

# 12

Fecha de presentación: julio, 2021  
Fecha de aceptación: septiembre, 2021  
Fecha de publicación: octubre, 2021

## RIESGOS

EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS. CASO DE ESTUDIO: COAC TEXTIL “14 DE MARZO”

### **RISKS IN PLACING CREDITS. CASE STUDY: COAC TEXTIL “14 DE MARZO”**

Mónica Patricia Mayorga Díaz<sup>1</sup>

E-mail: [ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec](mailto:ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3071-236X>

Viviana Marcela Mora Oña<sup>2</sup>

E-mail: [vivimorao@gmail.com](mailto:vivimorao@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1218-1948>

Vladimir Vega Falcón<sup>1</sup>

E-mail: [ua.vladimirvega@uniandes.edu.ec](mailto:ua.vladimirvega@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0140-4018>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

<sup>2</sup> Profesional e Investigadora Independiente. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Mayorga Díaz, M. P., Mora Oña, V. M., Vega Falcón, V. (2021). Riesgos en la colocación de créditos. Caso de estudio: Coac Textil “14 de Marzo”. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S2), 90-100.

#### RESUMEN

El contexto del sistema financiero cooperativo moderno, enfoca su visión estratégica en mantener la eficacia en la gestión de riesgos, por lo cual los procesos de colocación de créditos permiten su sostenibilidad, en la presente investigación se aplicaron encuestas para evaluar al área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito textil 14 de Marzo, considerando como objetivo principal: realizar un análisis de los riesgos en la colocación de créditos, luego de lo cual se derivaron estrategias financieras que permiten al gobierno cooperativo: gestionar y disminuir el riesgo crediticio, reducir los altos costos que genera la recuperación de cartera vencida mejorando la eficiencia y la adaptación a los cambios que se produzcan en el contexto económico, legal y operativo del entorno.

**Palabras clave:** Riesgo crediticio, entidad financiera, cartera de crédito, eficiencia, gestión de riesgo.

#### ABSTRACT

The context of the modern cooperative financial system, focuses its strategic vision on maintaining efficiency in risk management, for which the processes of credit placement allow its sustainability, in the present investigation surveys were applied to evaluate the administrative area of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, considering as main objective: To carry out an analysis of the risks in credit placement, after which financial strategies were derived that allow the cooperative government to: manage and reduce credit risk, reduce the high costs generated by the recovery of overdue portfolio by improving efficiency and adaptation to changes that occur in the economic, legal and operational context of the environment.

**Keywords:** Credit risk, financial institution, loan portfolio, efficiency, risk management.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el cooperativismo es una alternativa empleada por la sociedad para el logro de metas y objetivos que favorecen a la organización, varios estudios a nivel mundial se han enfocado en el análisis de los riesgos y la morosidad. En el Ecuador, muchas cooperativas enfrentan problemas en el otorgamiento de créditos, los cuales son consecuencia, en la gran mayoría de casos, a un análisis erróneo de la calificación de riesgo al momento de colocar un crédito, esto provoca pérdidas económicas a corto y largo plazo, así como al deterioro de la cartera y por lo tanto una disminución en los indicadores de eficiencia de la organización, escasa gestión de riesgo y la carencia de seguimiento en los procesos provocan la acumulación de la cartera vencida, la génesis jurídica del sector económico solidario data de 2008, este sentir común latinoamericano, que abarca a los países del ALBA, formalizó la asociación voluntaria de personas con expresión colectiva, como resultado de la búsqueda de un bien común entre sus integrantes, se denomina cooperativa a la integración de personas naturales o jurídicas que libre y voluntariamente acuerdan formar un capital con el afán de apoyar a diversos sectores a través de préstamos y captaciones y se las conoce como: de Producción, de Ahorro y crédito, de Consumo y de Vivienda, de Servicios y están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Martínez, 2016; Socías et al. 2017; Canto-Cuevas et al. 2016).

Esto puede verse desde el sector de la producción, transformación o servicios. Al ser un país donde los procesos económicos solidarios se han desarrollado paralelamente con la economía capitalista, la Revolución ciudadana consideró necesaria la creación de la Subsecretaría de Economía Social y Solidaria que, a su vez, descentraliza las actividades en cada provincia en las denominadas Superintendencias de Economía Popular y Solidaria (SEPS) e Institutos de Economía Popular y Solidaria, esta condición fue dada en función de la apropiación de los medios de producción de los pocos burgueses que monopolizaron el derecho empresarial, hacia el poder popular del proletariado, iniciando el sistema económico paralelo al capitalismo que pretende, mediante estos mecanismos jurídicos, la sostenibilidad en el tiempo de dicho sector cooperativo, asociativo y comunitario. (Talledos, 2014; García, 2007; García, 2017)

El sistema financiero es el conjunto de entidades que proporcionan medios de financiación al sistema económico para el desarrollo de sus actividades, la principal función del sistema financiero es actuar como intermediario entre quienes disponen de ahorros que desean colocar con cierta rentabilidad (prestamistas), y quienes tienen

necesidades de financiación y están dispuestos a pagar un interés para cubrirla (prestatarios) (Casani, Llorente, & Pérez, 2009; Rodríguez, Maldonado & Velandia, 2014), y el riesgo se manifiesta como la dificultad de predecir lo que ocurrirá. Como se señala en el Diccionario de Administración y Finanzas el riesgo es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento, que conlleva pérdidas materiales. (Rosenberg, 1996 p.64).

Concha, Viñas, & Coria, (2017) definen a la gestión de riesgo como:

“El sistema compuesto por procesos que permiten identificar y administrar en forma adecuada los hechos contingentes (riesgos) a los cuales está expuesto un ente o emprendimiento, a fin de obtener un beneficio o/y añadir valor como el resultado de recorrer un camino (plan) escogido. El objetivo principal de la gestión de riesgos es brindar a las partes interesadas una seguridad razonable (nunca podría ser absoluta) que los riesgos significativos serán identificados, analizados, valorados y serán un input para la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia o directorio de una entidad.”

Por consiguiente, la gestión de riesgo es un sistema de procesos que permite identificar y gestionar de la mejor forma los riesgos que está expuesta una empresa, los riesgos se clasifican como se señala a continuación:

1. Riesgo financiero: El riesgo financiero es la posibilidad que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones en un plazo determinado por la inestabilidad de los mercados financieros.
2. Riesgo de mercado: se entiende como la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.) (Medina & Manco, 2007). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores (Lara, 2005 p.16).
3. Riesgo de crédito: es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago (Rosenberg, 1996).
4. Riesgo de liquidez: se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo se presenta en situaciones de crisis cuando en los mercados hay únicamente vendedores

(Lara, 2005 p.17), 5. Riesgo legal: se refiere a la pérdida que se sufre en casos de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación, 6. Riesgo operativo: es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. (Lara, 2005 p.17), 7. Riesgo de reputación: es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar una oportunidad de negocio atribuible al desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación. (Lara, 2005 p.16)

Así mismo es importante definir los tipos de eficiencia: 1. Eficiencia Institucional: la eficiencia institucional consiste en mantener los conocimientos y la experiencia de sus capacidades financieras, como organización para coordinar y operar, así como en la atención de las necesidades de los beneficiarios; estos son factores clave para lograr altos niveles de sostenibilidad. (Mokate, 1999 p.46), 2. Eficiencia Administrativa: consiste en mejorar la administración y efectividad financiera, asegurando que los fondos sean manejados y administrados en una forma que promueva la eficiencia en los costos y el manejo, permitiendo planificación a largo plazo con incentivos y oportunidades para los administradores de generar y retener fondos, 3. Eficiencia Operativa: se ocupa de la reducción de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, en las entidades es importante identificar las pérdidas que se ocasionan en las actividades operativas principales a fin de aprovechar de la mejor manera los recursos y maximizar los ingresos, 4. Eficiencia Tecnológica: consiste en adoptar y mejorar las áreas fundamentales de gestión de la tecnología. (Arciniegas & Pantoja, 2020)

Como menciona Montaña (2010), se lo define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, o la buena voluntad del acreedor de creer en la promesa del deudor, o bien, que se trate de una promesa documentada, ya que el crédito es un agente de producción y un medio de cambio que hace más productivo el capital al aumentar los bienes producidos y consumidos (Montaña, 2010 p.23). Además, un crédito está considerado como una operación de parte financiera que una persona (deudor) realiza para pedir un préstamo por una cantidad determinada de dinero.

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial

de la empresa, su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial. Las entidades de crédito deben emplear sistemas y métodos ágiles que les permitan analizar adecuadamente las solicitudes crediticias. De ese modo el crédito cumplirá su función de instrumento institucional para el desarrollo y asegurará su recuperación sin que el análisis se convierta en un factor de retardo e inoportunidad en la entrega de los recursos al usuario. El análisis está constituido por una serie de actos previos a la concesión del crédito; tiene como objeto comprobar que la operación se ciñe a la política de crédito, que es necesaria y productiva para el usuario y sana desde el punto de vista institucional. (Castillo & Mendoza, 2004; Cusme, 2018)

En virtud de lo manifestado se debe diferenciar la cartera vencida con la improductiva, determinándose la cartera vencida al momento que se ha cumplido el plazo establecido y la cuenta se ha tornado de difícil recaudo, se recurre al cobro persuasivo mediante cartas de recordación de la obligación o cobro judicial mediante abogado que instaure la demanda judicial y posteriormente ejecute los embargos a que haya lugar, según la solvencia del cliente, esto se da si no ha cancelado dentro de los 30 o 60 días posteriores a la fecha de su vencimiento; y la cartera improductiva se considera a los clientes reportados por el gestor de la cartera como perdida, y se procede a castigar la cartera contra la cuenta de deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa. (Hidalgo, 2019 p2.).

Para expresar los resultados financieros es menester utilizar indicadores, los que se definen como una relación de las cifras extraídas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una parte de ella, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. (García, 2017 p.9).

En tal sentido se ha tomado como objeto de estudio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de Marzo" una vez que, como consecuencia del crecimiento que ha tenido la cartera de crédito de esta entidad los actuales procedimientos para la gestión del riesgo crediticio resultan insuficientes, además se han detectado problemas en las bases de calificación de riesgo de crédito, lo que afecta de forma directa la capacidad de gestionar de forma adecuada el riesgo.

Y el contexto empresarial moderno en donde se desarrollan las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), el objetivo principal de esta investigación es realizar un análisis de los riesgos en la colocación de créditos que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización objeto de estudio.

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo inductivo y deductivo, ya que se partió de principios y estrategias de razonamiento como un proceso hacia la conclusión de los factores que están inmersos en primera instancia en la identificación de posibles riesgos en la colocación de riesgos y posteriormente como estos pueden afectar a la eficiencia de la cooperativa. Para ello es importante partir del análisis de los indicadores financieros, específicamente aquello relacionado a la eficiencia de la entidad financiera.

El enfoque de la investigación presentada es eminentemente cuantitativo, pues se investiga la gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo", aunque se incluirán elementos cualitativos para el análisis de los datos y resultados alcanzados en la investigación.

### Modalidades de la investigación

Las modalidades de la investigación aplicada fueron: de campo y bibliográfica.

La investigación de campo reside en la "aplicación de métodos y técnicas adecuadas para el tratamiento sistemático de variables y sus relaciones (Silva, 2018 p.36) por lo que se recopiló información en las instalaciones de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo", ubicada en el cantón Rumiñahui, provincia Pichincha, mediante la aplicación de encuestas directamente al personal que interviene en la colocación del crédito, así como a la gerencia de la cooperativa.

La modalidad bibliográfica es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. Como en toda investigación el propósito de esta es el aporte a nuevos conocimientos (Silva, 2018 p.37); para lo cual se ha recopilado información que fundamente teóricamente el riesgo de crédito y su incidencia en la intermediación financiera a través de fuentes secundarias como: libros, documentos, internet, entre otros, para brindar sustento teórico al desarrollo de la propuesta. Además, se obtuvo datos e información de los documentos facilitados por

la institución, tales como: el Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias e indicadores financieros.

Se aplicó este nivel de investigación, puesto que se realizaron visitas previas para conocer cómo se realiza el proceso de concesión y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo" y de esta forma poder realizar un análisis preliminar del manejo actual de dichas actividades, en virtud de que la investigación exploratoria "*se trata de un análisis preliminar, para conseguir un acercamiento con el tema en estudio, por lo tanto, son estudios poco cerrados y muy flexibles*" (Merino, Pintado & Grande, 2015 p.68).

Por otra parte, se utilizó este tipo de investigación, debido a que es necesario explicar y describir los datos e información recopilada y las causas que originan que exista riesgo en los créditos que otorga la institución; mediante este estudio se describen las características del fenómeno observado. Se relata algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos y utiliza criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. (Silva, 2018 p.38).

Las técnicas de investigación ayudan a recopilar la información necesaria para diagnosticar el modelo de manejo de riesgo de crédito en la COAC Textil "14 de Marzo" y proponer estrategias de gestión que permitan mitigarlo, para ello la técnica utilizada fue la encuesta.

La población investigada es el personal que labora en las áreas de crédito y cobranza de la matriz de la COAC Textil "14 de Marzo" así como la alta gerencia y jefes de área, es decir: (1) Gerente, (1) Jefe del Área de Crédito y Cobranzas, (1) Jefe del Área de Riesgos, (5) Asesores de Crédito y (2) Responsables de Operaciones.

Di Rienzo et al. (2008), manifiestan que: "se entiende por muestra a todo subconjunto de elementos de la población" (p.2). El tamaño de la muestra depende de decisiones estadísticas y no estadísticas, pueden incluir por ejemplo la disponibilidad de los recursos, el presupuesto o el equipo que estará en campo. En el presente caso de estudio no es necesario calcular una muestra, puesto que la población es menor a 100 personas.

### Definición de los sujetos: Personas a ser investigadas.

Las personas objeto de la investigación está integrado por: el personal que labora en la matriz COAC Textil "14 de Marzo" estos son: Gerente, Jefe del Área de Crédito y Cobranzas, Jefe del Área de Riesgos, Asesores de Crédito y Responsables de Operaciones conforme el siguiente en la tabla 1.

Tabla 1. Personas para investigar

Grupos	Subgrupo	Cantidad
Administradores y directivos	Gerente	1
	Jefe de crédito y cobranzas	1
	Jefe del departamento de riesgos	1
Área de créditos	Asesores de crédito	5
Área de operaciones	Responsables de operaciones	2
Total, personas a encuestar		10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo"

Análisis respecto a las encuestas aplicadas al personal directivo, administrativo y del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo".

Interrogantes planteadas y tabulación de resultados:

1.- ¿Para usted la implementación de estrategias para medir el Riesgo de Crédito en la COAC Textil "14 de Marzo" debería ser?

Tabla 2. Implementación de estrategias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Obligatoria	6	60 %
Opcional	3	30 %
Desconoce	1	10 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

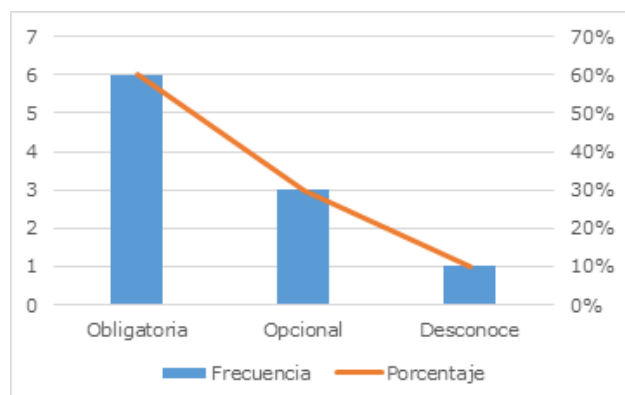


Figura 1. Implementación de Estrategias

Análisis: El 60 % del personal encuestado señala que considera obligatoria la implementación de estrategias y un 30 % señala como opcional la implementación de estrategias, además existe un 10 % del personal encuestado

que desconoce sobre lo consultado; es decir, gran parte del personal considera necesaria la implementación de nuevas estrategias que permita medir el riesgo de crédito.

2.- ¿Considera usted insuficientes los actuales controles de riesgo de la COAC Textil "14 de Marzo"?

Tabla 3. Insuficiencia de los Controles de Riesgo Crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70 %
No	3	30 %
No sabe	0	0 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

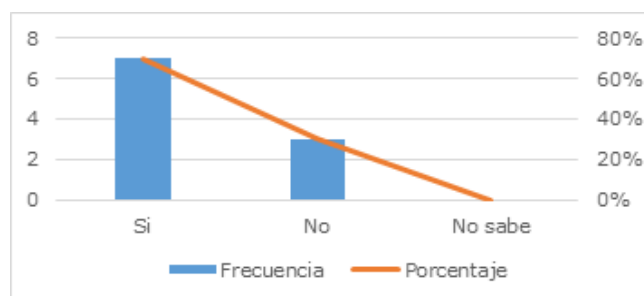


Figura 2. Insuficiencia de los controles de riesgo crediticio

Análisis: El 70 % del personal encuestado afirma que los actuales controles para medición del riesgo crediticio son insuficientes, por el contrario, un 30 % señala que los actuales controles son suficientes; por lo que, de acuerdo al criterio de la mayoría del personal encuestado los actuales controles para evitar el riesgo de crédito son insuficientes, por lo tanto, se puede afirmar que es fundamental tomar medidas que permitan controlar el riesgo de crédito de una manera más segura y confiable.

3 ¿Considera usted necesaria la implementación de un Plan para la Administración del Riesgo de Crédito en la COAC Textil "14 de Marzo"?

Tabla 4. Implementación de un plan para la administración del riesgo de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60 %
No	3	30%
No sabe	1	10 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

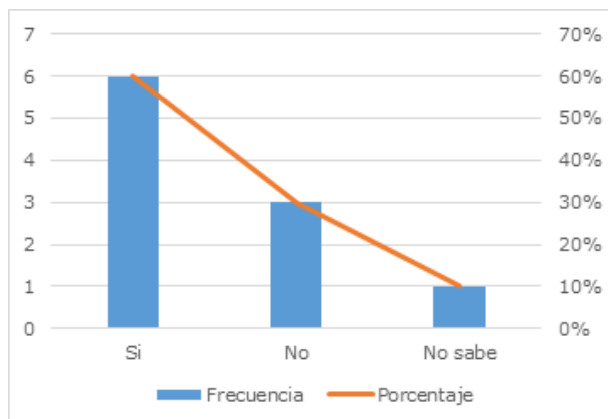


Figura 3. Implementación de un plan para la administración del riesgo de crédito

Análisis: El 60% del personal encuestado considera que es indispensable la implementación de un plan de riesgo y el 30% señala que no lo considera así, por otro lado, un 10% manifiesta que desconoce sobre lo consultado; por lo que, se puede señalar que la mayoría del personal encuestado considera necesaria la implementación de un Plan de Administración de Riesgo de Crédito en la COAC Textil “14 de Marzo”.

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

Tabla 5: Suficiencia de Requisitos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil “14 de Marzo”

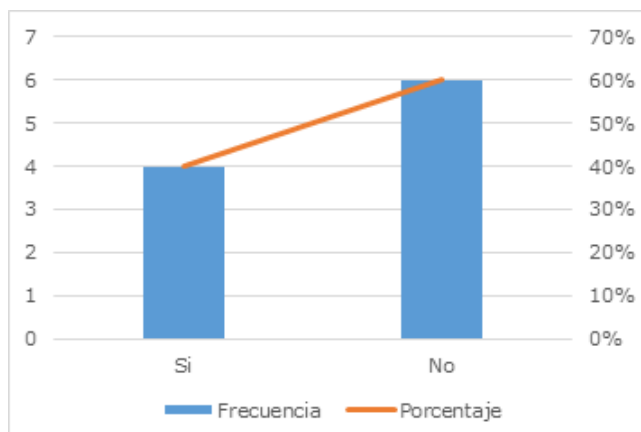


Figura 4: Suficiencia de Requisitos

Análisis: El 60% del personal encuestado manifiesta que los requisitos solicitados a los clientes para el otorgamiento de créditos no son suficientes mientras que el 40% restante considera que estos requisitos si son suficientes.

5.- ¿Con qué frecuencia se capacita al personal en temas relacionados con el análisis y gestión del riesgo para el otorgamiento de créditos?

Tabla 6: Capacitación al personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (cada mes)	0	0%
A veces (de 3 a 4 veces al año)	2	20%
Rara vez (de 1 a 2 veces al año)	7	70%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil “14 de Marzo”

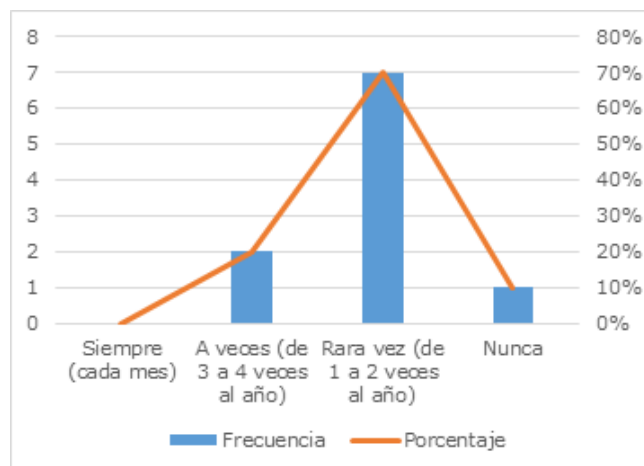


Figura 5: Frecuencia de capacitación al personal (análisis y gestión de riesgos)

Análisis: El 70% del personal encuestado señala que rara vez (de 1 a 2 veces al año) son capacitados en temas relacionados al análisis y gestión de riesgos para el otorgamiento de créditos, le sigue un 20% de personal encuestado que señala que a veces (de 3 a 4 veces al año) reciben capacitación y 10% de los encuestados señala que nunca ha recibido capacitación. Por lo tanto, se puede señalar que el personal de la COAC Textil “14 de Marzo” rara vez es capacitado en temas relacionados al análisis y gestión del riesgo de crédito.

6. Sobre los créditos otorgados: ¿Utiliza usted alguna herramienta de análisis para determinar adecuadamente el sobreendeudamiento previo al otorgamiento del crédito?

Tabla 7: Utilización de herramientas de análisis para determinar el sobreendeudamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	5	50%
A veces	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

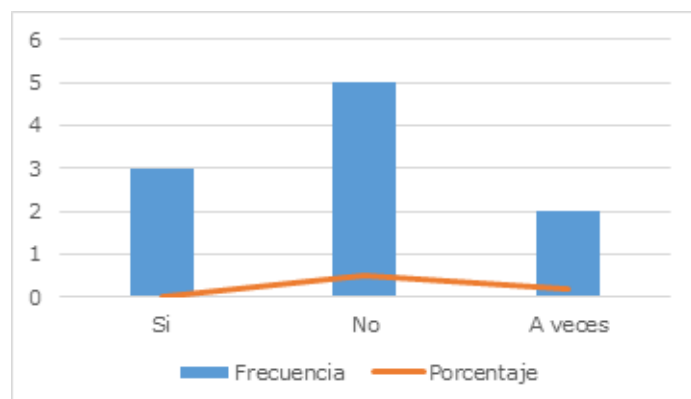


Figura 6: Utilización de herramientas de análisis para determinar el sobreendeudamiento

Análisis: El 50% del personal encuestado manifiestan que no utilizó herramientas de análisis para determinar el sobreendeudamiento del socio previo al otorgamiento de crédito, el 30% del personal encuestado señala que si hizo uso de herramientas de análisis para la determinación del sobreendeudamiento del socio previo al otorgamiento de crédito mientras que el 20% restante señala que a veces si hace uso de herramientas.

7.- ¿Realiza usted algún análisis respecto al capital (inversiones realizadas) de los socios previo al otorgamiento del crédito?

Tabla 8. Análisis del capital de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	6	60%
A veces	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

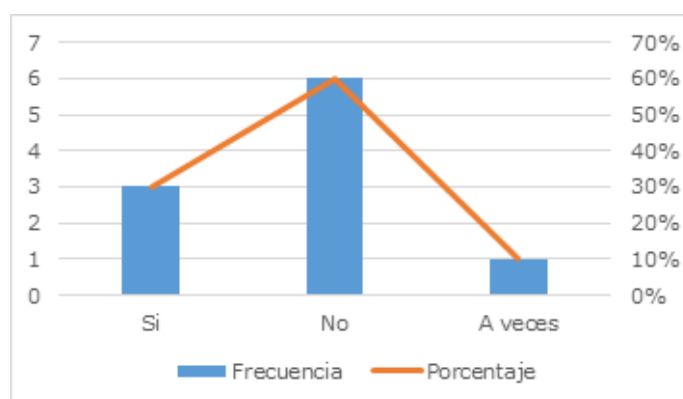


Figura 7. Análisis del capital de los socios

Análisis: El 60% del personal encuestado señala que no han realizado análisis sobre el capital de los socios, un 30% menciona que, si lo han realizado, mientras que un 10% manifiestan que a veces analiza el capital de los socios previo al otorgamiento de créditos.

8.- ¿Dispone usted de algún manual o herramienta que le permita validar adecuadamente las garantías presentadas por los socios, previo a otorgar un crédito?

Tabla 9. Disponibilidad de manuales o herramientas-validación de garantías

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil "14 de Marzo"

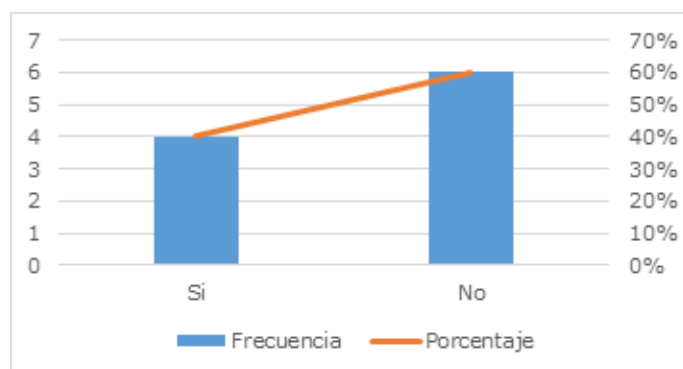


Figura 8: Disponibilidad de manuales o herramientas de validación de garantías

Análisis: El 60% del personal encuestado manifiesta que no dispone de manuales o herramientas que le permitan validar adecuadamente las garantías presentadas por los socios previo a otorgar un crédito, el 40% restante señala

que si dispone de manuales o herramientas para este efecto.

9.- ¿Con qué frecuencia se reporta a la Dirección Financiera de la COAC Textil “14 de Marzo” sobre los niveles de morosidad de los prestamistas?

Tabla 10. Reportes de Morosidad a la Dirección Financiera COAC Textil “14 de Marzo”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	1	10%
Semestral	1	10%
Anual	7	70%
No se informa	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil “14 de Marzo”

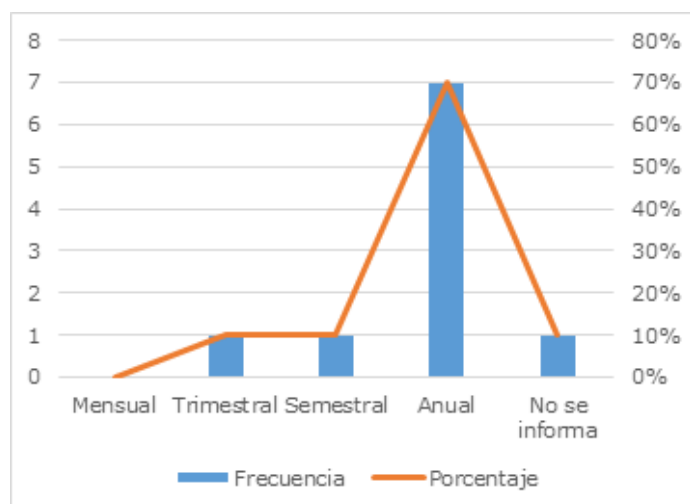


Figura 9: Reportes de morosidad a la dirección financiera COAC Textil “14 de Marzo”

Análisis: El 70% del personal encuestado señala que la frecuencia con la que se reporta a la Dirección Financiera de la COAC Textil “14 de Marzo” los niveles de morosidad de los prestamistas es anual, el 10% de los encuestados señala que los reportes se realizan cada seis meses, otro 10% señala que estos reportes se realizan cada tres meses y el 10% restante de los encuestados señala que no se reporta los niveles de morosidad de los prestamistas a la Dirección Financiera de la COAC Textil “14 de Marzo”.

10.- ¿Cuál es el destino principal de los préstamos otorgados a los socios de la COAC “14 de Marzo”?

Tabla 11. Destino principal de los préstamos otorgados a los socios de la COAC Textil “14 de Marzo”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pago de deuda	2	20%
Educación	1	10%
Salud	1	10%
Compra de Vivienda / adecuación	2	20%
Negocio propio	2	20%
Otros	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Textil “14 de Marzo”

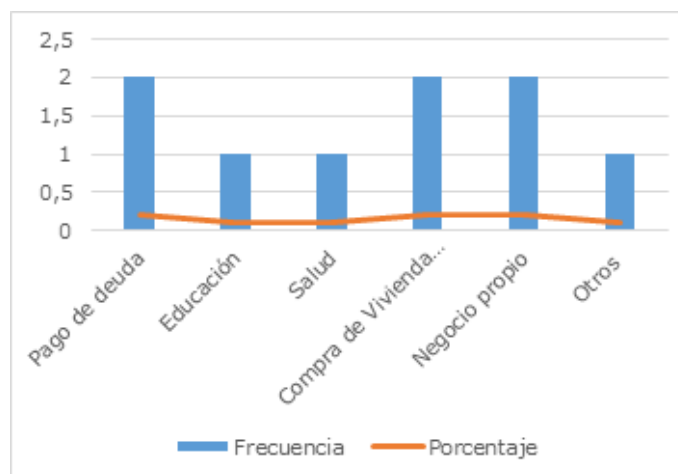


Figura 10. Destino principal de los préstamos otorgados a los socios de la COAC Textil “14 de Marzo”

Análisis: El 20% del personal encuestado señaló que el destino de los préstamos otorgados es el pago de deuda, otro 20% de los encuestados señaló que los créditos son solicitados y destinados para la compra o adecuación de vivienda, otro 20% de los encuestados señaló que estos se destinan para la inversión en negocio propio; el 10% de los encuestados señaló que el destino de los créditos solicitados son destinados a Educación, 10% para Salud y el 10% final señalo que son otros los destinos de los créditos solicitados.

## RESULTADOS

Los resultados de la encuesta aplicada permitieron conocer información relevante respecto a los procesos que se ejecutan en la COAC Textil “14 de Marzo” para el otorgamiento de créditos, específicamente aspectos relacionados con la gestión de riesgos. Las preguntas realizadas abarcaron aspectos tales como: la implementación de estrategias para medir el Riesgo de Crédito en la Cooperativa; la suficiencia de los actuales controles



de riesgo; la necesidad de implementar un Plan para la Administración del Riesgo de crédito; la suficiencia de los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de créditos; la frecuencia de capacitación al personal en temas relacionados al análisis y gestión del riesgo para el otorgamiento de créditos. Se consultó además sobre varios temas relacionados al otorgamiento de crédito como: el uso de herramientas de análisis que permitan determinar adecuadamente el sobreendeudamiento, previo al otorgamiento de créditos; el análisis del capital (inversiones realizadas) de los socios para el otorgamiento del crédito; la disponibilidad de manuales o herramientas que le permita validar adecuadamente las garantías presentadas por los socios; la frecuencia con la que se reporta a la Dirección Financiera de la COAC Textil "14 de Marzo" los niveles de morosidad de los prestamistas y finalmente el destino principal de los préstamos otorgados a los socios de la COAC Textil "14 de Marzo".

Las respuestas obtenidas a estas interrogantes fueron tabuladas y se graficaron sus resultados, de manera general se puede señalar que: es necesaria la implementación de estrategias para medir el Riesgo de Crédito en la COAC Textil "14 de Marzo"; que los actuales controles de riesgo que se aplican en la Cooperativa previo al otorgamiento de créditos son insuficientes; que existe la necesidad de implementar un plan que permita la gestión y minimización del riesgo al momento de otorgar un crédito; que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de créditos, a criterio de los encuestados, resultan insuficientes; que es mínima la frecuencia con la que el personal es capacitado en temas relacionados al análisis y gestión del riesgo para el otorgamiento de créditos.

Sobre los aspectos relacionados al otorgamiento de créditos se puede señalar que: mayoritariamente no se usan herramientas de análisis que permitan determinar adecuadamente el sobreendeudamiento previo al otorgamiento de créditos, de igual manera, generalmente no se realiza un análisis del capital (inversiones realizadas) de los socios previo al otorgamiento del crédito, mayoritariamente el personal no dispone de manuales o herramientas que les permita validar adecuadamente las garantías presentadas por los socios, otro dato importante que arrojaron los resultados es que, a consideración de los encuestados, la frecuencia con la que se reporta a la Dirección Financiera de la COAC Textil "14 de Marzo" los niveles de morosidad de los prestamistas es mínima, finalmente se pudo evidenciar que existe una diversidad de destinos para los préstamos otorgados a los socios de la COAC "14 de Marzo entre ellos: inversión en el negocio propio, pago de deuda, construcción o adecuación de

vivienda, salud y educación sin que uno prevalezca mayoritariamente sobre otro.

## DISCUSIÓN

Considerando los indicadores de eficiencia de la entidad objeto de estudio y a partir de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas es importante dimensionar el riesgo que la COAC Textil "14 de Marzo" asume por no identificar, administrar y mitigar los factores de riesgo en la actividad de intermediación financiera. Si bien es cierto la cooperativa ha logrado mantener una evolución positiva de sus indicadores de eficiencia este crecimiento debe mantenerse en el tiempo. Se debe considerar además que, una transacción crediticia, a diferencia de lo que sucede en otro tipo de transacciones, no finaliza en el momento en que suscribe el pagaré, sino que termina cuando el socio paga el capital y los intereses pactados, convirtiéndose en un proceso que inicia nuevamente con la prospección crediticia, que garantiza el proceso óptimo de intermediación haciendo necesaria la implementación de planes o estrategias que permitan gestionar el riesgo de crédito, asegurar la recuperación del crédito más los intereses generados y garantizar la eficiencia de la COAC Textil "14 de Marzo".

Es indispensable establecer directrices que permitan identificar, controlar y mitigar el riesgo en la colocación del crédito fundamentalmente para garantizar la eficiencia financiera en la COAC Textil "14 de Marzo"; una mayor eficiencia contribuirá a asegurar la permanencia de la entidad en el tiempo y es un factor determinante para el crecimiento de la cooperativa en tal virtud se deben establecer políticas y procedimientos de gestión de riesgo de crédito óptimos y altamente efectivos que permitan desarrollar intermediación financiera en escenarios de certidumbre y posibilite la sostenibilidad financiera por un lado y por otro haga que su oferta de productos y servicios satisfagan las necesidades de sus asociados dentro de la responsabilidad social que identifica a instituciones de esta naturaleza.

### Fase I: Identificar los ejes operativos a intervenir, para la mitigación de riesgo de crédito.

Partiendo del diagnóstico realizado en base a la utilización de las técnicas metodológicas que permitieron identificar las causas que generaron riesgo de crédito en la COAC Textil "14 de Marzo", se plantean los siguientes ejes operativos a intervenir:

**Ejes operativos:**

Eje Legal  
 Talento Humano  
 Metodología Microcrédito  
 Recuperación de Cartera

**Fase II: Definir las estrategias para cada eje operativo.**

Las estrategias que deben implementarse en la COAC Textil “14 de Marzo” son las siguientes:

- » Estrategia 1: Actualización de la Política de Crédito.
- » Estrategia 2: Determinación de perfil para el proceso de reclutamiento y selección para oficial de negocios.
- » Estrategia 3: Determinar una metodología de microcrédito.

**CONCLUSIONES**

El grado de eficiencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se mide con la oportuna implementación de estrategias que aportan a la gestión de riesgo de crédito que asegure la recuperación de préstamos otorgados, las mismas que deben ser administradas y monitoreadas para evitar la exposición a la incertidumbre financiera en el mediano y largo plazo, de ahí se sustenta la investigación efectuada en donde se considera preponderante la adopción de estrategias que permitan la toma de decisiones gerenciales que precautelen los recursos financieros al momento de la colocación de los créditos.

El proceso crediticio en una organización que conforma el sistema financiero popular y solidario se considera de vital importancia en razón de que la aprobación de solicitudes y colocación de créditos influyen en la sostenibilidad de la entidad; en tal sentido se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito textil 14 de Marzo, requiere intervenir lo más pronto posible los siguientes componentes: 1. Eje Legal, 2. Talento Humano, 3. Metodología Microcrédito y 4. Recuperación de Cartera.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arciniegas, O. G., & Pantoja, M. J. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista ESPACIOS*, 41(27), 1-10.

Canto-Cuevas, F. J., Palacín-Sánchez, M. J., & Di Pietro, F. (2016). Efectos del ciclo económico en el crédito comercial: el caso de la pyme española. *European research on management and business economics*, 22(2), 55-62.

Casani, F., Llorente, A., & Pérez, E. (2009). *Economía de la empresa 2º Bachillerato*. Editex.

Castillo, M., & Mendoza, Á. (2004). Diseño de una metodología para la identificación y la medición del riesgo operativo en instituciones financieras. *Revista de Ingeniería*, (19), 45-52

Conda, M. C., Viñas, M., & Coria, M. K. (2017). Gestión del riesgo tecnológico y bibliotecas: una mirada transdisciplinaria para su abordaje. *Palabra clave*, 7(1), 1-18.

Cusme, M. A. Z. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito, influencia en el crecimiento socioeconómico, Manabí-Ecuador. *Quipukamayoc*, 26(50), 71-82.

Di Rienzo, J., & Casanoves, F. (2008). Estadísticas para las ciencias agropecuarias. Editorial Brujas.

García, G. (2007). Reseña de “Capitalismo y modernidad: el gran debate” de Jack Goody. *Anuario Colombiano de Historia Social y de la Cultura*, (34), 517-520.

García, J. (2017). Contabilidad de Costos. Trillas S.A.

Hidalgo, L. (2019). Propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera Vencida de la Empresa UPLASONE S.A. Instituto Tecnológico Superior Bolivariano, Ecuador.

Lara Haro, A. (2005). Medición y Control de Riesgos Financieros. Limusa.

Martínez, C. A. (2016). La Cooperativa y su identidad. Dykinson S.L.

Medina Hurtado, S., & Manco, O. O. (2007). Diseño de un sistema experto difuso: evaluación de riesgo crediticio en firmas comisionistas de bolsa para el otorgamiento de recursos financieros. *Estudios Gerenciales*, 23(104), 101-129.

Merino, M., Pintado, T., & Grande, I. (2015). Introducción a la investigación de mercados 2da. Ed. ESIC Editorial.

Mokate, K. (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad. *Instituto Internacional para el Desarrollo Social INDES*.

Montaño García. (2010). Administración de Cobranza. Administración de Cobranza. Trillas.

- Rodríguez, F. A., Maldonado, C. G., & Velandia, J. L. (2014). Las entidades financieras a lo largo del ciclo de negocios: ¿ está el ciclo financiero sincronizado con el ciclo de negocios?. *Ensayos sobre política económica*, 32(75), 28-40.
- Rosenberg, J. (1996). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Grupo Editorial Océano.
- Silva, D. (2018). *Análisis de la Gestión de Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Socías Salvá, A., Horrach Roselló, P., Herranz Bascones, R., Jover Arbona, G., & Llull Gilet, A. (2017). *Contabilidad financiera*. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Talledos Sánchez, E. (2014). El enigma del capital y las crisis del capitalismo. *Investigaciones geográficas*, (83), 142-145.