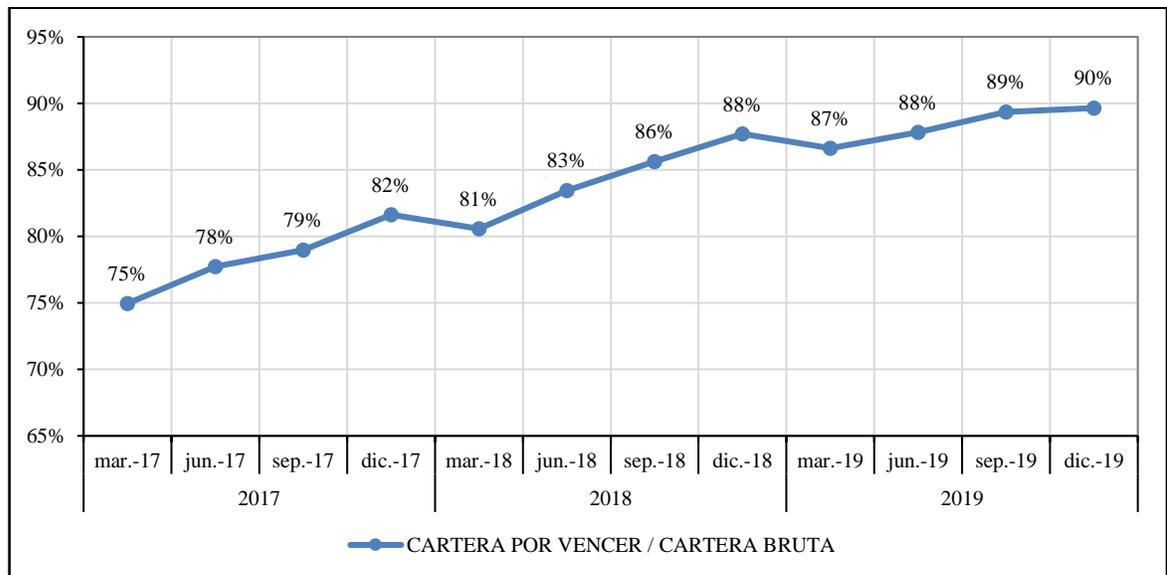
	2017			
	mar.-17	jun.-17	sep.-17	dic.-17
TOTAL CARTERA BRUTA	22,845,034.93	23,776,472.48	24,353,126.85	25,211,869.38
TOTAL CARTERA POR VENCER	17,123,567.59	18,482,721.40	19,229,831.55	20,579,388.43
%	75%	78%	79%	82%

	2018			
	mar.-18	jun.-18	sep.-18	dic.-18
TOTAL CARTERA BRUTA	25,241,138.06	25,781,953.92	28,045,960.47	28,853,452.30
TOTAL CARTERA POR VENCER	20,339,129.20	21,513,860.81	24,010,948.86	25,302,720.71
%	81%	83%	86%	88%

	2019			
	mar.-19	jun.-19	sep.-19	dic.-19
TOTAL CARTERA BRUTA	28,418,810.39	28,496,785.72	28,912,431.00	29,834,263.56
TOTAL CARTERA POR VENCER	24,619,203.57	25,023,720.63	25,836,519.35	26,745,041.36
%	87%	88%	89%	90%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2017-2019 COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).



**Gráfico-2-4:** Cartera por vencer / Cartera Bruta

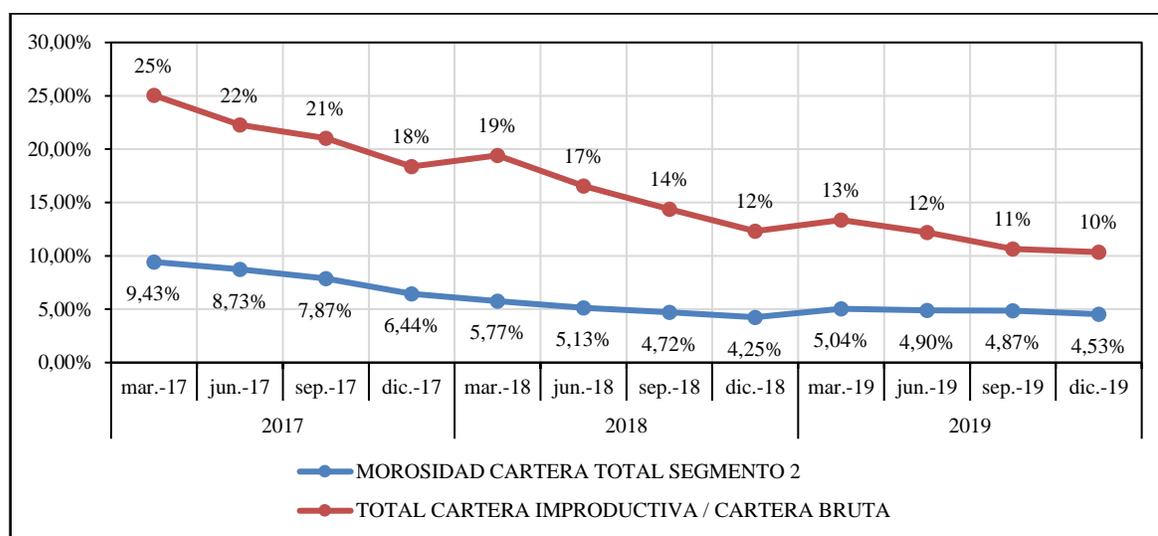
Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).

Al relacionar la Cartera por Vencer frente a la Cartera Bruta, se observa en el gráfico 2-4 una tendencia alcista ya que en marzo del 2017 se registra un 75% de cartera por vencer mientras que al

llegar a diciembre del 2019 alcanza un 90%, es decir, un crecimiento del 15% en tres años, debido a la implementación y modificación de políticas de cobranzas, así como también la Cooperativa ha impulsado campañas como la del mes de septiembre 2019 para los microempresarios denominada “Tu negocio, tu vida”, crédito otorgado sin encaje y para créditos de consumo sin garante, los cuales tuvieron una mayor acogida a finales del 2019, por lo cual más créditos se encuentran pendientes de vencimiento, pero que es indispensable mantener una verificación continua de los pagos que se realicen por parte de los socios con el objeto de minimizar la morosidad.

#### 4.3.2 Morosidad de la Cartera Total frente a la Morosidad de las COAC del Segmento 2.

Al efectuar una relación del índice de morosidad de la cartera total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora frente al índice de morosidad de las COAC del segmento 2, se puede observar en el siguiente gráfico cual ha sido la tendencia en el periodo 2017-2019:



**Gráfico 3-4:** Morosidad COAC Juan Pío de Mora vs Morosidad Segmento 2

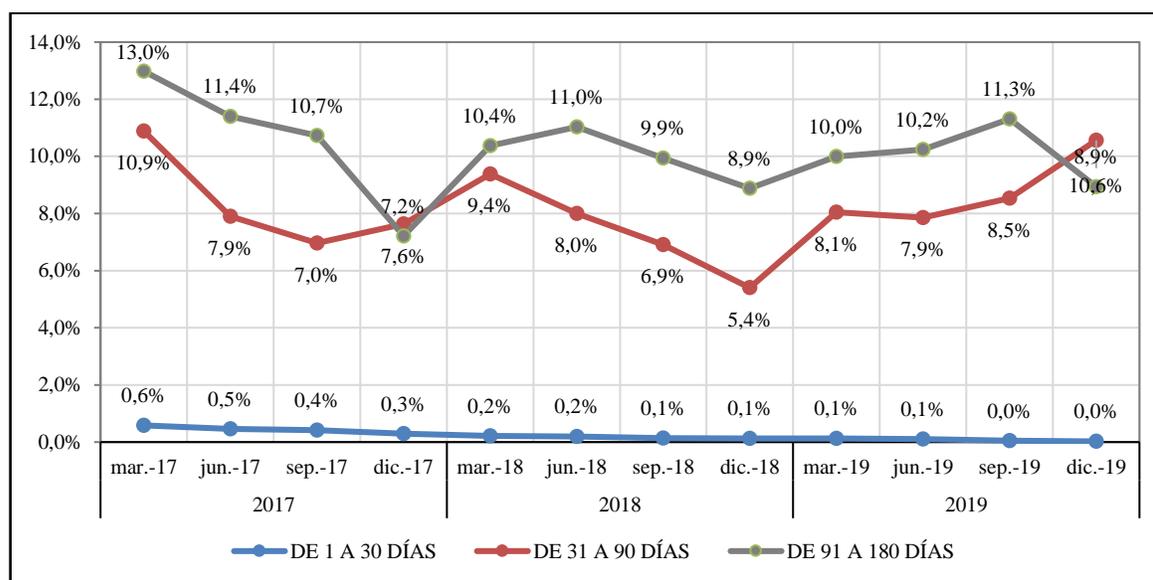
**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).

En el gráfico 3-4 se observa que en marzo de 2017 el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora alcanzó el 25% mientras que en el mismo periodo el índice de morosidad de las COAC del segmento 2 fue del 9,43%. Se puede observar que en ciertos trimestres este índice de la Cooperativa Juan Pío de Mora ha ido reduciéndose paulatinamente hasta llegar al 10% en diciembre del 2019, con relación a la morosidad del promedio del segmento 2 que fue del 4,53%.

A pesar de que se observa que el índice de morosidad de la COAC Juan Pío de Mora ha disminuido considerablemente aún se encuentra por encima de la media de las cooperativas del segmento 2, lo cual indica que la cooperativa aún mantiene problemas de morosidad por la inadecuada aplicación de las 5c del crédito; además la mayor parte de gestores solamente se enfocan en el cumplimiento de colocaciones que en la recuperación debido al incentivo económico y la cooperativa no cuenta con suficientes estrategias para la gestión de la morosidad. Al no controlarse adecuadamente la colocación y recuperación de créditos se podría incrementar nuevamente los parámetros de morosidad en el largo plazo.

### 4.3.3 Cartera vencida a 30, 90 y 180 días

Al comparar la Cartera vencida de la COAC Juan Pío de Mora tanto a 30, 90 y 180 días es posible efectuar una relación entre cada una de ellas con la finalidad de establecer el tiempo de mora en los pagos que se efectúan por parte de los socios de la entidad, para lo cual se ha diseñado un gráfico con los periodos trimestrales desde el 2017 al 2019 como se observa a continuación:



**Gráfico 4-4:** Cartera vencida 30, 90 y 180 días COAC Juan Pío de Mora.

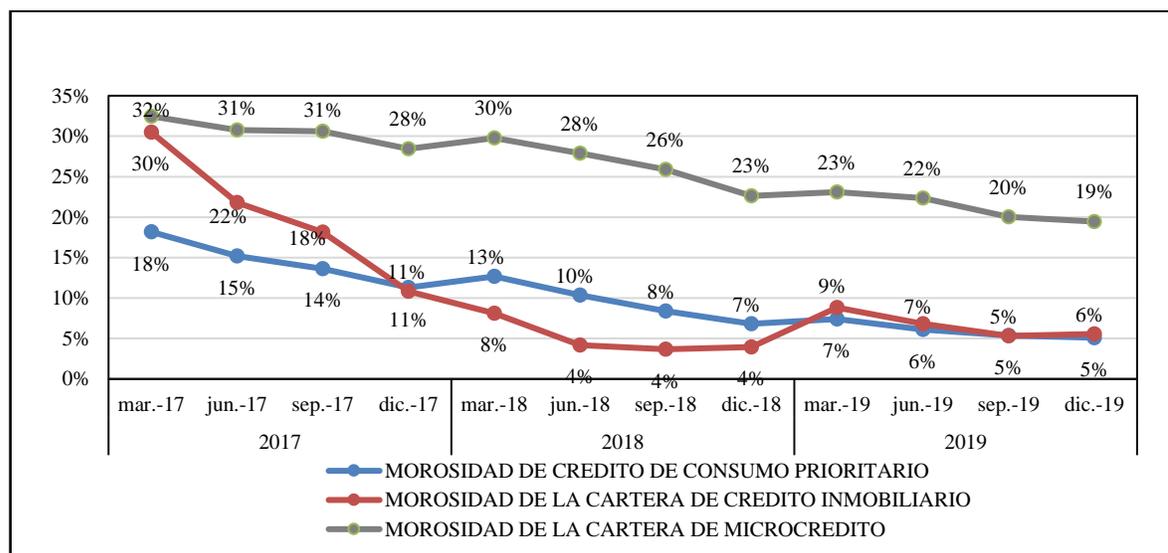
**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).

Entre los porcentajes del gráfico 4-4 se destaca que la Cartera vencida a 30 días mantiene cifras inferiores al 0,6% que se ha dado en marzo de 2017 y desde ahí se ha reducido al 0,1% en junio de 2019; demostrando así que la mayor parte de los préstamos vencidos se encuentran en aquellos

periodos superiores a 30 días debido a que no se está realizando un adecuado seguimiento y control de la cartera, ya que los gestores de crédito no cuentan con presupuestos mensuales para la recuperación que permitan realizar una calificación de la cartera según su vencimiento y no cuentan con capacitación para la recuperación de cartera. Es por ello por lo que en la Cartera Vencida de 31 a 90 días registra cifras del 10,9% mientras que en la Cartera Vencida de 91 a 180 días este porcentaje sube al 13%. De la misma manera para el mes de septiembre del 2019, la Cartera Vencida de 31 a 90 días es del 8,5% mientras que en la Cartera Vencida de 91 a 180 días se incrementa al 11,3%, es decir, entre más días de vencimiento en los préstamos mayor serán los valores de créditos otorgados, manteniendo esta misma tendencia durante todo el 2017 hasta septiembre de 2019.

#### 4.3.4 Morosidad por tipo de Crédito

La Cartera se conforma por diversos tipos de créditos que se otorgan por parte de la COAC Juan Pío de Mora, no obstante, se han identificado los tres tipos de préstamos con mayor representatividad en los años 2017 al 2019, por lo que se ha elaborado una gráfica en la que se observan sus porcentajes trimestrales durante este período:



**Gráfico 5-4:** Morosidad por tipo de crédito

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).

En el gráfico 5-4 se observa que la morosidad de la Cartera de Microcrédito es la más alta puesto que en marzo de 2017 su porcentaje fue del 32% pero se redujo al 19% al llegar a diciembre de 2019. Por otro lado, la cartera de crédito inmobiliario fue del 30% en marzo de 2017 y se redujo al 6% en

diciembre del 2019 y la morosidad de la cartera de crédito de consumo prioritario fue del 18% en el tercer mes del 2017 reduciéndose al 5% en diciembre del 2019.

Por lo tanto, se concluye que el mayor índice de morosidad se centra en los microcréditos y créditos inmobiliarios en el año 2017, sin embargo, ha existido un cierto control en mejorar estas cifras disminuyendo la morosidad de los microcréditos en un 13%, y para los préstamos inmobiliarios en un 24% en tres años seguidos, el cual se obtuvo debido al cambio de las políticas del manual de crédito y cobranzas, que contempla que a los microcréditos se les aplica la garantía hipotecaria y para los créditos inmobiliarios la hipoteca abierta a favor de la Cooperativa, se considera máximo el 70% del avalúo.

#### 4.3.5 Cobertura de la cartera problemática

**Tabla 5-4:** Cobertura de la cartera problemática

	2017			
	mar.-17	jun.-17	sep.-17	dic.-17
PROVISIONES	(1,764,414.33)	(1,802,790.61)	(1,827,211.33)	(2,023,723.07)
CARTERA IMPRODUCTIVA	5,721,467.34	5,293,751.08	5,123,295.30	4,632,480.95
%	31%	34%	36%	44%

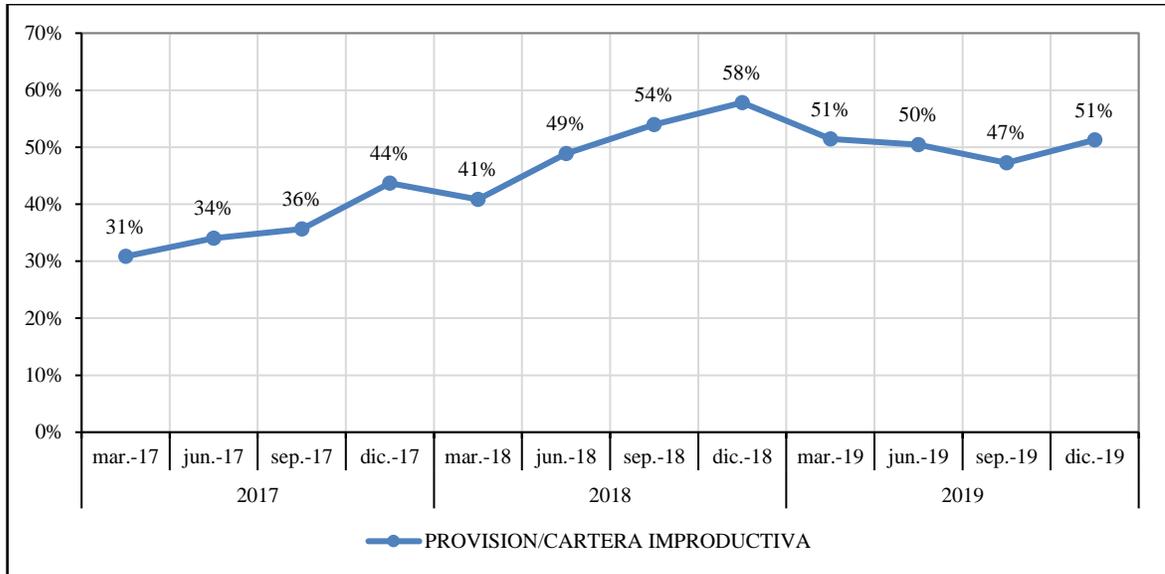
	2018			
	mar.-18	jun.-18	sep.-18	dic.-18
PROVISIONES	(2,002,336.34)	(2,086,996.52)	(2,176,901.47)	(2,052,790.69)
CARTERA IMPRODUCTIVA	4,902,008.86	4,268,093.11	4,035,011.61	3,550,731.59
%	41%	49%	54%	58%

	2019			
	mar.-19	jun.-19	sep.-19	dic.-19
PROVISIONES	(1,954,123.61)	(1,752,513.68)	(1,454,280.36)	(1,583,384.92)
CARTERA IMPRODUCTIVA	3,799,606.82	3,473,065.09	3,075,911.65	3,089,222.20
%	51%	50%	47%	51%

**Fuente:** Estado de Situación Financiera 2017-2019 COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).



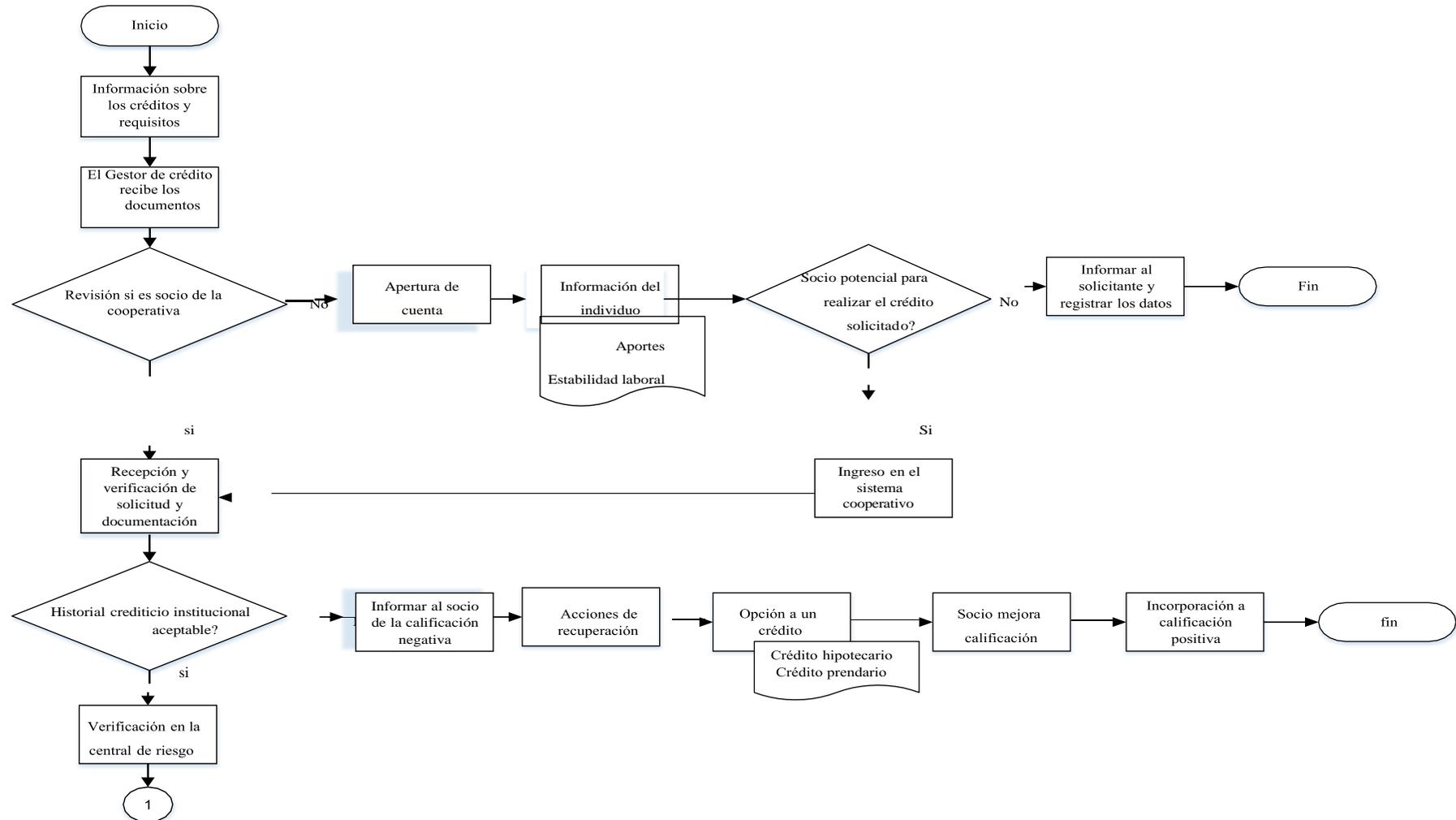
**Gráfico 6-4:** Cobertura de la cartera problemática

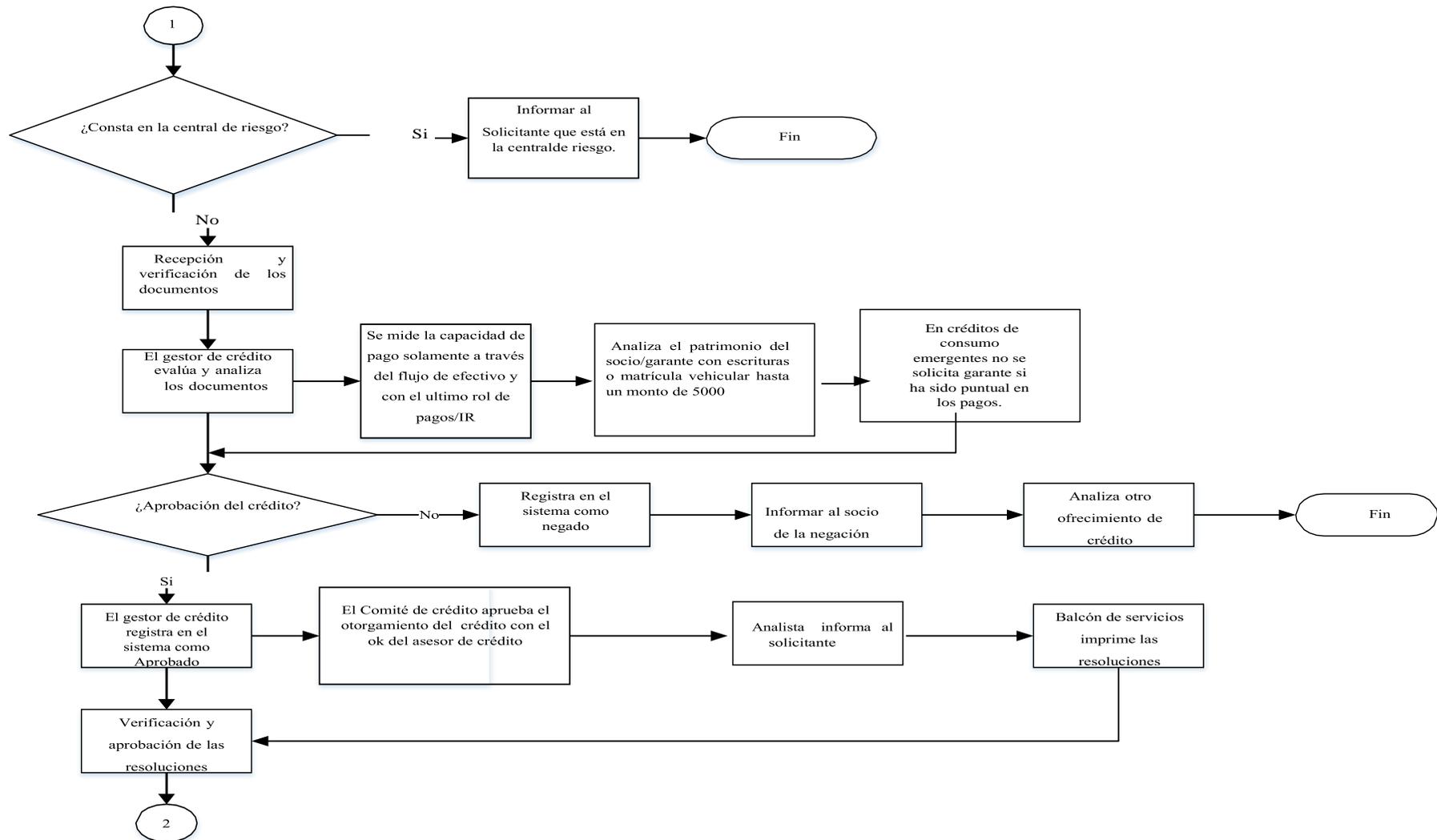
**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).

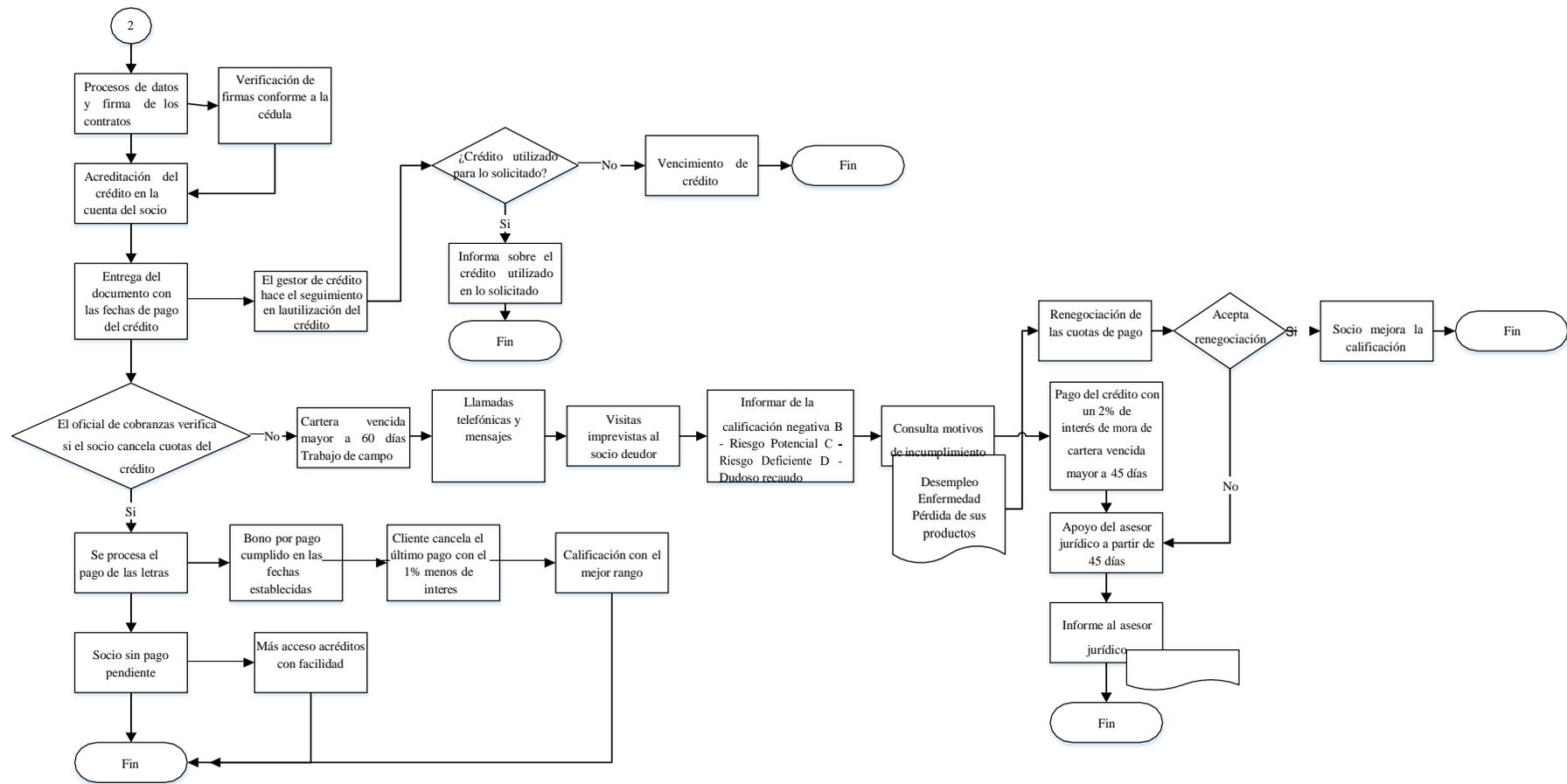
En el gráfico 6-4 referente a la cobertura de la cartera problemática, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora tuvo como nivel de protección frente al riesgo de la cartera morosa el 31% en marzo 2017 y a finales del mismo año el 44%. Por otro lado, en marzo y diciembre del 2018 la cobertura fue del 41% y 58% respectivamente, mientras que en marzo del 2019 fue del 51% al igual que a diciembre del mismo año. Lo que demuestra que la cooperativa se ha estado enfocando en tener un mayor nivel de protección ante la cartera improductiva ya que mientras más alto sea el porcentaje mejor, con la finalidad de tener un colchón financiero frente a las obligaciones crediticias de difícil recuperación.

#### 4.4 Flujograma de concesión de crédito

Con la finalidad de analizar el proceso de concesión de créditos se presenta el flujograma de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.







**Gráfico 7-4:** Flujograma concesión de créditos COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).

El gráfico 7-4 describe el proceso de concesión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, donde se puede evidenciar que no se aplican correctamente las 5C del crédito, ya que los asesores de crédito calculan la capacidad de pago del sujeto de crédito solo a través del flujo de efectivo y con la utilización del último rol de pagos y la última declaración del impuesto a la renta, información básica para un análisis financiero profundo, sin tomar en cuenta indicadores financieros como el capital de trabajo, índice de liquidez, ingreso neto, entre otros. De igual manera para las garantías solicitan únicamente escrituras y/o matriculación de vehículo sin el pago del impuesto predial o el documento del registro de propiedad que confirme que el bien se encuentra libre de impedimento. Además, se puede evidenciar que la recuperación de la cartera está bajo las funciones del oficial de cobranzas y no de los gestores de crédito, con lo que se corrobora que ellos están enfocados en la colocación más que en la recuperación, lo cual conlleva a utilizar inadecuadamente las 5c del crédito repercutiendo directamente en la morosidad.

#### 4.5 Análisis de las encuestas realizadas al personal de la COAC Juan Pío de Mora.

Las encuestas fueron aplicadas a 20 empleados tanto del Departamento de Crédito como de Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, mediante los formularios de google, con la finalidad de conocer si realizan una adecuada administración del riesgo crediticio basados en la aplicación correcta de las 5C del crédito.

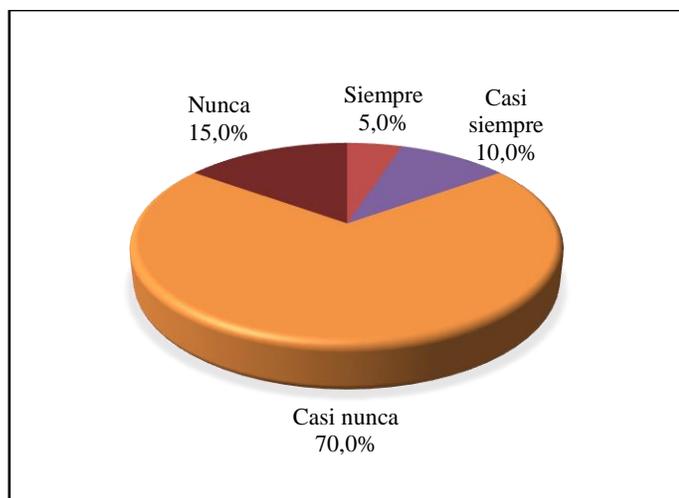
**Pregunta 1. ¿Se ha cumplido con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?**

**Tabla 6-4:** Carácter – compromiso de pago

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	1	5,0%
Casi siempre	2	10,0%
Casi nunca	14	70,0%
Nunca	3	15,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta personal Departamento de Crédito y Gerencia COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).



**Gráfico 8-4:** Carácter - compromiso de pago

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021).

**Análisis:** Como se observa en el gráfico 8-4, el 85% de los encuestados informan que nunca y casi nunca los clientes de la Cooperativa Juan Pío de Mora han cumplido con el compromiso de pago de los créditos, mientras que la diferencia restante que es del 15% informan que los prestatarios cumplen con el pago de los créditos que les han sido otorgados, por lo cual al menos 3 de cada 5 clientes presentan morosidad reflejando impuntualidad en el pago de sus obligaciones crediticias.

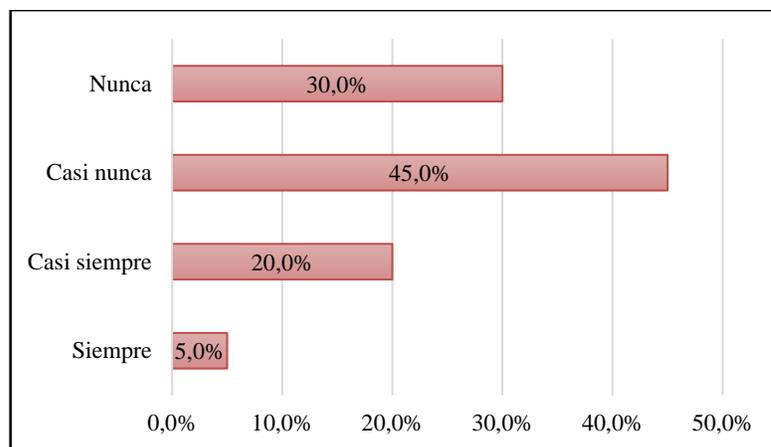
**Pregunta 2. ¿Se han evaluado los ingresos suficientes de los socios por parte de la COAC antes de conceder cualquier tipo de crédito?**

**Tabla 7-4:** Capacidad de pago

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	1	5,0%
Casi siempre	4	20,0%
Casi nunca	9	45,0%
Nunca	6	30,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta personal Departamento de Crédito y Gerencia COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021).



**Gráfico 9-4:** Capacidad de pago

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos en el gráfico 9-4, se destaca que el 75% de los empleados de la Cooperativa Juan Pío de Mora informan que casi nunca y nunca se evalúan los ingresos suficientes de los socios para acceder a un crédito, ya que la información solicitada es básica pues requieren de un último rol de pagos y/o de la última declaración del impuesto a la renta para calcular el flujo de efectivo, sin tomar en cuenta indicadores financieros que permitan tener un análisis más profundo que determine la capacidad de pago real, mientras que la diferencia correspondiente al 25% informa que siempre y casi siempre se analizan los ingresos suficientes de los posibles prestatarios. En base a estos resultados las formas de evaluación de los ingresos de los clientes sujetos a crédito deben ser más cautelosos con el objeto de minimizar el índice de morosidad que afecta considerablemente a la entidad financiera.

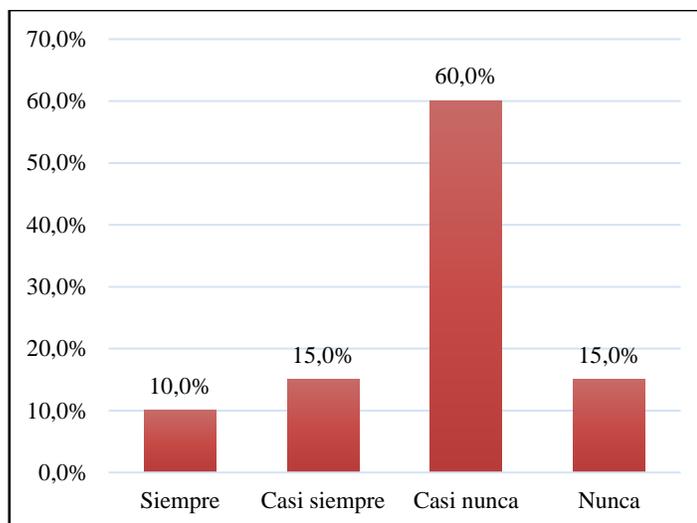
**Pregunta 3. ¿Se ha evaluado adecuadamente el patrimonio de los socios por parte de la COAC al momento de otorgar cualquier tipo de crédito?**

**Tabla 8-4:** Capital- Patrimonio

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	2	10,0%
Casi siempre	3	15,0%
Casi nunca	12	60,0%
Nunca	3	15,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta personal Departamento de Crédito y Gerencia COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 10-4:** Capital - Patrimonio

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** De acuerdo con la tabla 8-4 y figura 10-4 se observa que el 75% de los empleados de la entidad financiera señalan que nunca y casi nunca se evalúa adecuadamente el patrimonio de los socios antes de otorgar un crédito ya que como requisito solicitan únicamente las escrituras y/o matrícula vehicular sin tomar en cuenta el pago del impuesto predial ni la documentación actualizada del registro de la propiedad que refleje algún tipo de impedimento, mientras que el 25% restante establece que siempre y casi siempre se les evalúa correctamente la disponibilidad de patrimonio. Por ende, de acuerdo con estas cifras los colaboradores admiten que se analice adecuadamente el patrimonio de los clientes previamente al otorgar cualquier tipo de crédito.

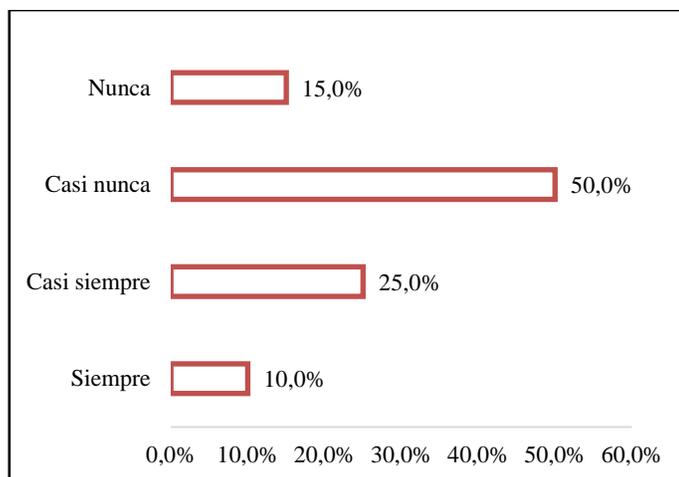
**Pregunta 4. ¿Se han exigido las suficientes garantías de pago a los socios antes de conceder algún tipo de crédito?**

**Tabla 9-4:** Colateral - Garantías de pago

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	2	10,0%
Casi siempre	5	25,0%
Casi nunca	10	50,0%
Nunca	3	15,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta personal Departamento de Crédito y Gerencia COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 11-4:** Colateral – Garantías de pago

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** Las cifras del gráfico 11-4 reflejan que el 65% de los encuestados establecen que nunca y casi nunca se han exigido las suficientes garantías para conceder un crédito, lo cual ha conllevado a que los socios incumplan con sus obligaciones crediticias, ya que al no analizar correctamente la composición del patrimonio ni la documentación a los garantes existe un mayor riesgo durante el pago del crédito. Por otro lado, el 25% restante de los colaboradores de la Cooperativa Juan Pío de Mora informa que siempre y casi siempre se solicitan las suficientes garantías de pago a los socios para que puedan acceder a un crédito.

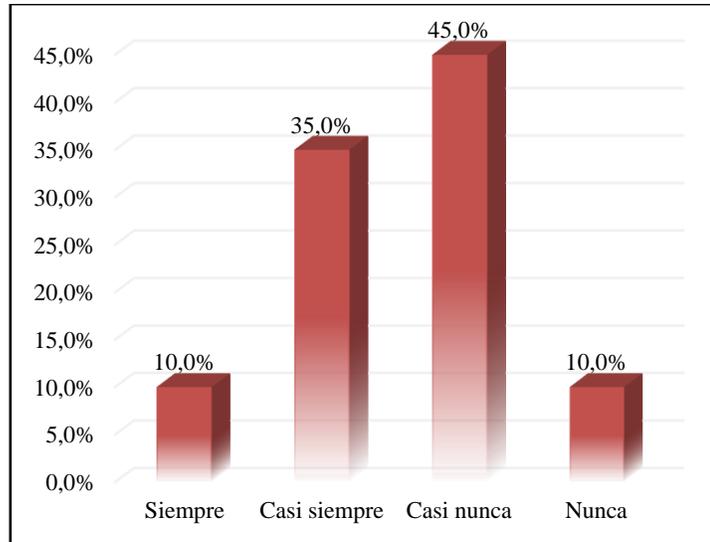
**Pregunta 5. ¿Se ha analizado la situación económica actual del país al momento de otorgar créditos a los socios de la COAC?**

**Tabla 10-4:** Condiciones- Factores externos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	2	10,0%
Casi siempre	7	35,0%
Casi nunca	9	45,0%
Nunca	2	10,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta personal Departamento de Crédito y Gerencia COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 12-4:** Condiciones– Factores externos

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** De acuerdo con la tabla y figura anterior, se observa que el 55% de los empleados informan que nunca y casi nunca se analiza la situación económica del país, mientras que el 45% reconoce que siempre y casi siempre se evalúa esta realidad. En base a estos resultados al no analizar las condiciones del crédito en cuanto a los factores macroeconómicos como la estacionalidad de productos, aumento de oferta, entre otros, pueden incidir directamente en la generación de ingresos lo cual conlleva al incumplimiento de sus obligaciones.

#### 4.6 Análisis de las encuestas realizadas a los socios de la COAC Juan Pío de Mora.

El criterio de los prestatarios se evalúa de acuerdo con una encuesta mediante los formularios de google que se ha aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora que accedieron a créditos en los años 2017, 2018, 2019, por lo cual se ha planteado cinco preguntas que han sido contestadas por cada uno de ellos de los cuales se tienen los siguientes resultados:

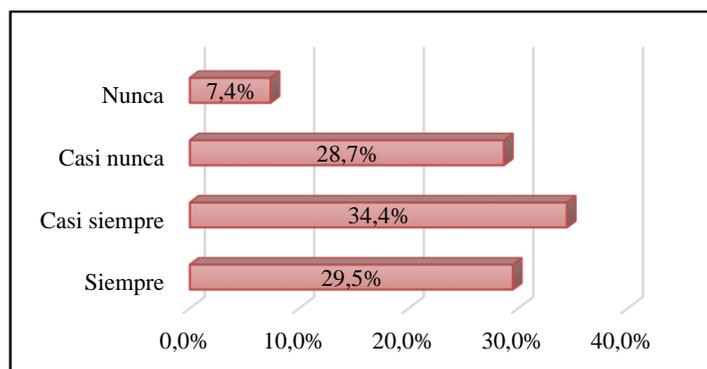
**Pregunta 1. ¿Se le ha facilitado a usted acceder a los créditos que se han otorgado por la COAC Juan Pío de Mora?**

**Tabla 11-4:** Facilidad para acceder a créditos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	108	29,5%
Casi siempre	126	34,4%
Casi nunca	105	28,7%
Nunca	27	7,4%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 13-4:** Facilidad para acceder a créditos

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** En el gráfico 13-4 se observa que el 63,9% de los prestatarios de la Cooperativa Juan Pío de Mora informan que siempre y casi siempre se les ha facilitado acceder a un crédito ya que el trámite ha sido rápido y no requieren de mucha documentación, mientras que el restante 36,1% de los socios señalan que nunca y casi nunca se les ha permitido acceder a un préstamo. De acuerdo con estas cifras, se interpreta que al menos tres de cada cinco prestatarios coinciden que se les ha facilitado acceder a cualquier tipo de crédito, pues los requisitos que solicitan son básicos como copias de cédula de identidad y papeleta de votación, planilla de servicio básico, el último rol de pagos y/o última declaración del impuesto a la renta, facturas, notas de venta, escrituras, matrícula vehicular tanto para el deudor como para el garante, por lo tanto al no contar con una mayor información que respalde los ingresos, patrimonio y garantías se podría generar una mayor dificultad en el control crediticio de la entidad financiera.

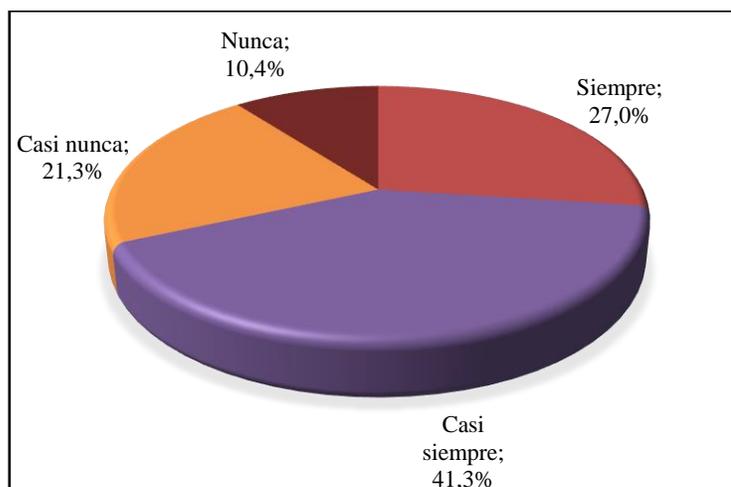
**Pregunta 2. ¿Se ha encontrado conforme con el pago en el valor de intereses de su crédito adquirido?**

**Tabla 12-4:** Conformidad con el pago de los intereses del crédito.

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	99	27,0%
Casi siempre	151	41,3%
Casi nunca	78	21,3%
Nunca	38	10,4%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 14-4:** Conformidad con el pago de intereses del crédito

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** En el gráfico 14-4 se observa que, en base a los resultados obtenidos, el 68,3% de los prestatarios informan que siempre y casi siempre se encuentran conformes con el pago en el valor de los intereses por la facilidad que da la cooperativa para acceder a los créditos mientras que otras instituciones no; por otro lado el porcentaje restante 31,7% señala que nunca y casi nunca se encuentran de acuerdo con el pago de sus intereses, ya que manifiestan que es muy alto con relación a otras cooperativas, donde la COAC Juan Pío de mora maneja tasas de interés para consumo del 16%, microcrédito del 20,63% y vivienda del 10,64% y tomando como referencia a su competencia la cooperativa San Miguel, entidad que se encuentra en el mismo territorio maneja tasas del 16,18% para consumo y del 22,41% para microcrédito, no cuenta con créditos de vivienda. Estas cifras

demuestran que la mayor parte de los socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora no han presentado inconvenientes en los intereses que se cancelan con cada cuota del crédito solicitado.

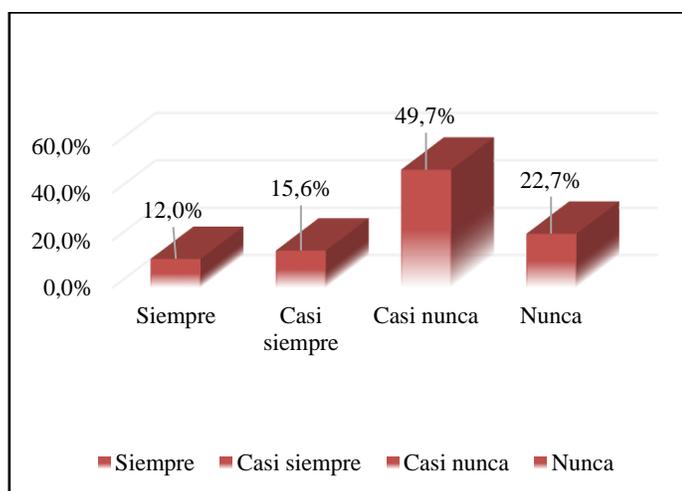
**Pregunta 3. ¿Usted se ha mantenido puntual en sus pagos durante el crédito que ha solicitado?**

**Tabla 13-4:** Puntualidad en los pagos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	44	12,0%
Casi siempre	57	15,6%
Casi nunca	182	49,7%
Nunca	83	22,7%
TOTAL	<b>366</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 15-4:** Puntualidad en los pagos

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** De acuerdo con el gráfico 15-4 se observa que el 72,4% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca los prestatarios se han mantenido puntuales en sus cuotas o pagos del crédito debido al retraso de la acreditación de sueldos, ventas bajas, nuevas deudas, teniendo como promedio de atraso entre 5-30 días, mientras que la diferencia del 27,6% mencionan que siempre y casi siempre se han mantenido puntuales en sus cuotas. Por consiguiente, de acuerdo con ello se destaca que solamente una tercera parte de los prestatarios han sido puntuales en el pago de sus obligaciones

crediticias con la entidad financiera, lo que ha generado problemas de recuperación de cartera en el corto plazo.

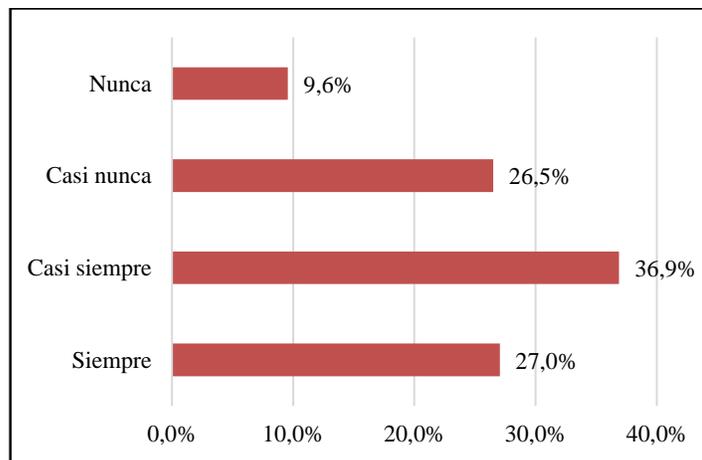
**Pregunta 4. ¿Se ha difundido las políticas de gestión de recaudación y cobro de la entidad financiera?**

**Tabla 14-4:** Políticas de gestión de recaudación

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	99	27,0%
Casi siempre	135	36,9%
Casi nunca	97	26,5%
Nunca	35	9,6%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 16-4:** Políticas de gestión de recaudación

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** En base a la figura 16-4 se observa que de acuerdo con las respuestas de los prestatarios el 63,9% se encuentra satisfecho con la difusión de las políticas de gestión y recaudación establecidas por la entidad financiera ya que manifiestan que los gestores no les presionan como otras entidades financieras para el cobro de valores vencidos. Por otro lado, el 36,1% señala que nunca y casi nunca se encuentran de acuerdo con las formas o maneras en que se aplican las políticas para los cobros de socios morosos en el pago del crédito.

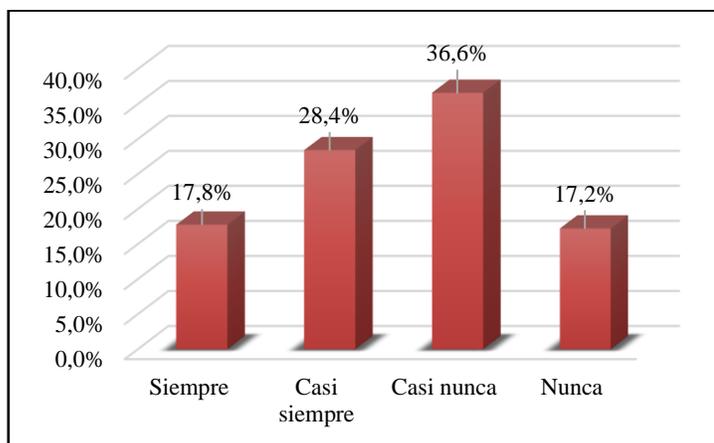
**Pregunta 5. ¿Ha recibido premios o incentivos para que usted sea puntual en los pagos de su crédito?**

**Tabla 15-4:** Incentivos puntualidad en los pagos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	65	17,8%
Casi siempre	104	28,4%
Casi nunca	134	36,6%
Nunca	63	17,2%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 17-4:** Incentivos puntualidad en los pagos

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

**Análisis:** Al observar los porcentajes del gráfico 17-4 se visualiza que el 53,8% de los encuestados informa que nunca y casi nunca ha recibido premios por parte de la entidad financiera para que sus socios sean puntuales en el pago de su crédito, mientras que el 46,2% confirma que si ha recibido este tipo de incentivos. Por lo tanto, en base a ello, al menos la mitad de los prestatarios confirman que no han recibido algún tipo de incentivo para el pago puntual de sus obligaciones crediticias que permitan, por lo cual es fundamental que se analice el otorgamiento de incentivos que motiven a sus socios a cancelar oportunamente sus obligaciones con el objeto de reducir la morosidad.

#### 4.7 Administración del Riesgo Crediticio y la morosidad.

La Administración del Riesgo de Crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora son dos variables que se han analizado en el desarrollo del presente proyecto de investigación, siendo necesario realizar un análisis de cada uno de ellos realizando un resumen de acuerdo con las políticas y características de cada uno de los créditos que se otorgan por parte de la entidad financiera, por lo cual se ha realizado un resumen como se detalla a continuación.

##### 4.7.1 Administración del Riesgo Crediticio

La Administración del Riesgo de Crédito se establece de acuerdo a las características de los créditos que se otorgan por parte de la entidad financiera los mismos que deben ser analizados en base a las 5C del crédito, para lo cual es necesario detallar las correspondientes tasas de interés para los diferentes segmentos del crédito en relación a las cifras que se publican por el Banco Central del Ecuador, es por ello que las tasas que se determinan para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora son las siguientes:

**Tabla 16-4:** Tasas de interés COAC Juan Pío de Mora

Tipo de crédito	Líneas de crédito	Tasas de Interés
Consumo	Crédito Hipotecario	16%
	Crédito Quirografario	16%
Microcrédito	Crédito de Comercio	Del 20,63% al 28,50%
	Microcrédito Agrícola	20,97%
Vivienda	Crédito Inmobiliario	10,64%

Fuente: COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

A más de ello, las características de los créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora otorga a los prestatarios son las siguientes:

**Tabla 17-4:** Características de los créditos de la COAC Juan Pío de Mora

	TIPO DE CRÉDITO	DESTINO DEL CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO	PLAZO	PERIODO DE AMORTIZACIÓN	PERIODO DE GRACIA	GARANTÍAS
VIVIENDA	Hipotecario Vivienda	Compra, construcción, mejoramiento de vivienda	Hasta \$ 120.000,00 USD	600 puntos	Hasta 240 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Hipoteca abierta a favor de la cooperativa, se considera máximo el 70% del avalúo
	Consumo hipotecario	Actividades de Consumo	Hasta \$ 120.000,00 USD	600 puntos	Hasta 180 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Hipoteca abierta a favor de la cooperativa, se considera máximo el 70% del avalúo
CONSUMO	Prendario de Consumo	Compra de vehículo o maquinaria (nuevo)	Hasta \$ 120.000,00 USD	700 puntos	Hasta 180 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Prenda a favor de la cooperativa. Seguro del bien a favor de la cooperativa por el tiempo de crédito
	Quirografario general	Actividades de consumo	Hasta \$ 40.000,00 USD	600 puntos	Hasta 180 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Hasta \$ 30.000,00 USD con un garante solidario (con Patrimonio). Más de \$ 30.000,00 con dos garantes solidarios (con Patrimonio)
	Emergente para Consumo	Actividades imprevistas de consumo	Desde \$ 200,00 USD hasta \$ 1.000,00 USD para operaciones nuevas	600 puntos	Hasta 12 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Por primera vez con un garante y para emergentes recurrente si el comportamiento de pago fue excelente sin garante
MICROCRÉDITO	Microcrédito o Hipotecario	Actividades productivas y comerciales	Hasta \$ 120.000,00 USD	600 puntos	Hasta 180 meses	Semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Hipoteca abierta y avalúo del bien considerando de este un 70% del valor del avalúo (valor de realización)
	Microcrédito o Prendario	Compra de vehículo o maquinaria (nuevo)	Hasta \$ 120.000,00 USD	700 puntos	Hasta 180 meses	Mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Prenda a favor de la cooperativa. Seguro del bien a favor de la cooperativa por el tiempo de crédito

Microcrédito Individual	Actividades productivas y comerciales	Hasta \$ 40.000,00 USD	600 puntos	Hasta 180 meses	Semanal, quincenal, mensual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Hasta \$ 30.000,00 USD con un garante solidario (con Patrimonio). Más de \$ 30.000,00 USD con dos garantes solidarios
Emergente para negocio y productivo	Actividades imprevistas, productivas y comerciales	Desde \$ 200,00 USD hasta \$ 1.000,00 USD para operaciones nuevas	600 puntos	Hasta 12 meses	Semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Por primera vez con un garante y para emergentes recurrentes si el comportamiento de pago fue excelente sin garante
Microcrédito agrícola y ganadero	Actividades agrícolas y ganaderas	Hasta 20.000,00 USD	600 puntos	Hasta 48 meses	Mensual, trimestral, semestral, anual	Se considera período de gracia solo en amortizaciones mensuales, únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días	Un garante solidario (con Patrimonio), 2 con garantía hipotecaria

**Fuente:** Plantilla de crédito COAC Juan Pío de Mora 2020

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

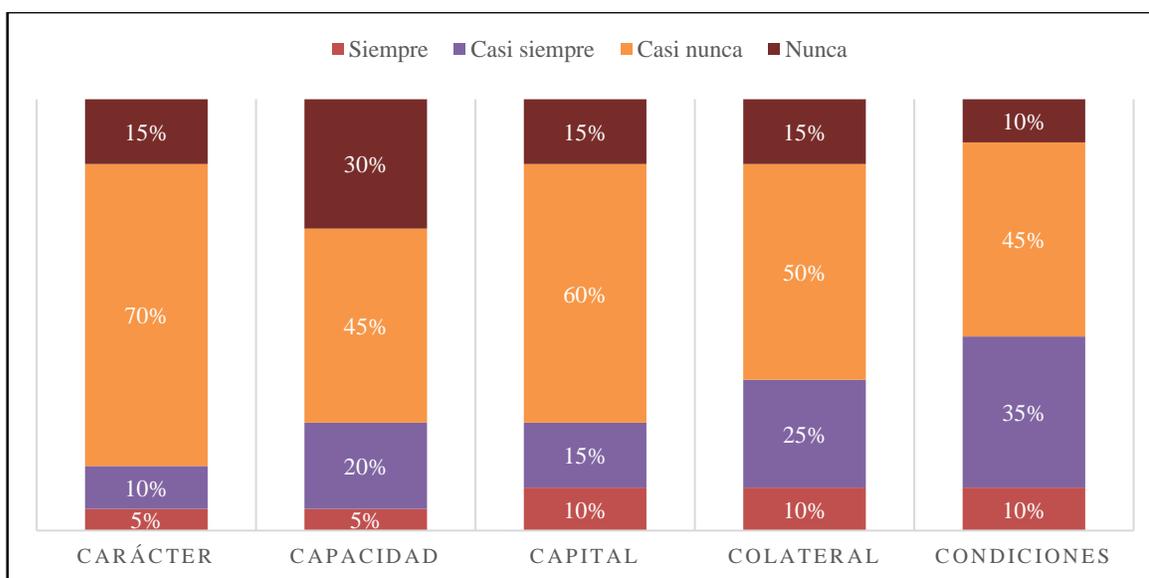
Por consiguiente, si se agrupan los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la entidad, es posible interpretar los porcentajes que se han establecido en relación con las 5C del Crédito tal como se observa en la siguiente tabla y gráfico:

**Tabla 18-4:** Resumen encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora

Alternativas	Carácter	Capacidad	Capital	Colateral	Condiciones
Siempre	1	1	2	2	2
Casi siempre	2	4	3	5	7
Casi nunca	14	9	12	10	9
Nunca	3	6	3	3	2
Total	20	20	20	20	20

Fuente: Encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 18-4:** Resumen encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

La tabla y el gráfico 18-4 agrupan las respuestas de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, donde el carácter, que es una de las 5C del crédito la cual se enfoca hacia la integridad y deseo de pagar de los prestatarios es desfavorable pues al menos el 85% de los empleados informan que los socios mantienen su falta de compromiso en pagar su deuda a tiempo. Cabe mencionar que la cartera por vencer en el 2019 representó el 90% del total de la cartera bruta, el cual se dio por la campaña para microcréditos sin encaje y para consumo sin garante que

tuvo una buena acogida y la implementación de nuevas políticas de cobranza para la recuperación de la cartera en el Manual de crédito y cobranzas. A más de ello, se destaca que los factores como la Capacidad y el Capital que está dado por la posibilidad de pago y el patrimonio del socio respectivamente mantienen porcentajes desfavorables de un 75% para cada una de ellas, demostrando así que el compromiso, la probabilidad y solvencia financiera del prestatario se establece bajo la vigilancia constante de la entidad financiera. Por otro lado, el Colateral y las Condiciones también reflejan porcentajes desfavorables con el 65% y 55% respectivamente, pues no solicitan las suficientes garantías de crédito ni realizan la evaluación de la situación económica para la colocación y por ende la recuperación de la cartera crediticia.

#### 4.7.2 Morosidad

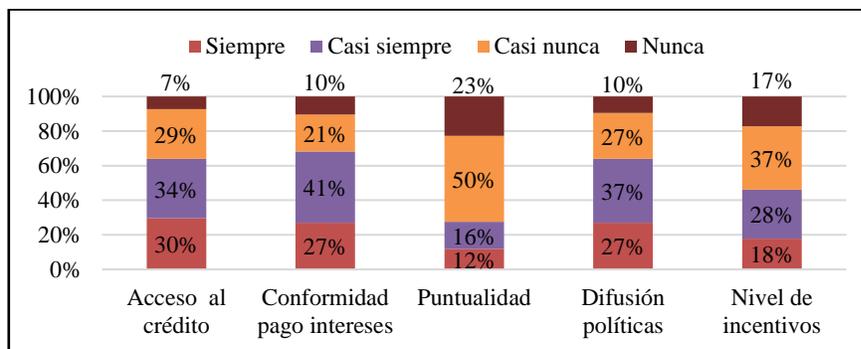
Para analizar la morosidad se agrupan las respuestas de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora tal como se observa en la siguiente tabla y gráfico:

**Tabla 19-4:** Resumen encuesta socios COAC Juan Pío de Mora

Alternativas	Acceso al crédito	Conformidad pago intereses	Puntualidad	Difusión de políticas	Nivel de incentivos
Siempre	108	99	44	99	65
Casi siempre	126	151	57	135	104
Casi nunca	105	78	182	97	134
Nunca	27	38	83	35	63
Total	366	366	366	366	366

Fuente: Encuesta socios COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 19-4:** Resumen encuesta socios COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

La tabla y gráfico 19-4 agrupan las respuestas de los socios, donde al menos el 64% manifiestan que siempre y casi siempre han tenido acceso a los créditos ya que no solicitan muchos requisitos como otras instituciones financieras, de igual manera el 68% se encuentra conforme con el pago de intereses. Por otro lado, el 73% indica que casi nunca y nunca han tenido puntualidad en sus pagos, debido a retrasos en el pago de sus remuneraciones, ventas bajas, nuevos endeudamientos, entre otros, así como también el 54% indica que nunca y casi nunca han recibido incentivos en el pago puntual de sus créditos. Finalmente, el 64% manifiesta que siempre y casi siempre se encuentran conformes con la difusión de políticas de morosidad, ya que no les exigen el pago como otras instituciones financieras.

Se puede evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora mantiene problemas de morosidad, a pesar de que cuenta con políticas establecidas en el artículo 39 del Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas (2020), entre las cuales están:

- Por la mora de tres cuotas consecutivas, esta entidad crediticia por voluntad propia declarará la deuda de plazo vencido y exigirá la cancelación del saldo adeudado, así como los gastos judiciales, extrajudiciales e intereses de mora, bastando para su determinación la mera aseveración de la cooperativa. Cuando la morosidad sea ocasionada por retraso en el pago de los haberes de los socios, estos vencimientos serán justificados.
- Todo socio que incurra en morosidad en los dividendos de sus préstamos, serán sujetos de un interés en mora sobre las cuotas vencidas, de acuerdo a lo que determina la Ley, sin quedar el deudor, codeudor y garantes, exentos del cobro por la vía legal.
- El Jefe de Crédito presentará a Gerencia el informe de la morosidad de los socios en forma mensual y a su vez el Gerente lo hará al Consejo de Administración.
- El Departamento de Sistemas juntamente con el Jefe de Crédito serán los responsables de reportar al Buró de Crédito en forma mensual la información correspondiente a los socios que tienen obligaciones financieras con la cooperativa.

Es decir, existen políticas que se aplican ante la morosidad de los créditos, no obstante, aún el índice de morosidad en los años 2017-2019 se encontraba por encima de la media de las cooperativas del segmento 2, ya que existe una inadecuada aplicación de las 5C del crédito como se pudo evidenciar en las encuestas aplicadas tanto al personal de la COAC Juan Pío de Mora, así como también a sus socios.

## 4.8 Verificación de Hipótesis

### 4.8.1 Planteamiento de Hipótesis

La Administración del Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

### 4.8.2 Estadístico de Prueba

Antes de establecer el estadístico de prueba es fundamental determinar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ), tal como se observa a continuación:

$H_0$  = La Administración del Riesgo de Crédito NO influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

$H_1$  = La Administración del Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

Si se considera un 0,05 como nivel de significancia y el Chi Cuadrado como estadístico de prueba, se ha elaborado una tabla de 2x2; en la que se identifican las variables de estudio como son la administración del Riesgo de Crédito y la morosidad donde:

Py = Administración del Riesgo Crediticio

Px = Morosidad

**Tabla 20-4:** Variables de estudio

ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
Administración del Riesgo de Crédito	29	71	100
Morosidad	988	842	1830
TOTAL	1017	913	1930

Fuente: Encuestas al personal y socios COAC Juan Pío de Mora 2017-2019

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

En la tabla 20-4 correspondiente a las variables de estudio se obtuvo que de la variable Administración del riesgo de crédito existe un total de 29 para la alternativa SI y un total de 71 para la alternativa NO, mientras que de la variable morosidad existe 988 para la alternativa SI y 842 para la alternativa NO; las mismas que se obtuvieron de la suma de las opciones “casi siempre y siempre” y “casi nunca y nunca” respectivamente tanto de la encuesta al personal como a los socios de la cooperativa.

Por lo tanto, se procede a realizar el cálculo del Chi Cuadrado donde:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - ft)^2}{ft}$$

*fo = frecuencia del valor observado*

*ft = frecuencia del valor esperado*

**Tabla 21-4:** Cálculo chi cuadrado

OBSERVADAS	SI	NO	TOTAL
Administración del Riesgo de Crédito	29	71	<b>100</b>
Morosidad	988	842	<b>1830</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1017</b>	<b>913</b>	<b>1930</b>

ESPERADAS	SI	NO
Administración del Riesgo de Crédito	52,69	47,31
Morosidad	964,31	865,69

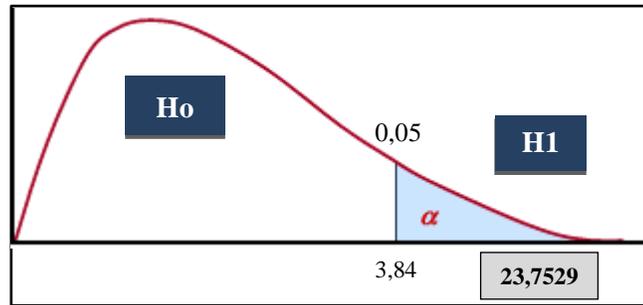
CHI CUADRADO CALCULADO	SI	NO
Administración del Riesgo de Crédito	10,654	11,867
Morosidad	0,582	0,64
<b>CHI CUADRADO CALCULADO</b>	<b>23,753</b>	

Valor crítico $gl = (r - 1)(c - 1) =$	1
$\alpha =$	0,05
$X^2(1 - \alpha) * gl =$	<b>3,84</b>

**Fuente:** Encuestas personal y socios COAC Juan Pío de Mora

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)



**Gráfico 20-4:** Campana de Gauss

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

Por consiguiente, en el gráfico 20-4 se observa que el Chi Cuadrado es de 23,75 el cual es mayor al valor crítico de 3,84, lo que demuestra que se debe rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Administración del Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

#### 5.1 Objetivos

##### 5.1.1 *Objetivo general*

Proponer un Plan de administración del Riesgo Crediticio para minimizar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

##### 5.1.2 *Objetivos específicos:*

- Fomentar en un 25% el compromiso de pago de los socios prestatarios de la cooperativa en comparación con el año anterior.
- Mejorar en un 15% la posibilidad de pago de acuerdo con los niveles de solvencia de los socios prestatarios.
- Incrementar el 20% de socios prestatarios que dispongan mayor capital patrimonial.
- Fomentar en un 15% las garantías de crédito que se solicitan a los socios prestatarios de la cooperativa.
- Incrementar en un 15% socios prestatarios de la cooperativa con una favorable situación económica y financiera
- Establecer estrategias para el control y gestión de la morosidad.

#### 5.2 Plan de Administración del Riesgo crediticio

Para realizar un Plan de Administración del Riesgo de Crédito es necesario que se identifiquen sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), determinar los valores corporativos, la estructura organizacional de crédito para que en base a todo ello se propongan las nuevas políticas tomando en cuenta a las 5C del crédito y la recuperación de cartera, posteriormente se determinen los objetivos, estrategias, políticas, programas y responsables quienes aprobarán y se mantendrán en constante vigilancia su cumplimiento.

### 5.2.1 Matriz FODA Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora

El FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una de las herramientas con las que se permite identificar la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, por lo cual es necesario que se clasifiquen sus factores internos como externos, así como también, sus factores tanto positivos como negativos, entre los cuales se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 1-5:** Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora

	Fortalezas	Debilidades
Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad financiera dispone de Visión y Misión Organizacional</li> <li>• Conectividad digital de los socios a través de su página web</li> <li>• La cooperativa es legalmente constituida desde hace más de 40 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inaplicabilidad de las 5C del crédito</li> <li>• Inexistencia de un plan de administración del riesgo de crédito.</li> <li>• Análisis inadecuado en la disponibilidad de ingresos de los prestatarios</li> <li>• Dificultad en la evaluación del patrimonio de los socios</li> <li>• Escases de garantías de pago en los socios que desean un crédito</li> <li>• No existen metas de recuperación de cartera.</li> </ul>
Externas	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los prestatarios se encuentran conformes con el pago de intereses de sus créditos</li> <li>• Baja volatilidad de las tasas de interés para créditos en entidades financieras</li> <li>• Disponibilidad de leyes y reglamentos que otorgan un control al sistema financiero del Ecuador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de compromiso de pago por parte de los prestatarios</li> <li>• La pandemia del Coronavirus COVID – 19 que afecta la liquidez de los cuenta ahorristas.</li> <li>• La morosidad de cartera se incrementa al 4,9% en Cooperativas de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Incremento de la inseguridad digital para entidades financieras.</li> </ul>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

Según la tabla 1-5 se detecta que las principales debilidades que aquejan a la cooperativa están dadas por la inaplicabilidad de las 5c como la falta de compromiso de pago, dificultad en la verificación de ingresos y patrimonio de los prestatarios, en las garantías de pago y en la escasa evaluación de su situación económica y financiera, así como también los asesores de crédito no cuentan con un

presupuesto mensual para la recuperación de cartera. Es por ello, que se plantea aplicar políticas adicionales de acuerdo con las 5C del crédito y a la recuperación de cartera, con la finalidad de reducir los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

### 5.2.2 Valores corporativos

Entre los principales valores corporativos que se proponen para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, se encuentran las siguientes:

**Compromiso.** Es la responsabilidad de cumplir con lo que se haya acordado llevando a cabo las acciones que se hayan planificado.

**Confianza.** Es la seguridad con la que se ejecutan las actividades sintiéndose con la suficiente capacidad para realizarlas.

**Orientación a resultados.** Capacidad para encontrar soluciones a los problemas que puedan presentarse de acuerdo con los objetivos que se hayan establecido.

**Equidad.** Es igualdad de derechos, oportunidades y obligaciones siendo imparcial en la distribución de responsabilidades y beneficios.

**Transparencia.** Es la honestidad en la presentación de sus resultados, asumiendo su propia responsabilidad en las actividades que haya desarrollado.

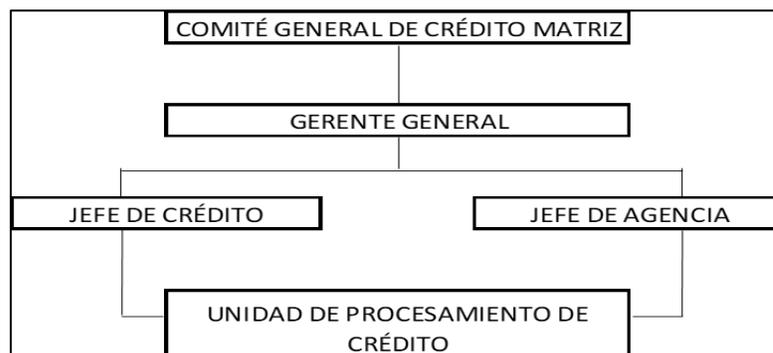
Los valores corporativos de la entidad financiera se relacionan no solamente con sus trabajadores sino también con sus socios, así como también con el Estado y la sociedad, es por ello que se ha desarrollado la Matriz Axiológica en la que se permite relacionar los valores propuestos con cada uno de los grupos de referencia.

**Tabla 2-5:** Matriz axiológica

	Trabajadores	Socios	Estado	Sociedad
Compromiso	X	X	X	
Confianza	X	X	X	X
Orientación a resultados	X		X	
Equidad	X	X	X	X
Transparencia	X	X	X	X

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

### 5.2.3 Estructura organizacional de crédito



**Gráfico 1-5:** Estructura organizacional de crédito

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

En el gráfico 1-5 se propone que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora cuente con una unidad de procesamiento de crédito, la cual esté conformada por el jefe de crédito y jefes de agencia que controlarán y verificarán toda la documentación e información que se envían de las diferentes agencias por parte de cada uno de los asesores de crédito con la correcta aplicación de las 5C. Ellos serán los encargados de reportar al gerente general las solicitudes revisadas para que sean aprobadas por el comité de crédito de la matriz, cuyo objeto será mitigar el riesgo crediticio.

### 5.2.4 Políticas y estrategias para las 5c del crédito

**Tabla 3-5:** Políticas y estrategias para las 5c del crédito

Ítem	Objetivos	Estrategias	Políticas adicionales
<b>Carácter</b>	Fomentar el compromiso de pago de los socios prestatarios de la cooperativa	Implementar programas de incentivos para la puntualidad de los pagos	Se deberá otorgar incentivos o premios por la puntualidad en los pagos del crédito de los socios.
<b>Capacidad</b>	Mejorar la posibilidad de pago de acuerdo con los niveles de solvencia de los socios prestatarios	Revisar minuciosamente los ingresos y la calificación de crédito que posee el prestatario antes de otorgar el crédito	Verificación de todos los ingresos y préstamos que haya solicitado con anterioridad por parte del prestatario, con la finalidad de evaluar su calificación de crédito
<b>Capital</b>	Incrementar el número de socios prestatarios con mayor capital patrimonial	Aprobar la información patrimonial por parte de las máximas autoridades del área de crédito de la cooperativa.	Se otorgan los créditos solamente a los socios cuya información patrimonial del capital se encuentre respaldada en

			documentos legalizados por las autoridades correspondientes.
<b>Colateral</b>	Fomentar las garantías de crédito que se solicitan a los socios prestatarios de la cooperativa	Establecer garantías de crédito adicionales para respaldar la puntualidad en el pago del crédito	Para cualquier tipo de crédito se solicitarán garantías que respalden el pago del prestatario, incluso para aquellos que han sido puntuales en préstamos anteriores.
<b>Condiciones</b>	Evaluar detenidamente la situación económica y financiera del país en relación con el socio prestatario de la entidad.	Evaluar la situación económica de la ciudad en comparación con el prestatario para verificar la accesibilidad del crédito	Se realizará comparaciones de la situación económica de la ciudad donde reside el socio, en relación con el nivel de ingresos y créditos que haya solicitado por parte del prestatario.

**Realizado por:** Trujillo, I. N. (2021)

Por lo tanto, cada una de las políticas que se establecen en la propuesta de un plan de Administración del Riesgo de Crédito, se deberán incluir en el artículo 39 del Manual de Políticas y Créditos y Cobranzas de la COAC Juan Pío de Mora y ser revisado por el Gerente General y aprobado por la Comisión de Administración de la misma entidad financiera.

**Tabla 4-5:** Políticas específicas de las 5C

Las 5C del Crédito	Objetivos	Políticas específicas de crédito		
		Vivienda	Consumo	Microcrédito
Carácter	Fomentar en un 25% el compromiso de pago de los socios prestatarios de la cooperativa en comparación con el año anterior	Descuento del 0,5% de la cuota de pago puntual	Descuento del 0,5% de la cuota de pago puntual	Descuento del 0,5% de la cuota de pago puntual
Capacidad	Mejorar en un 15% la posibilidad de pago de acuerdo con los niveles de solvencia de los socios prestatarios	Verificación indispensable de los ingresos y la calificación del socio en la central de riesgo en créditos para inmuebles	Verificación indispensable de los ingresos y la calificación del socio en la central de riesgo en créditos de consumo	Verificación indispensable de los ingresos y la calificación del socio en la central de riesgo para microcréditos.
Capital	Incrementar el 20% de socios prestatarios que dispongan mayor capital patrimonial	Revisar la disponibilidad de bienes inmuebles que pertenecen al prestatario y su valorización	Solicitar el rol de pagos de los últimos 6 meses del prestatario, cuya verificación de los documentos deberán confirmarse por la cooperativa y el mecanizado del IESS.	Verificación de la antigüedad del negocio sea al menos de 3 años consecutivos de funcionamiento.
Colateral	Fomentar en un 15% las garantías de crédito que se solicitan a los socios prestatarios de la cooperativa	Se solicitará una hipoteca a favor de la cooperativa de acuerdo con el 80% del valor del avalúo	Se solicitará dos garantes en préstamos superiores a los 12.000 dólares	Se solicitará dos garantes en préstamos superiores a los 8.000 dólares
Condiciones	Incrementar en un 15% de socios prestatarios de la cooperativa con una favorable situación económica y financiera	Evaluar la situación económica del país, así como la disponibilidad de los bienes inmuebles, ingresos y tiempo de trabajo del prestatario	Evaluar la situación económica del país, así como la disponibilidad de los bienes inmuebles, ingresos y tiempo de trabajo del prestatario	Evaluar la situación económica del país, así como la disponibilidad de los bienes inmuebles, ingresos y tiempo de trabajo del prestatario

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

### 5.2.5 Programas y responsabilidades

Para la implementación del Plan de Administración del Riesgo de Crédito es fundamental determinar los correspondientes programas y sus responsables, para que en base a los objetivos planteados en relación con las 5C del crédito se facilite su aplicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora:

**Tabla 5-5:** Programas y responsabilidades del Plan de Administración de Riesgo de Crédito

Las 5C del Crédito	Objetivos	Programas	Responsabilidades
Carácter	Fomentar en un 25% compromiso de pago de los socios prestatarios de la cooperativa en comparación con el año anterior	Premios e Incentivos	Jefe de Crédito Asesor de Crédito
Capacidad	Mejorar en un 15% la posibilidad de pago de acuerdo con los niveles de solvencia de los socios prestatarios	Verificación de solvencia y liquidez	Jefe de Crédito Asesor de Crédito
Capital	Incrementar el 20% de socios prestatarios que dispongan mayor capital patrimonial	Verificación del capital patrimonial	Jefe de Crédito
Colateral	Fomentar en un 15% las garantías de crédito que se solicitan a los socios prestatarios de la cooperativa	Revisión de garantías de crédito	Jefe de Crédito Asesor de Crédito
Condiciones	Incrementar en un 15% socios prestatarios de la cooperativa con una favorable situación económica y financiera.	Evaluación de la situación económica y financiera del prestatario	Asesor de Crédito

Realizado por: Trujillo, I. N. (2021)

### 5.2.6 Estrategias para el control y gestión de la morosidad

- Correcta aplicación de las 5C del crédito para mitigar la morosidad y cumplir los lineamientos.
- Involucrar a los gestores de crédito en la recuperación de la cartera mediante comisiones con presupuestos mensuales que permitan administrar oportuna y eficazmente la cartera con la finalidad de disminuir la morosidad.

- Generar diariamente y/o semanalmente, el listado de proyección de pagos de los créditos a vencerse, se recomienda realizar la visita al prestatario a partir del primer día en el atraso de las cuotas. De la reacción inmediata y oportuna depende el éxito de la cartera.
- Realizar revisiones periódicas de las garantías, a fin de supervisar que mantengan la cobertura del crédito vigente.
- Cada Asesor de Crédito imprimirá diariamente y/o semanalmente del sistema el reporte (cartera reclasificada y vencida) para utilizarla en la gestión diaria de cobranzas y control de morosidad. Con este listado diario o semanal el Asesor de Crédito elaborará un programa de visitas y/o recordatorios telefónicos para todos los socios morosos sin excepción.
- Fortificar la cobranza por vía telefónica haciendo un seguimiento al cliente con su compromiso de pago menor a 3 días.
- Realizar visitas domiciliarias a los clientes que manifestaron su compromiso de pago en el tiempo establecido y no lo cumplieron.
- Priorizar la visita a clientes nuevos con pago de primera cuota/o clientes recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.
- Supervisar en el sistema las acciones de recuperación de cartera de los gestores de crédito y cobranzas para corroborar su gestión de manera semanal y mensual.
- El asesor de crédito que no demuestre recuperación de cartera en mora durante tres meses consecutivos será considerado causal para dar por terminado su contrato.
- El jefe de crédito deberá remitir a gerencia general de forma mensual el informe de la morosidad, cartera problemática y créditos castigados con el objeto de tomar decisiones oportunas.

## CONCLUSIONES

La Cooperativa Juan Pío de Mora a Diciembre del 2017 y 2019 tuvo un índice de morosidad del 18% y 10% respectivamente, en comparación con el promedio de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 que fue del 6% y 4%, lo cual demuestra que la entidad financiera presenta problemas de morosidad, poniendo en riesgo su supervivencia, así como también su participación en el mercado.

Al analizar la situación actual del riesgo crediticio de la Cooperativa Juan Pío de Mora se reconoce que los principales factores que inciden en la morosidad es la inadecuada aplicación de las 5C del crédito, debido a un manejo inaceptable en el compromiso de pago de los socios (carácter), verificación de ingresos (capacidad), disponibilidad del capital patrimonial (capital), poco análisis sobre las garantías que se solicitan al socio para acceder a un crédito (colateral) e insuficiente evaluación con mayor detalle sobre la situación económica y financiera tanto del país como del prestatario (condiciones), así como también una escasa participación de los gestores de crédito en la recuperación de cartera que contribuyan a reducir los índices de morosidad.

Mediante la aplicación de encuestas tanto al personal como a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora se determinó que la entidad no cuenta con un Plan de Administración del Riesgo Crediticio, el cual contribuya a minimizar el índice de morosidad mediante políticas en relación con las 5c y estrategias para su control y gestión.

A través del modelo estadístico chi cuadrado se comprobó que la Administración del riesgo crediticio incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, debido a que es un factor relevante en toda institución de intermediación financiera.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora la creación de la Unidad de Procesamiento de Crédito, la cual se encargará de verificar las solicitudes de créditos, ya que al momento de otorgar un crédito es necesario e indispensable que los gestores de crédito analicen y apliquen correctamente las 5C del crédito, con la finalidad de disminuir el índice de morosidad al contar con una adecuada administración del riesgo crediticio.

Es recomendable que el análisis del riesgo de crédito y de morosidad de la Cooperativa Juan Pío de Mora lo realicen al menos cada seis meses, de modo que sea posible realizar un seguimiento continuo de las cifras que se hayan obtenido en relación con el presupuesto general. Esto facilitará a los directivos de la institución financiera en la toma de decisiones para evitar problemas de morosidad tanto en el mediano como en el largo plazo.

Se recomienda que los gestores de crédito cuenten con metas de recuperación de cartera para que se personalicen de cada operación crediticia otorgada, con una revisión constante de los préstamos que se encuentren en mora, así como también del resto de socios que mantengan deudas pendientes de pago, para que en base a ello se elaboren tablas y gráficas estadísticas de comparación con la finalidad de verificar su evolución de la cartera vencida y por vencer. Con esta información, se podrá tomar mejores decisiones por parte de los directivos en favor de la recuperación de créditos.

Se recomienda aplicar el Plan de Administración de riesgo crediticio, el cual se incluya en el Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas revisado por el departamento de la Gerencia General y aprobado por el Consejo de Administración de la misma institución financiera, con la finalidad de reducir los márgenes en el índice de morosidad y estar dentro del promedio de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, A. S. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Banco Central del Ecuador [BCE]. (s.f.). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2020, de [https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto\\_bid\\_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf](https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf)
- Banco Internacional. (2021). *Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano*. Recuperado el 6 de Marzo de 2021, de <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>
- Cabezas, G. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015*". Ecuador: [Tesis de Maestría. Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Institucional. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>
- Cegarra, J. (2014). *Los métodos de investigación*. España: Díaz de Santos.
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*". Ecuador: [Tesis de grado. Universidad Central del Ecuador] Repositorio Institucional. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687>
- Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos [BCBS]. (1999). *Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas*. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de Principios para la Administración del Riesgo de Crédito: <http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/gestion-de-riesgos/riesgo-de-credito/144-gr-rc03/file>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora [COAC JPM]. (2020). *Manual de Políticas y Crédito y Cobranzas*. San Miguel - Provincia Bolívar: Consejo de Administración.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora [COAC JPM]. (2020). *Plantilla de crédito*. San Miguel - Provincia Bolívar: Consejo de Administración.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.* Recuperado el 4 de Diciembre de 2020, de <https://www.juanpiodemora.fin.ec/quienes-somos/>

COSEDE. (2013). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2020, de <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>

Créditos en USA. (s.f.). *Qué son las 5 C del crédito*. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de <https://www.creditosenusa.com/que-son-las-5-c-del-credito/>

Elizondo, A. (2015). *Medición integral del riesgo de crédito*. Brasil: Limusa.

Gonzalez, I. (2012). *Morosidad en las entidad financieras*. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

Guerrero, R., y Moreno, J. (s.f). *Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 20 de Enero de 2021, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuadernos/Cuad118.pdf>

Gutiérrez, E. (2012). *Estadística Inferencial*. Madrid: Patria.

Instituciones Servicio de creación de sitios web institucionales. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 6 de Marzo de 2021, de <https://instituciones.sld.cu/ih/metodologia-de-la-investigacion/>

Jany, E., y José, N. (2010). *Investigación Integral de Mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.

Jiménez, E. (2010). *El riesgo operacional Metodologías para su medición y control*. España: Delta Publicaciones.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2020, de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 002

Líderes 4.0. (2016). *Finanzas- Las 5 "C" del crédito*. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de <https://lideres4.wordpress.com/2016/05/09/finanzas-las-5-c-del-credito/>

Madrigal, F., Chávez, L., y Díaz, A. (2017). Evaluación de las 5 C'S de Crédito en Condiciones de Incertidumbre. En E. G. Virginia Hernández, M. Valenzo, & P. Chávez, *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI* (Primera ed., págs. 2438, 2439). México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de [https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado\\_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf](https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf)

Martinez, G. (2015). *Métodos de investigación*. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <http://tiposdemetodosdeinstigacion.blogspot.com/2012/09/metodo-sistematico.html>

Mendoza, J. (2018). *Psicometria Alpha de Cronbach*. México. Limusa.

Ministerio de inclusión económica y social. (2018). *EL COOPERATIVISMO DEL ECUADOR SE CONSTRUYE DESDE LA PERSPECTIVA DEL BUEN VIVIR*. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://www.inclusion.gob.ec/el-cooperativismo-del-ecuador-se-construye-desde-la-perspectiva-del-buen-vivir/>

Mohammad, N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.

Morales, J., & Morales, A. (2016). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.

- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Scielo*, 1-2. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). *IMPORTANCIA DE LAS COOPERATIVAS EN EL ECUADOR AL MARGEN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 29 de Enero de 2021, de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Red Financiera Rural [RFR]. (2015). *Resumen y afectaciones de la resolución de junta Monetaria y Financiera 043-2015*. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de [http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/analisis\\_resoluciones\\_43-44\\_junta\\_regulacion.pdf](http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/analisis_resoluciones_43-44_junta_regulacion.pdf)
- Revista Líderes. (2019). Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero. *Revista Líderes*, 1,2. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>
- Rey, L. (2017). Tipos de riesgo financiero. *Revista digital INESEM*, 1. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2015). Modelos para medir el Riesgo de Crédito de la Banca. *Scielo*, 299-304. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>
- Sango, R. (2017). *Misabogados.com*. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Sisa, M. (2020). *Modelo de Gestión de Crédito Preventivo, para la administración de la cartera en riesgo en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina, del cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo y su incidencia en la rentabilidad*. Riobamba: [Tesis de Maestría. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13948/1/20T01316.pdf>

Superintendencia de Bancos [SB]. (s.f.). *Glosario de términos*. Recuperado el 1 de Febrero de 2021, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de Bancos y Seguros [SBS]. (2017). *LIBRO I NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Recuperado el 20 de Enero de 2021, de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2013). *Boletín Trimestral I. Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles*. Recuperado el 29 de Enero de 2021, de [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024\\_04\\_2013\\_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2017). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Resolución 345-2017-F*. Recuperado el 27 de Enero de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2017). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Resolución N° 367-2017-F*. Recuperado el 25 de Enero de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/367-2017-F.pdf/9e3bfcc9-e8a3-476c-a00d-ce9ed73eb1a4>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2019). *Boletines Financieros Mensuales*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2019). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Resolución 558-2019-F*. Recuperado el 26 de Enero de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/558-2019-F.pdf/f66efe56-c5ae-4042-aefa-dca62b03f179>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2019). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Resolución N° 557-2019-F*. Recuperado el 26 de Enero de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/557-2019-F.pdf/44f4d22c-a797-43c4-8895-3fa81439a650>
- Tierra, H. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., del cantón Ambato*. Tesis. Ecuador: [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17398>
- Tubón, E. (2012). *El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda.* Ecuador: [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2842>
- Ucha, A. P. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Valle, E. E. (2008). *"CREDITO Y COBRANZAS"*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Vásquez, I. (2005). *gestiopolis.com estudio métodos de investigación*. Recuperado el 6 de Marzo de 2021, de [https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/#:~:text=2\)%20Estudios%20descriptivos,o%20m%C3%A1s%20de%20sus%20atributos](https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/#:~:text=2)%20Estudios%20descriptivos,o%20m%C3%A1s%20de%20sus%20atributos).

## ANEXOS

### Anexo A. Carta de aprobación del proyecto



**ESPOCH**  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

Oficio No. 052.CAP.2020.OF  
24 de noviembre de 2020

Ingeniera  
Irma Nataly Trujillo Villena  
**ESTUDIANTE MAESTRÍA EN FINANZAS**  
Presente.-

De mi consideración:

Me permito informar a usted que una vez analizado el informe presentado por la Comisión de Revisión de proyectos, respecto al pedido mediante oficio s/n con fecha 18 de noviembre de 2020 dirigido a la Comisión Académica de Posgrado, para aprobación de proyecto y ratificación de Tribunal de trabajo de titulación del tema Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019, en razón de que guarda relación lógica con las líneas de investigación, estructura de elaboración y el tribunal posee título de cuarto nivel afín; de conformidad con la normativa vigente del IPEC, se **RESUELVE**:

1. Aprobar el proyecto de trabajo de titulación modalidad proyecto de investigación y desarrollo denominado **Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019**, de la maestría en Finanzas.
2. Designar a: Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco, Mag.; **TUTORA**; Ing. Gerardo Luis Lara Noriega, Mag.; Ing. Amaro Vladimir Berrones Paguay, Mag.; **MIEMBROS**, como Tribunal del trabajo de titulación modalidad proyecto de investigación y desarrollo.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente,  
**"SABER PARA SER"**

**LUIS  
EDUARDO  
HIDALGO  
ALMEIDA**

Ing. Luis Eduardo Hidalgo Almeida; PhD.  
**DIRECTOR**  
L.H./c.g.

c.c. DECANATO FADE

Formado digitalmente por LUIS EDUARDO HIDALGO ALMEIDA  
Número de identificación (DNI)  
en el REGISTRO NACIONAL DE  
SIGNADORA, con FIRMADO DE  
IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN  
ICD082, emitido  
en el número de identificación  
EDUARDO HIDALGO ALMEIDA  
Fecha: 2020/11/24 11:06:02 AMST

Dirección: Panamericana Sur km 1 1/2, Teléfono: 593 (03) 2 998200 ext 1081-1082  
www.espoch.edu.ec postgradof@espoch.edu.ec Código Postal: EC060155

**Anexo B.** Encuesta empleados de la Cooperativa Juan Pío de Mora



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA**

**Objetivo:** Analizar la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar.

1. ¿Se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

2. ¿Se evalúan los ingresos suficientes de los socios por parte de la COAC antes de conceder cualquier tipo de crédito?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

3. Se evalúa el patrimonio de los socios por parte de la COAC al momento de otorgar cualquier tipo de crédito?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

4. Se exigen las suficientes garantías de pago a los socios antes de conceder algún tipo de préstamo?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

5. ¿Se analiza la situación económica actual a los socios que solicitan un crédito por parte de la COAC?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

**Anexo C.** Encuesta socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS**

**ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA**

**Objetivo:** Determinar los factores que inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora de la Provincia Bolívar, Cantón San Miguel.

1. Se le ha facilitado a usted acceder a los créditos que se han otorgado por esta entidad financiera?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

2. Se encuentra conforme con el pago en el valor de intereses de su crédito adquirido?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

3. Usted se ha mantenido puntual en sus pagos durante el crédito que ha solicitado?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

4. ¿Se ha difundido las políticas de gestión de recaudación y cobro de la entidad financiera?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

5. Ha recibido premios o incentivos para que usted sea puntual en los pagos de su crédito?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca