



*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*

*Credit risk management and its impact on delinquency in the Juan Pío de Mora savings and credit cooperative, Cantón San Miguel, Bolívar Province, period 2017-2019*

*Gestão do risco de crédito e seu impacto na inadimplência na cooperativa de poupança e crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, província de Bolívar, período 2017-2019*

Irma Nataly Trujillo-Villena <sup>I</sup>

[naty\\_tv93@hotmail.com](mailto:naty_tv93@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-6453-8577>

Amaro Vladimir Berrones-Paguay <sup>II</sup>

[avberrones@espe.edu.ec](mailto:avberrones@espe.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-5335-6444>

Andrea del Pilar Ramírez-Casco <sup>III</sup>

[andrea.ramirez@esPOCH.edu.ec](mailto:andrea.ramirez@esPOCH.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-1128-2272>

**Correspondencia:** [naty\\_tv93@hotmail.com](mailto:naty_tv93@hotmail.com)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de abril de 2022 \* **Aceptado:** 12 de mayo de 2022 \* **Publicado:** 10 de junio de 2022

- I. Ingeniera en Finanzas, Magíster en Finanzas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Ecuador.
- II. Doctor en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador.
- III. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Magíster en Auditoría Integral, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.



## Resumen

El objetivo del estudio 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 momento de analizar al sujeto de crédito, las 5C de crédito. El análisis de la administración del riesgo crediticio juntamente con la morosidad se lo realizó basándose en la elaboración de dos encuestas, aplicadas tanto al personal del Departamento de Crédito, así como también a los socios que adquirieron créditos en los años 2017-2019. Las consecuencias que ocasiona una inadecuada administración del riesgo crediticio puede afectar gravemente a la entidad financiera ya 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, impidiéndole 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 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 Clave:** Ciencias Económicas; Finanzas; Riesgo Crediticio; 5C del Crédito; Tasa de Morosidad.

## Abstract

The objective of the study of this research lies in the problem generated by the delinquency rate in the Juan Pío de Mora Savings and Credit Cooperative located in the province of Bolívar, San Miguel canton, due mostly to internal factors such as the mismanagement of credit risk, which has been generated by the unequivocal application of a fundamental tool when analyzing the credit subject, the 5C of credit. The analysis of credit risk management together with delinquency was carried out based on the preparation of two surveys, applied both to the staff of the Credit Department, as well as to the partners who acquired credits in the years 2017-2019. The consequences caused by inadequate credit risk management can seriously affect the financial institution since it leads to the delinquency rate being above the average of the total portfolio of

savings and credit unions in segment 2, preventing it from being directed to the fulfillment of objectives, as well as its survival, increase of market share, among others, for this reason, it is suggested to propose a credit risk management plan based on the application of the 5C (capacity, capital, character, collateral and conditions) and strategies to manage delinquency, as a solution to the events that have arisen.

**Keywords:** Economic Sciences; Finance; Credit risk; 5C of Credit; Delinquency Rate.

## Resumo

O objetivo do estudo desta pesquisa está no problema gerado pela taxa de inadimplência na Cooperativa de Poupança e Crédito Juan Pío de Mora localizada na província de Bolívar, cantão de San Miguel, devido principalmente a fatores internos como a má gestão do risco de crédito, que foi gerado pela aplicação inequívoca de uma ferramenta fundamental na análise do tema crédito, o 5C do crédito. A análise da gestão do risco de crédito em conjunto com a inadimplência foi realizada com base na elaboração de duas pesquisas, aplicadas tanto ao pessoal do Departamento de Crédito, quanto aos sócios que adquiriram créditos nos anos de 2017-2019. As consequências causadas pela gestão inadequada do risco de crédito podem afetar seriamente a instituição financeira, pois faz com que o índice de inadimplência fique acima da carteira total das cooperativas de poupança e crédito do segmento 2, impedindo-a de ir ao cumprimento dos objetivos, bem como a sua sobrevivência, aumento de participação de mercado, entre outros, por isso sugere-se propor um plano de gerenciamento de risco de crédito baseado na aplicação dos 5Cs (capacidade, capital, caráter, garantias e condições) e em estratégias que permitam gerenciar a inadimplência, como solução para os acontecimentos ocorridos.

**Palavras-chave:** Ciências econômicas; Finança; Risco de crédito; 5C de Crédito; Taxa de Inadimplência.

## 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.

Según el Banco Central del Ecuador [1] en el Ecuador 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 [2].

En la provincia Bolívar, cantón San Miguel existen aproximadamente 3 cooperativas de ahorro y crédito. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, entidad financiera de estudio perteneciente al Segmento 2, la cual radica su problema en su alto 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. 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 según los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [3] generado por la carencia o ineficiente administración del riesgo crediticio, lo cual ha incidido que la morosidad afecte año tras año sus resultados.

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.

Con estos antecedentes, la presente 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 y por ende afectando sus resultados, para lo cual se levantará información con la utilización de instrumentos de recopilación de datos, posterior a ello procesar y concluir con opiniones del fenómeno estudiado.

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.

Considerando el enunciado por Humberto Tierra [4] en su investigación “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”.

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 investigación realizada por Cabezas [5] denominada “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”. En este estudio 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.

Mientras que la investigación realizada por Irma Chongo [6] 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”. 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.

Considerando lo expuesto por Chiavenato “La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” [7].

De acuerdo a George R. Terry, citado en Origen y desarrollo de la administración (2007) de la Universidad Católica Boliviana San Pablo [8] “La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”.

En esencia, la administración tiene por objeto el estudio de las organizaciones, planeando todas las actividades que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos y metas, organizando todos los procesos, dirigiendo el esquema con las actividades y recursos, y finalmente coordinando y controlando el uso adecuado de materiales.

En este contexto, todas las entidades, especialmente las del sistema financiero han 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. Según la Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos [9] la administración del riesgo de crédito es esencial en todas las instituciones de intermediación financiera, ya que incrementa la tasa de rendimiento ajustada por la organización bancaria garantizando su éxito a largo plazo.

Por lo tanto, según Saavedra & Saavedra [10] 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

Para que el otorgamiento de crédito se realice de manera correcta y segura, es necesario utilizar herramientas que contribuyan al análisis, es así que la Revista Líderes [11] resalta la importancia de la correcta aplicación de las 5C del crédito ya que 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.

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.

Según Madrigal et al. [12] a la primera "C" se le denomina carácter, la cual 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.

Complementando la idea de los anteriores autores, el sitio web Créditos en USA [13] le 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.

Según Madrigal et al. [12] la segunda "C" denominada Capital, 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.

De acuerdo al sitio web Créditos en USA [13] 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.

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.

La tercera “C” hace referencia al capital, ya que según Madrigal et al. [12] 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. 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. Según el sitio web Créditos en USA [13] 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.

Siguiendo el mismo contexto, Madrigal et al. [12] manifiesta que 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

La quinta “C” hace referencia a las condiciones, es así que la Revista Líderes 4.0 [11] menciona que esta “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.

Con lo expuesto, Sisa [14] menciona que 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.

Es así que, según Sango [15] 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 [15].

De acuerdo a Morales & Morales [16] el 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

En este contexto, el crédito está ligado directamente con la morosidad, es así que, según González [17] 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

### **Materiales y métodos**

Para la elaboración de este proyecto de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, cuyo objeto de estudio son los socios y los empleados del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora bajo los siguientes niveles de investigación:

**Descriptivo:** Permite analizar cómo es y cómo se manifiesta un cierto fenómeno, detallándolo mediante mediciones de los atributos que se analicen enunciado por Vásquez [18]. 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.

**Exploratorio:** Según Mohammad permite captar una perspectiva general del problema de investigación incrementando el grado de conocimiento del investigador [19]. 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.

Además, se aplica el diseño no experimental, el cual de acuerdo a Gutiérrez [20] 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. 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 Pío de Mora del Cantón San Miguel.

Se aplica como tipo de estudio la investigación aplicada y transversal. Según Martínez [21] la primera se enfoca en la consecución del objetivo general el mismo que describe la relación entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad, para a partir de estos resultados generar conocimiento nuevo y establecer estrategias que ayuden a mejorar su gestión de crédito y la reducción de la morosidad. Mientras que la segunda permite 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. 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 Pío de Mora del Cantón San Miguel.

En esta investigación la población son los funcionarios del Departamento de crédito y el Señor Gerente (20), así como también 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, de los cuales se tomará una muestra para la respectiva aplicación de encuestas.

### Cálculo de la muestra

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

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%

n= 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.

Los métodos que se aplicaron en esta investigación son: el inductivo, el cual según el sitio web Instituciones Servicio de creación de sitios web institucionales [22] 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. Por otro lado, según Cegarra el método deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas planteados, es decir consiste en plantear una hipótesis de estudio. 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.

Las fuentes para obtener la información son de carácter primaria que permite recolectar la información para detectar la ineficiente administración del riesgo crediticio y secundaria la información obtenida mediante la información científica para dar solución al problema de estudio. Las técnicas e instrumentos como las encuestas con sus cuestionarios permiten levantar información 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.

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 bajo la escala de Likert con 4 niveles:

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

Mediante el Alpha de Cronbach que se aplicó a una muestra de la población se determina la validez del instrumento, es así que al aplicarlo se obtuvo el siguiente resultado:

K (Número de Ítems)	25
Vi (Varianza de los instrumentos)	12,10
Vt (Varianza Total)	41,08

Sección 1 1,042

Sección 2	0,705
Absoluto 2	0,705
Alpha	0,735

Una vez aplicada la herramienta del Alpha de Cronbach 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.

### **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, flujograma de concesión de créditos, detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), así como también recopilar información de sus empleados y socios participantes, para lo cual en primera instancia se realizó un análisis horizontal de la clasificación de la cartera obteniendo los siguientes resultados:

En el periodo 2017-2018 la cartera neta tuvo un crecimiento del 15,58% cuya variación absoluta fue de \$3.612.515,30 donde su mayor crecimiento se centra en la cartera inmobiliaria con el 127,94% equivalente a \$1.728.475,71. La cartera de microcrédito tuvo un crecimiento del 8,29% mientras que la cartera de consumo se redujo en un 14,63%. 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%.

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. Mientras que la cartera neta del periodo 2018-2019 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.

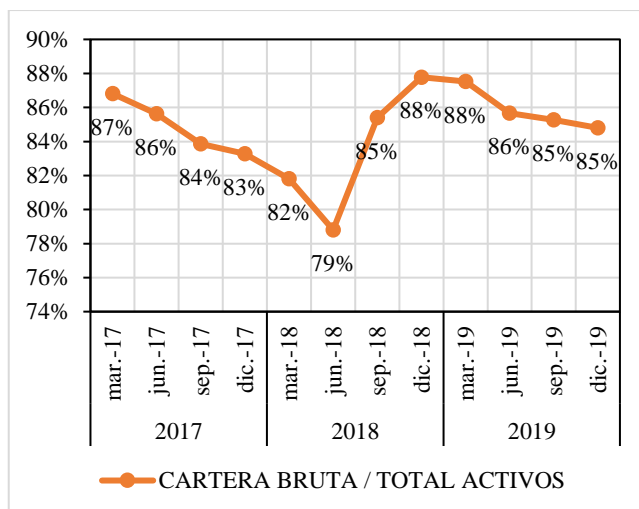
Con respecto a las provisiones para créditos incobrables tuvo una disminución del 22,87%, del cual la provisión de la cartera de microcrédito se redujo en un 30,37% (\$396.170,77).

Además, se realizó un análisis de los principales componentes de la cartera como se muestra a continuación:

### **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 el siguiente gráfico:

**Figura. 1.** Cartera Bruta/Total Activo



Realizado por: Trujillo, Nataly, 2021

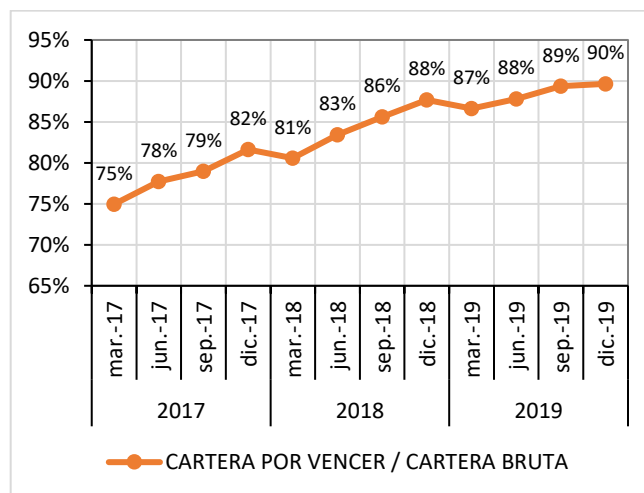
En la figura.1 se observa que en junio del 2018 la cartera bruta representó el 79% del Activo Total, porcentaje más bajo dentro del periodo de estudio, el cual se dio por el incremento del índice de pobreza en el país, lo que ocasionó que los sujetos a créditos tengan mayores dificultades para acceder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

### **Cartera por vencer frente a la cartera bruta**

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.

**Figura 2:** Cartera por vencer / Cartera Bruta



Realizado por: Trujillo. Nataly, 2021

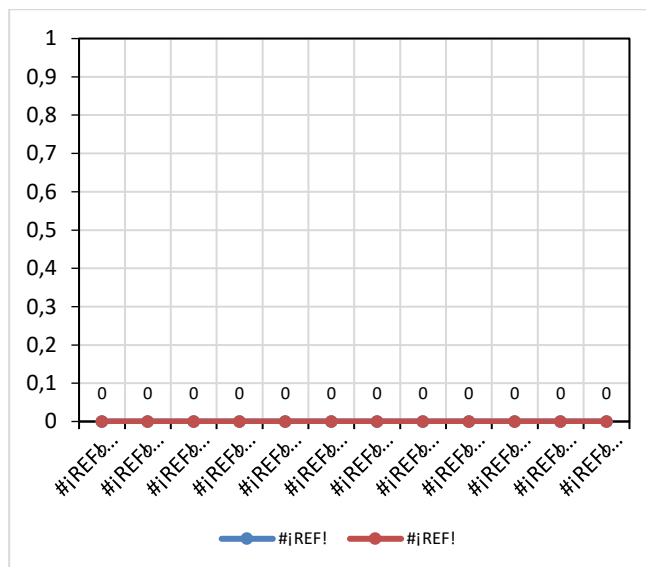
Al relacionar la Cartera por Vencer frente a la Cartera Bruta, se observa en la figura. 2 una tendencia alcista ya que en marzo del 2017 se registra un 75% de cartera por vencer mientras que al llegar a diciembre del 2019 alcanza un 90%, es decir, un crecimiento del 15% en tres años, debido a la implementación 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.



## Comparación de la 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:

Figura 3. Morosidad COAC Juan Pio de Mora vs Morosidad Segmento 2



Realizado por: Trujillo. Nataly, 2021

En la figura 3 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%.

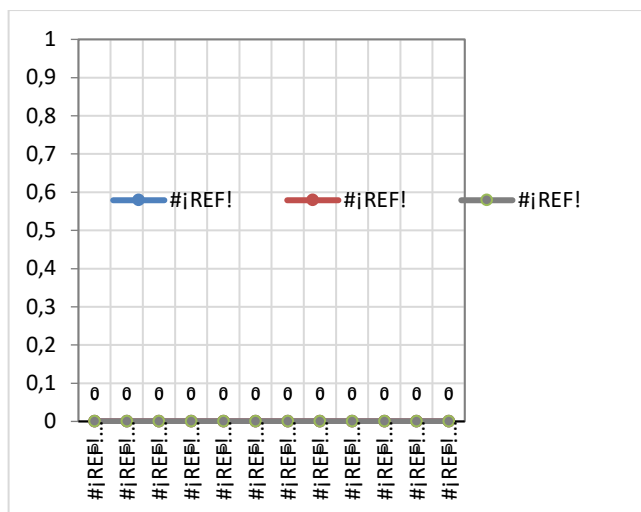
A pesar de que se observa que el índice de morosidad de la COAC Juan Pío de Mora ha disminuido considerablemente aún se encuentra por encima de la media de las cooperativas del segmento 2, lo cual indica que la cooperativa aún mantiene problemas de morosidad por la inadecuada aplicación de las 5c del 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.

### **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 la figura 4 con los periodos trimestrales desde el 2017 al 2019 donde se obtienen los siguientes resultados: Entre los porcentajes del gráfico 4-3 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. 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.

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



Realizado por: Trujillo. Nataly, 2021

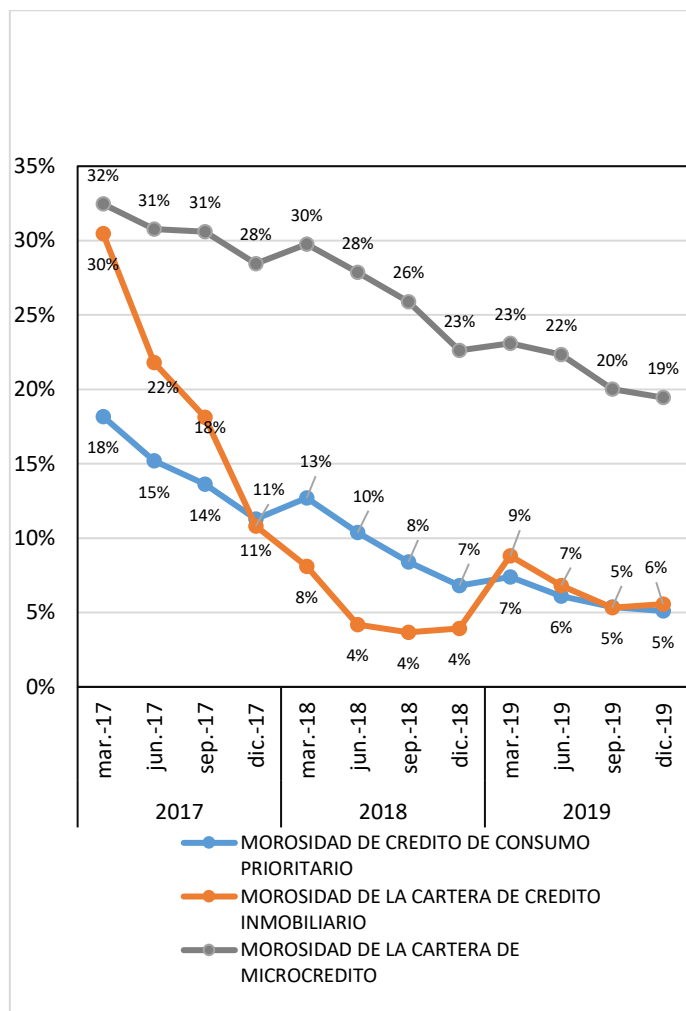
### Morosidad por tipo de Crédito

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.

En la figura 5 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 microempresarios 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. No obstante, es fundamental establecer mejores alternativas con la finalidad que exista una mayor puntualidad en los pagos realizados por los socios prestatarios y su índice de morosidad no se incremente.

**Figura 5: Morosidad por tipo de crédito**

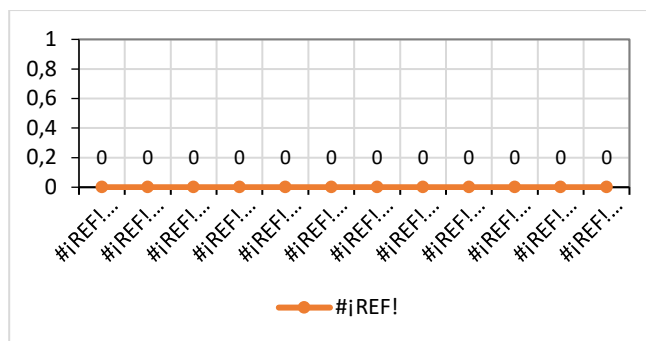


Realizado por: Trujillo. Nataly, 2021

### Cobertura de la cartera problemática

En la figura 6 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.

**Figura 6:** Cobertura de la cartera problemática



Realizado por: Trujillo. Nataly, 2021

### 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, 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 1:** 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 COAC Juan Pío de Mora

Realizado por: Trujillo, Nataly, 2021

Como se observa en la tabla 1, 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 2:** 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 COAC Juan Pío de Mora

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 2, 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.

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 3:** Capital- Patrimonio

Alternativas	Tabulación	Porcentaje (%)
Siempre	2	10,0%
Casi siempre	3	15,0%
Casi nunca	12	60,0%
Nunca	3	15,0%

**TOTAL 20 100,0%**

**Fuente:** Encuesta personal COAC Juan Pío de Mora. **Realizado por:** Trujillo, Nataly, 2021

De acuerdo con la tabla 3 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 4:** Colateral - Garantías de pago

<b>Alternativas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
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 COAC Juan Pío de Mora

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

Las cifras de la tabla 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 5:** 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>

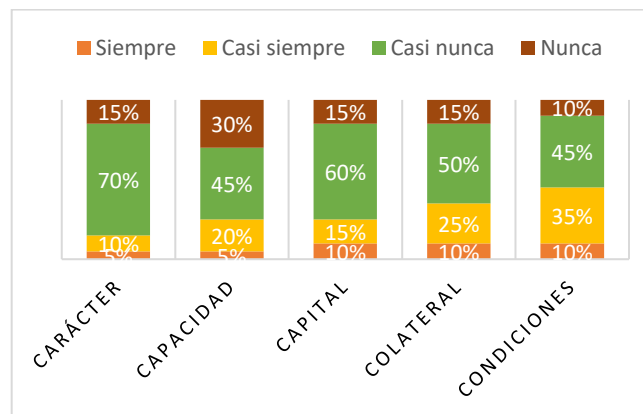
**Fuente:** Encuesta personal COAC Juan Pío de Mora

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

De acuerdo con la tabla 5, 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 conlleve al incumplimiento de sus obligaciones.

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.

**Figura 7:** Resumen encuesta al personal COAC Juan Pío de Mora



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



El gráfico 18-3 agrupa las respuestas de las encuestas realizadas 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.

### **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 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 mediante los formularios de google obteniendo 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 6:** Facilidad para acceder a créditos

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

**TOTAL 366 100,0%**

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

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

En la tabla 6 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 7:** Conformidad con el pago de los intereses del crédito.

<b>Alternativas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
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. Nataly, 2021

En la tabla 7 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 8:** Puntualidad en los pagos

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

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

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

De acuerdo con la tabla 8 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 encontrado satisfecho con las políticas de morosidad de créditos que se han establecido por parte de esta entidad financiera?

**Tabla 9:** Satisfacción de las políticas de morosidad de crédito

<b>Alternativas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
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, Nataly, 2021

En base a la tabla 9 se observa que de acuerdo con las respuestas de los prestatarios el 63,9% se encuentra satisfecho con las políticas de morosidad 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 10:** Incentivos puntualidad en los pagos

<b>Alternativas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
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, Nataly, 2021

Al observar los porcentajes de la tabla 10 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.

Por lo tanto, mediante el análisis situacional se detectan 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, según el flujo de concesión de créditos ya que los oficiales de cobranzas son quienes se encargan de su recuperación. Una vez realizado el análisis situacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora se procede a realizar la verificación de hipótesis.

### **Planteamiento de Hipótesis**

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

### **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.

**Tabla 11:** Cálculo chi cuadrado

OBSERVADAS	SI	NO	TOTAL
Administración del Riesgo de Crédito	29	71	100
Morosidad	988	842	1830
TOTAL	1017	913	1930
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	
CHI CUADRADO CALCULADO	23,753		
$gl = (r - 1)(c - 1) =$			
Valor crítico	1		
$\alpha =$	0,05		
$X^2(1 - \alpha) * gl =$	3,84		

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

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

La tabla 11 muestra el cálculo del chi cuadrado donde 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 consiguiente, 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.

## Conclusiones

- La Administración del Riesgo Crediticio es un factor relevante en toda institución financiera ya que está directamente relacionada con la morosidad, es así que la Cooperativa 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%.
- Al analizar la situación actual del riesgo crediticio de la Cooperativa Juan Pío de Mora se reconoce que no existe una adecuada aplicación de las 5C del crédito, debido a un manejo inaceptable en el compromiso de pago de los socios (carácter), verificación de ingresos (capacidad) y disponibilidad del capital patrimonial (capital), garantías (colateral), ni se evalúa con mayor detalle la situación económica y financiera tanto del país como del prestatario (condiciones).
- Se observa una escasa participación de los gestores de crédito en la recuperación de cartera que contribuyan a reducir los índices de morosidad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora no cuenta con un Plan de Administración del Riesgo Crediticio donde se establezcan las políticas en relación con las 5c y estrategias para un control y gestión de la morosidad.

## Referencias

1. Banco Central del Ecuador [BCE], «Banco Central del Ecuador, [https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto\\_bid\\_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf](https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf).
2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS], «Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria,» 23 Octubre 2018. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 002.
3. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], «Boletines Financieros Mensuales,» 2019. <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>.
4. H. Tierra, El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., del cantón Ambato, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, 2015, p. 16.
5. G. Cabezas, 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”, ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL, 2017, p. 5.
6. I. Chongo, 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”, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, 2017, p. 17.
7. Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, Séptima ed., México: Mc Graw Hill, 2004, p. 10.
8. Universidad Católica Boliviana San Pablo [UCB], «ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN,» PERSPECTIVAS, p. 48, Julio 2007.
9. Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos [BCBS], «Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas,» Julio 1999. <http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/gestion-de-riesgos/riesgo-de-credito/144-gr-rc03/file>.
10. M. Saavedra y M. Saavedra, «Modelos para medir el Riesgo de Crédito de la Banca,» Scielo, pp. 299-304, 2015.
11. Líderes 4.0, «Finanzas- Las 5 "C" del crédito,» 9 Mayo 2016. <https://lideres4.wordpress.com/2016/05/09/finanzas-las-5-c-del-credito/>.
12. F. Madrigal, L. Chávez y A. Díaz, «Evaluación de las 5 C'S de Crédito en Condiciones de Incertidumbre,» de Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los



- Retos del Siglo XXI, Primera ed., México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2017, pp. 2438, 2439.
13. Créditos en USA, «Qué son las 5 C del crédito,» <https://www.creditosenusa.com/que-son-las-5-c-del-credito/>.
  14. M. Sisa, 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, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, 2020, p. 20.
  15. R. Sango, «Misabogados.com,» 31 Mayo 2017. <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>.
  16. J. Morales y A. Morales, Crédito y Cobranza, México: Patria, 2016, p. 22.
  17. I. Gonzalez, «Morosidad en las entidad financieras,» 17 Enero 2012. <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>.
  18. Vásquez, «gestiopolis.com estudio métodos de investigación,» 18 Diciembre 2005. [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..)
  19. N. Mohammad, Metodología de la Investigación, México: Limusa, 2005, pp. 89, 90.
  20. E. Gutiérrez, Estadística Inferencial, Madrid: Patria, 2012.
  21. G. Martinez, «Métodos de investigación,» 26 septiembre 2015. <http://tiposdemetodosdeinstigacion.blogspot.com/2012/09/metodo-sistematico.html>.
  22. Instituciones Servicio de creación de sitios web institucionales, «Metodología de la investigación,» <https://instituciones.sld.cu/ihi/metodologia-de-la-investigacion/>.

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).