



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN SEGUROS Y RIESGOS FINANCIEROS

Resolución: RPC-SO-16-No.440-2021

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo
Calificación de los riesgos transaccionales con los clientes externos de una empresa de intermediación de servicios financieros para la ciudad de Cuenca.
Línea de Investigación:
Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Campo amplio de conocimiento:
Administración
Autor/a:
Shirley Maite Vergara Toapanta
Tutor/a:
Andrés Ramos Álvarez

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Andrés Ramos Alvarez con C.I: 1756718886 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Calificación de los riesgos transaccionales con los clientes externos de una empresa de intermediación de servicios financieros para la ciudad de Cuenca.

Elaborado por: Shirley Maite Vergara Toapanta, de C.I: 1724374259, estudiante de la Maestría: Seguros y Riesgos Financieros, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., septiembre 14 de 2023



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Shirley Maite Vergara Toapanta con C.I: 1724374259, autor/a del proyecto de titulación denominado: Calificación de los riesgos transaccionales con los clientes externos de una empresa de intermediación de servicios financieros para la ciudad de Cuenca. Previo a la obtención del título de Magister en Seguros y Riesgos Financieros.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., septiembre 14 de 2023

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	2
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	3
INFORMACIÓN GENERAL	7
Contextualización del tema	7
Problema de investigación	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	9
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	9
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL	11
1.1. Contextualización general del estado del arte	11
1.2. Proceso investigativo metodológico	15
1.3. Análisis de resultados	18
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL	28
2.1 Resumen	28
Abstract	29
2.2 Introducción	29
2.3 Metodología	32
2.4 Resultados – Discusión	34
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	38
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis encuesta nivel de conocimiento	18
Tabla 2. Análisis encuesta actividades realizadas	20
Tabla 3. Análisis liquidez corriente 2022	27
Tabla 4. Análisis liquidez corriente 2023	28

Índice de figuras

Figura 1. Presentación porcentual población y muestra	18
Figura 2. Tabulación encuesta nivel de conocimiento	19
Figura 3. Tabulación encuesta actividades realizadas	20
Figura 4. Créditos aprobados	23
Figura 5. Recaudación total del primer semestre de los periodos 2022 y 2023	24
Figura 6. Análisis cuentas por pagar cartera	25
Figura 7. Análisis cuentas por cobrar cartera	26
Figura 8. Análisis interés de mora pagada.	27

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

La Importancia de gestionar los riesgos financieros es esencial ya que esto ayuda a estar alerta para prever cualquier situación que pueda acaer en una pérdida económica o a su vez para aprovechar las oportunidades. El poder detectar estos riesgos es determinante para diseñar estrategias que ayuden a la toma de decisiones asertivas que anulen o mitiguen estos riesgos.

La intermediación financiera debe ser considerada como una actividad que implica una enorme responsabilidad puesto que se involucra los ahorros de nuestros clientes externo y que gracias a los estatutos establecidos por, el Banco Central que establece una cierta cantidad de dinero debe conservarse garantizando que el mismo retorne al propietario (en caso que lo solicite) disminuyendo así el riesgo de pérdida (Mario, García Díaz Carlos; Cárdenas Sánchez, Giovanni Alexander; Rodríguez, Molina; Hernando, Carlos, 2021)

La actividad principal de una empresa de intermediación de servicios financieros es la del otorgamiento de crédito a personas particulares y a su vez realiza negociaciones de compra/venta de cartera esto básicamente se da cuando una entidad financiera (banco o cooperativa) cuenta con cartera originada es decir créditos emitidos por cuenta propia y la cual desean ceder o transferir la responsabilidad de cobro a una segunda empresa y para esto mediante contrato se procede a realizar una negociación la misma que pasa a ser administrada por completo por la empresa que la adquiere, por ende con esto asume el riesgo crediticio es decir la responsabilidad ante la posibilidad de que el cliente no cumpla con sus obligaciones tanto de tiempo, valor o forma.

Los riesgos financieros están intrínsecamente relacionados a los productos o servicios que se ofrecen en los mercados financieros de donde las empresas obtienen los recursos o los colocan los principales tipos de riesgo son: el riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo operacional. (Mario, García Díaz Carlos; Cárdenas Sánchez, Giovanni Alexander; Rodríguez, Molina; Hernando, Carlos, 2021)

Cuando no existe una adecuada gestión de los riesgos se da la posibilidad de que existan considerables pérdidas sean estas económicas o se vean reflejadas directamente a la imagen corporativa de la empresa; se debe tomar en cuenta los diferentes riesgos a los que se exponen al asumir la responsabilidad de los cobros y de la cadena de problemas que se pueden dar.

La empresa de intermediación de servicios financieros objeto de investigación está enfrentando actualmente una serie de problemas que se cree se pueden estar dando por el desconocimiento en la determinación de una calificación adecuada para cada cliente, ya que se

realizan negociaciones sin un análisis previo por ende tienden a ser poco lucrativas y estas están generando carteras con altos índices de morosidad.

Al asumir la responsabilidad de cobro lo que está sucediendo es que se paga puntual a la empresa con la que se tiene el contrato, sin embargo los clientes no están cancelando sus obligaciones lo que está generando un problema de liquidez lo que impide que la empresa cumpla todas sus obligaciones tanto con sus proveedores como con sus clientes internos y externos generando así un deterioro en la imagen corporativa de confianza y credibilidad de la empresa y afectando las alianzas estratégicas futuras con nuevas entidades.

También se ha visto un incremento de trabajo en el departamento jurídico de la empresa dado que al intentar realizar los cobros respectivos se procede ya a tramites jurídicos los mismos que toman mucho tiempo, dinero y esfuerzo y se ha visto la necesidad de contratar varias personas para que colaboren con este proceso tratando así de ser más eficientes y eficaces para dar trámite a una gran cantidad de créditos en mora.

La Superintendencia de Economía popular y solidaria según sus indicadores financieros nos da a conocer que con relación a julio 2022 la tasa global de morosidad disminuyó 0.5 puntos porcentuales también va ligado a que la liquidez disminuyó 3.1 puntos porcentuales y que los índices de solvencia también descendieron en 1.1 puntos porcentuales, por ende es un escenario que va desencadenando si bien es cierto existe una disminución en la morosidad del 5.2% al 4.7% respectivamente con menos 0.5 puntos porcentuales que aparentemente no es mucho pero se puede dar ya que las personas no cuentan con liquidez ni solvencia para cumplir con sus obligaciones. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2022)

Problema de investigación

¿En la actualidad la calificación de riesgos en las transacciones que se realizan con los clientes externos de una empresa de intermediación de servicios financieros para la ciudad de Cuenca, está acorde a las exigencias?

Objetivo general

Analizar la metodología para calificar a los clientes externos de la empresa mediante la investigación para identificar las debilidades en el otorgamiento de créditos a que está expuesta actualmente la entidad de Intermediación de Servicios Financieros.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos de los métodos que existen para medir los riesgos financieros y la gestión de estos.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa referente a los riesgos financieros derivados de la morosidad por la no gestión adecuada de la cartera.
- Identificar las irregularidades en el otorgamiento y gestión de los créditos establecidos por la entidad.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Esta investigación ayudará a identificar las irregularidades y errores para conseguir una base sólida y fundamental lo que aumentará la estabilidad para comenzar con la gestión de estos riesgos que están acarreado una gran cantidad de problemas; ayuda al proceso de toma de decisiones con esto se quiere lograr conseguir negociaciones de carteras mucho más limpias, analizadas y que generen más réditos donde no tengamos que gastar tanto tiempo y esfuerzo en el cobro de las cuotas.

Se busca a su vez tener la oportunidad de reducir pasivos y de asignar tanto recurso humano, material eficientemente, con esto generar una mayor rentabilidad en la entidad ya que por el momento se ve envuelto en un círculo de nunca acabar que por intentar ser efectivos se está contratando gente para hacer las mismas tareas, pero se vuelve muy repetitivo y una pérdida de tiempo.

A su vez dará a la empresa un panorama más real en cuanto a su flujo de efectivo el cual está siendo afectado por las irregularidades en los pagos de los clientes de las carteras con alta morosidad, también aumentará la confianza, reputación y buena imagen corporativa tanto en clientes actuales, cliente futuros y proveedores.

En términos de impacto en la sociedad, el proyecto tiene como objetivo principal mejorar las prácticas de gestión de riesgos en las empresas de intermediación de servicios financieros y, por ende, proteger los intereses de los clientes externos. Al proporcionar una evaluación más precisa y efectiva de los riesgos, se busca promover la transparencia, la confianza y la estabilidad en el sector financiero de la ciudad de Cuenca.

Se espera tener la oportunidad de ayudar capacitando a los profesionales y personal involucrado en el proceso para que tengan una idea más extensa y clara de lo que se debe realizar para lograr los objetivos de la empresa a su vez se busca que otras empresas que se dediquen a lo mismo tomen esta investigación como base para que obtengan una metodología efectiva para la calificación de los riesgos transaccionales logrando así que su toma de

decisiones sea la adecuada y reducir sus potenciales riesgos. Esta publicación estará disponible para la comunidad académica. Profesionales del sector financiero y otras partes interesadas.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1. Contextualización general del estado del arte

Antecedentes

Estudios previos de autores han afirmado lo siguiente:

“La palabra riesgo es tan antigua como la propia existencia humana. Podemos decir que con ella se describe, desde el sentido común, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso. El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo” (Tocabens, s.f.)

“Administración de riesgos es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración” (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS , s.f.)

El Riesgo

Si bien es cierto no existe una definición precisa para esta pero básicamente es la probabilidad de que un evento que aún no ha ocurrido, pero puede suceder y por consiguiente las consecuencias negativas que puede ocasionar la ocurrencia del evento.

Amenaza es una condición peligrosa que al ocurrir sus impactos generan condiciones peligrosas como lesiones o incluso la muerte en personas, en el ámbito financiero pérdidas económicas, daños a la propiedad o medios de sustento y para determinar la amenaza se toma en cuenta la intensidad y la frecuencia en la que suceden los hechos.

Vulnerabilidad es la susceptibilidad a efectos negativos o dañinos de una amenaza y están ligados a las circunstancias y características de una comunidad.

Por lo tanto, el riesgo es calculado de la amenaza por la vulnerabilidad.

Riesgo Financiero

La posibilidad que un hecho riesgoso se produzca y afecte en forma de pérdidas de valor económico a las entidades y acotando a esta definición se puede decir que es el riesgo de dar un crédito y del beneficiario no pueda ser capaz de cubrir los valores requeridos por la deuda adquirida o tenga un retraso en los mismos.

Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es el conjunto de técnicas, políticas, herramientas que pretenden proteger el valor económico de las entidades, mermando la incertidumbre a la que están expuestas; que al tener un panorama más claro con una evaluación de los riesgos se busca una estabilidad económica y a su vez lograr el desarrollo de la entidad, donde se pueda identificar, monitorear y mitigar los riesgos.

Tipos de Riesgos

Según su clase

- Riesgo Sistemático o de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo legal
- Riesgo operacional
- Riesgo reputacional
- Riesgo sectorial
- Riesgo cambiario
- Riesgo sistémico
- Riesgo de crédito.

Riesgo Sistemático o de mercado

Este riesgo se da y hace referencia a cambios inesperados e inevitables en el mercado financiero, dado que su naturaleza incierta se debe dar atención oportuna para mitigar la posibilidad de pérdidas en una cartera que se da como consecuencia del cambio en precios de acciones, tipos de cambio o el tipo de interés, etc.

Para realizar este cálculo es imperioso utilizar datos históricos obtenidas a partir de las observaciones a lo largo del tiempo con esto se determina cuál sería la pérdida máxima que se puede soportar, con esta se asigna el capital necesario para mantener equilibrado los niveles de solvencia.

Todos y cada uno de los elementos estarán reflejados en las tasas sean pasivas o activas del mercado y el respectivo spread o también conocido como premio.

Al realizar una valoración global de estos se obtendrá una medida del riesgo y la tasa de retorno, que resultan ser indispensables para el correcto funcionamiento de una entidad financiera ya que existe la posibilidad que dé tenga pérdidas considerables debido a las fluctuaciones del mercado y que depende de las condiciones del ambiente macroeconómico por lo que no puede ser controlado ya que depende del entorno.

Riesgo de Liquidez

Este riesgo se da bajo la posibilidad de que al celebrarse un contrato financiero una de las partes no tenga la solvencia necesaria para cubrir sus obligaciones a pesar de tener la voluntad y los activos para cumplir, sin embargo, los activos no los puede vender al instante y mucho menos conseguir un precio justo por ellos.

Las instituciones financieras deben mantener un cálculo de la cantidad de dinero en efectivo con el que deben contar para ser capaces de cubrir sus obligaciones que evitará que lleguen a suceder pérdidas y que las personas pierdan la confianza, credibilidad en la misma y esto usualmente también conduce a corridas de depósitos que por lo general desestabilizan a todo el sistema financiero ya que las personas deciden mantener su efectivo con ellos que depositarlo en una entidad.

Riesgo Legal

El riesgo legal se da ya que existe la probabilidad de una posible pérdida que va ligada al incumplimiento de normativa legal, administrativa o jurídica también por fallos en los contratos o transacciones resultantes de un error, negligencia, imprudencia o dolo.

Puede surgir de violaciones o incumplimiento a las leyes, reglas o a su vez cuando los derechos y obligaciones de las partes respecto a una transacción no están bien establecidas como lo que sucede ahora muy a menudo con las actividades en banca electrónica donde los derechos y obligaciones están inciertas.

Riesgo Operacional

Este va ligado directamente a la reputación de la empresa por ende las posibles consecuencias de procesos fallidos, insuficiencia en los procesos por actos humanos, sistemas o la tecnología que se utiliza, es decir reúne una variedad de riesgos que podrían afectar a la capacidad de la entidad que denotan deficiencia en los controles, procesos mal aplicados o poco estudiados, errores humanos y también fraudes.

Riesgo Reputacional

Este riesgo se da en la opinión pública acerca del servicio o del producto este se fomenta en acciones que crean una mala o buena imagen, es decir que si alguien escucha un buen comentario claramente tiene la confianza de adquirir su bien o servicio, pero si es lo contrario pues los clientes evitaran acudir a la entidad, también se forma con la historia y los años los cuales le dan una imagen más sólida y de posicionamiento en la mente de los consumidores.

Riesgo Sectorial

Este Riesgo se encuentra influenciado por variables como la economía de un país o la estabilidad política también por los avances tecnológicos, productos sustitutos incluso el medio ambiente.

Riesgo Cambiario

Este hace referencia directa a los cambios de la moneda y pueda que existan beneficios pero también hay un gran riesgo al que se enfrentan las empresas al realizar estas transacciones ya que depende mucho de la fuerza o también llamado poder adquisitivo que tenga la moneda a la que se va a realizar y a su vez el de la moneda que tengamos en nuestro poder, ya que estas fluctuaciones son constantes, por ende si se toma una mala decisión al realizar una negociación puede traer consigo efectos negativos.

Riesgo Sistémico

Este Riesgo podría darse cuando hay una perturbación en una entidad que puede provocar una extensión de las dificultades a otros departamentos, entidades básicamente es reacción negativa en cadena que dificulta el correcto funcionamiento o causa dificultades.

Se debe tomar en cuenta 4 áreas que tienen un alto riesgo sistémico en los mercados el primero es que las deudas soberanas de los países en desarrollo vayan creciendo y esto se puede dar por el incumplimiento en los pagos, el segundo es la creciente exposición de los sistemas de compensación multimoneda ya que no muchos no están sometidos a los controles necesarios por lo que generan muchas inquietudes, el tercero es el dinero que general las organizaciones delictivas que desestabilizan a un estado mediante el lavado de activos y por ultimo hay un riesgo de contagio de crisis financieras transfronterizas.

Riesgo de Crédito

Este es el riesgo que asume la entidad que emite el crédito ya que existe la posibilidad de que el prestatario incumpla sus obligaciones, por ende, se está expuesto a pérdidas esperadas o inesperadas.

Las pérdidas esperadas son las que vamos provisionando contablemente ya que siempre va a existir una probabilidad de impago de alguno de los clientes, mientras de las inesperadas son aquellas que superan las expectativas o las provisiones que se establecieron.

Valoración de Riesgo

El Riesgo en definitiva es la posibilidad de que un siniestro ocurra el mismo que genera pérdidas los cuales afectarían a las entidades de diversas maneras, los principales riesgos son el de crédito el cual básicamente se puede dar por el incumplimiento de una de las partes lo que conlleva a un no pago de las obligaciones pactadas, otro es el riesgo de liquidez y este se presentaría por la incapacidad de enfrentar o cumplir las obligaciones por una escasez de fondos, el riesgo legal es la eventualidad de ser afectado de forma negativa debido a errores humanos, en sistemas o por la inoportuna aplicación de leyes, políticas y normas sean estas con

intención o sin ella, el riesgo de reputación es muy importante dado que es la afectación directa al prestigio de la entidad lo cual puede generar pérdidas muy importantes.

Métodos de medición del riesgo

Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos para lo cual deben contar con procesos formales que permitan identificar, medir, mitigar y monitorear las exposiciones a los riesgos que se están asumiendo; el directorio de las entidades es aquel que decide asumir o transferir ciertos riesgos. La identificación del riesgo es un proceso continuo.

Método indicador básico

Este indicador habla de cubrir el riesgo operativo con un capital que sea el promedio del porcentaje fijo de los ingresos brutos anuales, que sean de los 3 últimos años.

Método de medición avanzada

Consiste en manejar un capital igual al del riesgo operacional interno, para llevarlo a cabo se necesita la participación de la administración y la dirección para la correcta vigilancia de la gestión del riesgo operativo, para llevarlo a cabo se debe contar con recursos suficientes para realizar un eficiente control interno.

Método Estándar

Consiste en realizar una división en las líneas de negocios, esto permite crear un volumen de operación con su respectivo riesgo operativo y por último se multiplica el riesgo bruto de cada una de las líneas. Se conoce como líneas de negocio a la banca comercial o minorista, pagos, servicios, administración de activos, etc.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Enfoque Cuantitativo

“La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones” (UNIVERSIDAD DE COLIMA, 2023)

Este enfoque será utilizado ya que se debe considerar una medición numérica de los datos en la entidad en estudio, para determinar estadísticamente el nivel de riesgo máximo que es capaz de soportar y por ende el nivel de riesgo que se necesita mitigar.

Enfoque Cualitativo

“El análisis cualitativo, en contraste, está basado en el pensamiento de autores como Max Weber. Es inductivo, lo que implica que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” A diferencia de la investigación cuantitativa, que se basa en una hipótesis, la cualitativa suele partir de una pregunta de investigación, que deberá formularse en concordancia con la metodología que se pretende utilizar. Este enfoque busca explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados” (UNIVERSIDAD DE COLIMA, 2023)

El enfoque cualitativo será utilizado en esta investigación a la par del cuantitativo ya que se necesita del pensamiento crítico de los colaboradores de la entidad donde puedan dar a conocer sus puntos de vista respecto al tema planteado y con eso encontrar la metodología adecuada para alcanzar el objetivo propuesto.

Enfoque Mixto

“Este Integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años” (Roberto Hernandez Sampieri).

Por lo antes expuesto el enfoque utilizado en esta investigación será el mixto lo que implica el proceso de recolección, análisis y la integración de datos cualitativos y cuantitativos con esto conseguir un mayor entendimiento del problema en estudio.

Análisis de Datos

“El análisis de datos es el proceso de exploración, transformación y examinación de datos para identificar tendencias y patrones que revelen insights importantes y aumenten la eficiencia para respaldar la toma de decisiones. Una estrategia moderna de análisis de datos les permite a los sistemas y a las organizaciones trabajar a partir de análisis automatizados en tiempo real, lo que garantiza resultados inmediatos y de gran impacto” (ALTERIX INC, 2023).

Proceso de Análisis de Datos.

Es un proceso cíclico más que lineal, ya que el éxito de los procesos de análisis de los datos depende de la automatización y repetición de los procesos.

Tipo de investigación descriptiva.

La investigación se realizará en base a encuestas a colaboradores de la entidad este es un método de investigación observacional con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de información, donde todos y cada uno de ellos puedan dar su opinión acerca del problema planteado.

Se realizarán también Entrevistas a los analistas específicamente ya que son los profesionales a cargo de la tarea más fuerte que es dar un visto bueno a un crédito por lo que considero importante que se pueda llegar a conocer de forma exhaustiva su trabajo de cara a la aprobación o negación de un crédito.

Además, en la observación cuantitativa se analizará el grado de aceptación de la cartera disponible para la venta y los factores que influyen para la aceptación de la misma donde se recopilarán valores y números para obtener resultados mediante la aplicación de estadísticas.

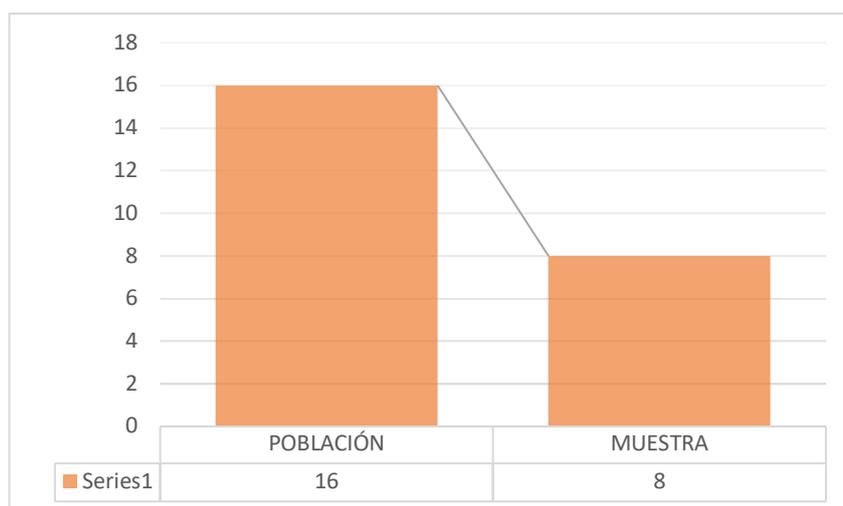
Población y muestra

La investigación descriptiva con un enfoque cualitativo permitirá a detalle las necesidades de la entidad en razón a la gestión de los riesgos. (Mero, 2023)

La mejor forma para recopilar información en este caso es realizando encuestas, las mismas que serán definidas dependiendo del criterio del investigador y de acuerdo a la experiencia y el conocimiento que tienen en el tema, también se tomará en cuenta el cargo que tienen en la empresa, con esto se quiere lograr un enfoque más amplio acerca del tema a tratar y quizá tomar en cuenta ciertas ideas o conclusiones a las que se llegará con los entrevistados.

Para la aplicación de la entrevista se encontró es primordial hacerla al profesional Analista de los créditos dado que ella es la encargada de analizar toda la información y decidir si es factible o no el otorgar el mismo.

Figura 1. *Presentación porcentual población y muestra*



Nota. La población son todos los trabajadores de moviliza 16 profesionales y la muestra es el departamento encargado de todo el proceso de evaluación y aprobación de créditos que son 8 profesionales.

1.3. Análisis de resultados

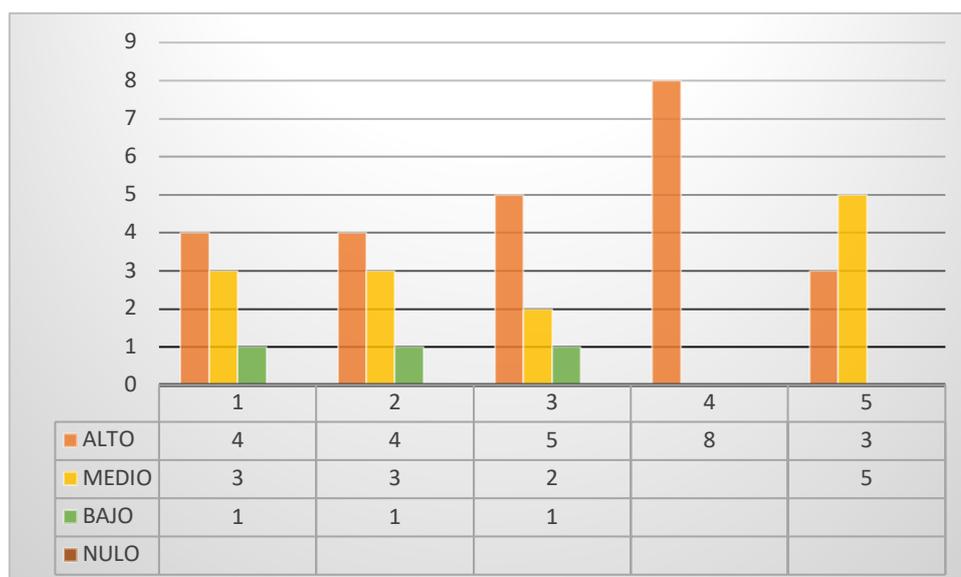
La encuesta fue desarrollada en dos grupos, el primer grupo fue enfocado al conocimiento que tienen los profesionales involucrados en el proceso de aprobación o negación de un riesgo desde el asesor comercial hasta el área operativa que es la encargada de registrar el proceso en el sistema y la segunda parte de preguntas enfocadas a las herramientas utilizadas y el trabajo realizado por parte del departamento los mismos que están ligados a la gestión de riesgos financieros.

Tabla 1. Análisis encuesta nivel de conocimiento

No.	Pregunta
1	¿Cuál diría usted que es su conocimiento sobre el Riesgo de Crédito?
2	¿Cuál diría usted que es su conocimiento sobre las normas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas?
3	¿Se encuentra usted familiarizado, con las políticas de crédito establecidas por la alta gerencia?
4	¿Cuál diría usted que es la importancia de los procedimientos en una organización?
5	¿Cuál diría que es su nivel de conocimiento sobre indicadores de riesgos financieros?

Nota. Preguntas dirigidas a medir el nivel de conocimiento de las personas involucradas en el otorgamiento de los créditos

Figura 2. Tabulación encuesta nivel de conocimiento



Nota. Se evidencia que en la pregunta 1 y 2 donde el conocimiento respecto al riesgo de crédito y a las normas de procedimiento en el área de crédito, cobranza existe un 50% de los profesionales que tienen un nivel alto mientras que el otro 50% dicen tener un nivel medio bajo; en la pregunta 3 donde se quiere conocer sobre el conocimiento de la política establecida en la empresa un 57% se encuentra familiarizado con el mismo mientras que un 43% tiene un nivel medio bajo; la pregunta 4 obtuvo un 100% que piensa que es importante el tema de procedimientos en la organización y por último en la pregunta 5 un 71% dice no conocer acerca de indicadores de riesgo y solamente un 29% conoce respecto a este tema.

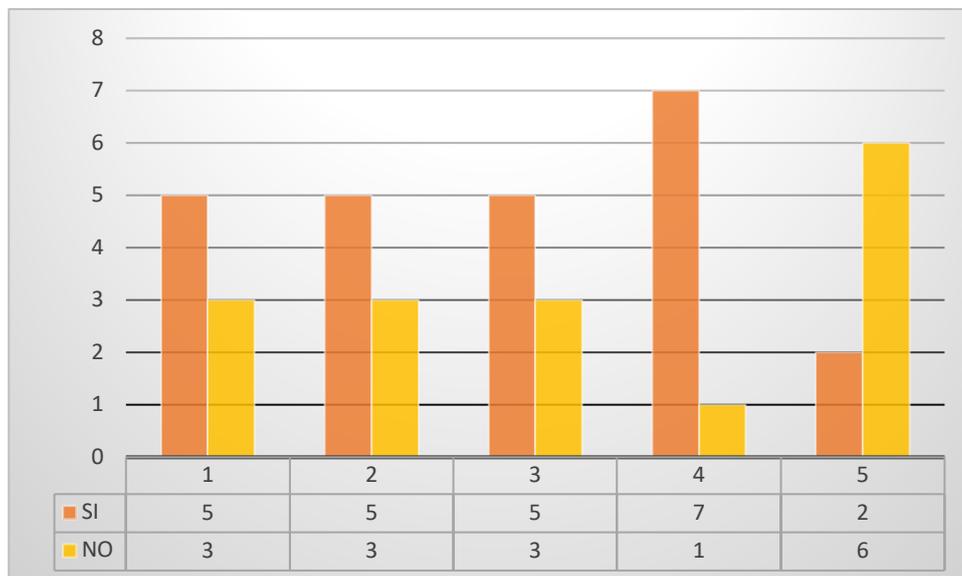
En conclusión lo que se observa es que existen ciertas aristas dentro del proceso operativo con ciertas deficiencias en el conocimiento en las diferentes áreas.

Tabla 2. *Análisis encuesta actividades realizadas*

No.	Pregunta
6	¿Considera usted que existe una correcta segregación de funciones en el área?
7	¿Considera adecuados los controles para aprobación de créditos aplicados en la compañía?
8	¿Considera adecuadas las políticas en el proceso de otorgamiento de un crédito?
9	¿Considera importante el tiempo en la recuperación de la cartera?
10	¿Se emiten informes sobre gestión de riesgos financieros?

Nota. Preguntas dirigidas a medir las actividades que realiza el departamento encargado del otorgamiento de créditos.

Figura 3. *Tabulación encuesta actividades realizadas*



Nota. Se evidencia que en las preguntas 6,7 y 8 donde se busca conocer si existe una correcta segregación de funciones, controles adecuados para otorgamiento de crédito y las políticas existentes coinciden en un 62% que son adecuados y un 38% no está de acuerdo, en la pregunta 9 donde se quiere conocer si el tiempo establecido que tiene la empresa en recuperación de la cartera es adecuado donde se puede ver que el 87% dice que es adecuado y el 13% dice que no es el adecuado, por último en la pregunta 10 donde se busca conocer si se emiten informes sobre la gestión de riesgos un 75% dice que no se realizan mientras que un 25% dice que si los realizan.

En conclusión, se puede observar que existe cierto conocimiento sin embargo no es suficiente dado que estos profesionales deben tener conocimientos bastos por la importancia de sus cargos.

Resultados de la aplicación de la entrevista

Se realizó a su vez una entrevista a la analista de crédito la misma que fue estructurada con preguntas abiertas donde los resultados se presentan a continuación.

1. ¿Qué puntos se consideran para evaluar el perfil de un cliente?

Los puntos principales son:

1. Capacidad de Pago
2. Patrimonio
3. Garantía Prendaria
4. Experiencia Crediticia
5. Comportamiento de Pago

2. ¿Cómo corroboran la información que el cliente entrega?

Existe una persona encargada del puesto denominado Verificadora de Datos la cual realiza las diferentes gestiones como es llamadas o búsqueda en páginas para corroborar la información.

3. ¿Qué condiciones específicas son importantes al analizar un cliente?

Las condiciones principales que se toman en cuenta son:

- 600 puntos Buró de Crédito
- \$900,00 min de ingresos mensuales
- No estar domiciliados en zonas vetadas
- Mayores de 21 años hasta 65 años
- Disolución Conyugal

4. ¿Qué condiciones generales se toman en cuenta en el análisis de un cliente?

Entrada del 25% del valor total del vehículo

Plazo de financiamiento de 12 hasta 60 meses

Dispositivo de rastreo satelital.

Seguro vehicular y desgravamen por el tiempo del crédito.

5. ¿Cómo es el proceso para evaluar un cliente extranjero?

Todas las anteriores adicional

Ingresos mínimos \$1500,00

Estabilidad laboral mínimo 90 días

Buró de crédito mayor a 650 puntos.

Tiempo mínimo de residencia 1 año en el país

Cédula de ciudadanía ecuatoriana

Revisar y validar el patrimonio del cliente en el país.

Si el tiempo de residencia en el país es por un tiempo determinado, el plazo del crédito no podrá ser mayor al tiempo de visado.

6. ¿Quiénes son los profesionales que aprueban los créditos?

De \$0,00 a \$20.000,00 Analista Junior

De \$20.001,00 a \$40.000,00 Jefe de Riesgo/Analista Senior

Mayor a \$40.000,00 Comité de Crédito / Presidencia.

7. Existen exclusiones (Clientes que, aunque cumplan todos los requerimientos no puedan adquirir préstamos).

Políticos

Futbolistas

Clero

Taxistas

Analfabetos

Vendedores Ambulantes

Abogados en libre ejercicio

Militares o policías con nivel inferior a oficiales

8. ¿Cuáles son los documentos necesarios para justificar los ingresos de los clientes?

Solicitud de crédito del concesionario firmada por el cliente.

Cédula y papeleta de votación copias a color

Planilla de servicio básico

Documentación que respalde patrimonio (predio, matricula vehicular)

Copias de contratos de arriendos notariados.

Mecanizado del IESS

Movimiento de cuenta de los tres últimos meses.

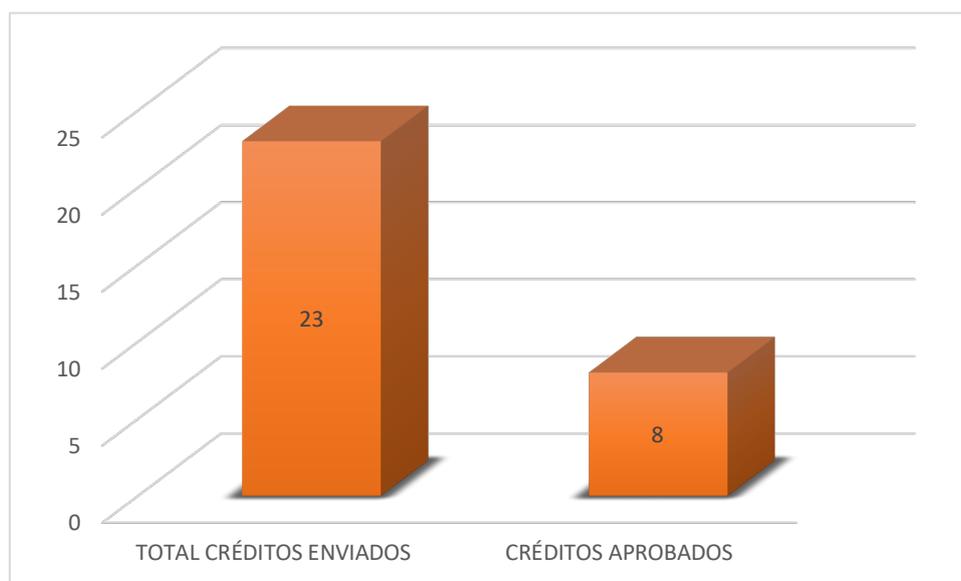
9. ¿Cuáles son las excepciones (Clientes que no cumplen con todos los requerimientos pero que se les da el crédito)?

Se realizan excepciones cuando el score es menor a 599 con la autorización del comité de crédito presidencia.

Análisis cartera disponible para la venta

Para el análisis de este punto, se consideró la cartera disponible para la venta enviada a la Coop Atuntaqui vs la cartera aprobada por la Cooperativa para realizar la negociación en la que se puede evidenciar que se envían a analizar 23 créditos de los cuales solo aprueban 8 créditos.

Figura 4. *Créditos aprobados*



Nota. Es decir que del 100% únicamente aprobaron el 34,78% lo que acarrea varios inconvenientes para la empresa el primero y más problemático es el tema de flujo de efectivo ya que si la cartera no se puede vender no se fondean las cuentas para seguir originando más créditos lo que hace que la operación se frene, se pierda tiempo ya que se debe acondicionar esos créditos para ser ofrecidos a una nueva cooperativa, pero que sucede mientras todo esto se hace, pues los clientes pueden tener variaciones en sus score crediticio, lo que puede impedir la nueva negociación con otra entidad, o que haya tenido algún problema legal lo que impediría que esta no se pueda vender al largo plazo.

Al evaluar la situación de los créditos negados se observa que estos son por Score Crediticio, retraso en pagos de cuentas en alguna entidad financiera, no posee bienes inmuebles, endeudamiento excesivo, por lo que se llega a pensar que al momento de originar los créditos estos no están siendo bien analizados, por un lado, y por el otro que las condiciones de la empresa no son semejantes al de la cooperativa.

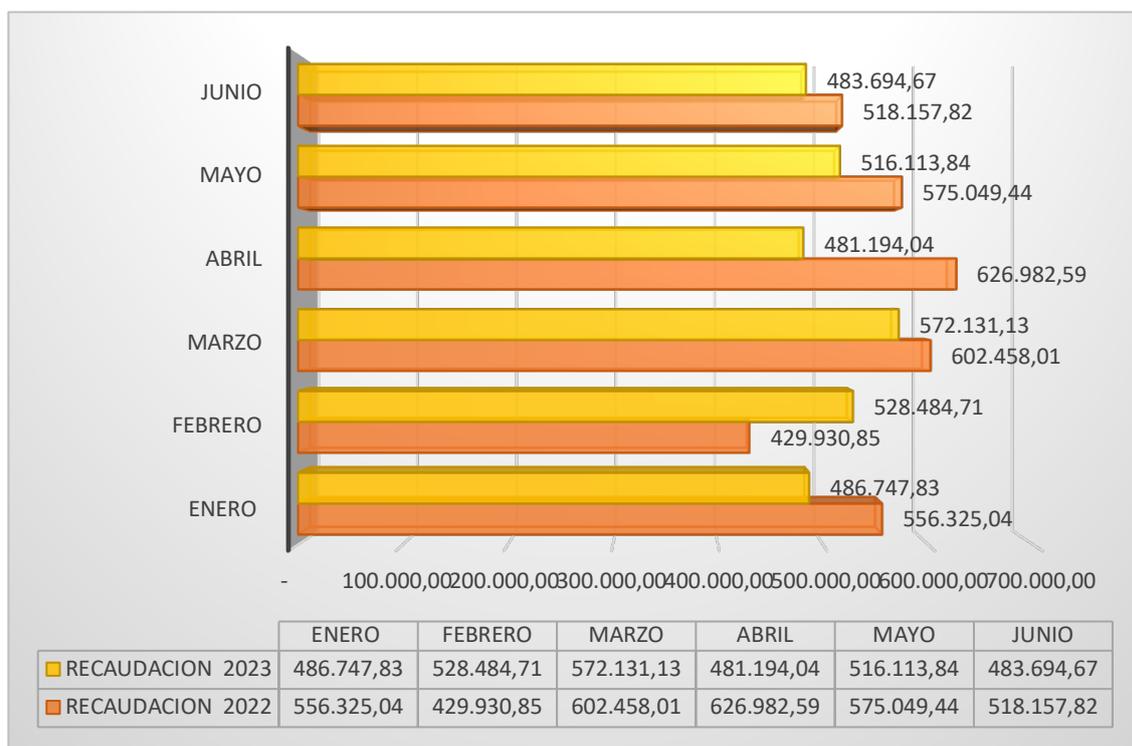
Otro problema que enfrenta cuando esto sucede es que no se pueden cancelar a tiempo las obligaciones ya que se tiene una gran cantidad de cartera vendida la misma que se tiene que cancelar mes a mes con puntualidad y no se está realizando lo que genera desconfianza y probablemente que en un futuro no se puedan realizar más negociaciones.

Un punto importante es que al momento de realizar las ventas y no cancelar puntualmente a las cooperativas los valores, lo que suelen hacer estas es subir esta información al Equifax afectando directamente a los clientes cuando el deudor de esa cartera es directamente la empresa, por lo que esta puede estar enfrentando denuncias por parte de los clientes.

Análisis de la Recaudación.

Este análisis se lo realiza comparando lo recaudado de los 2 primeros trimestres año 2022 con 2023 es decir lo que los clientes pagan a la empresa por concepto de sus créditos, lo que es un indicador de que si los créditos otorgados fueron emitidos analizando todos los puntos necesarios.

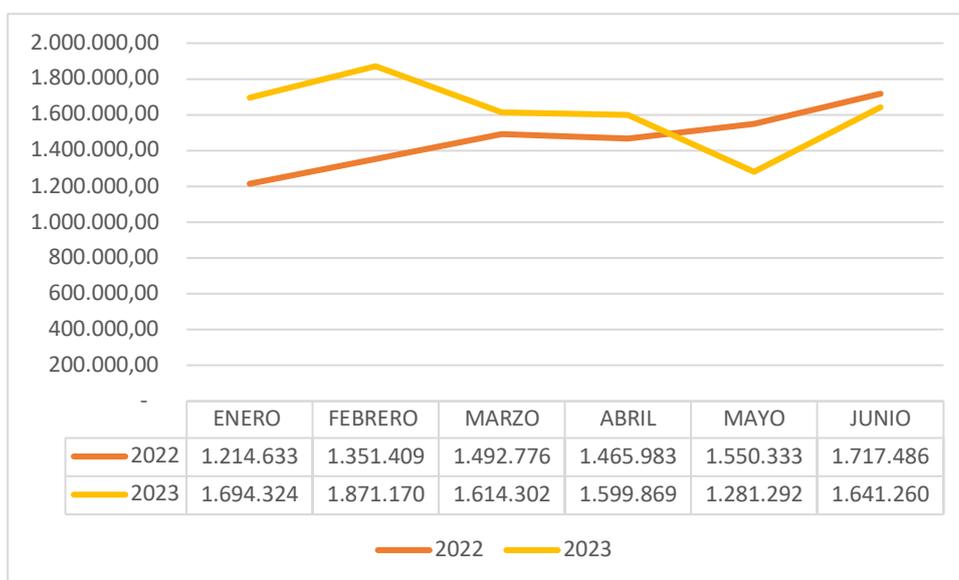
Figura 5. Recaudación total del primer semestre de los periodos 2022 y 2023



Nota. Se puede observar como la recaudación de los valores se ve afectada dado que al comparar estos meses debería en el 2023 ser mucho más alto respecto al 2022 dado que la empresa ha continuado generando créditos lo cual debería hacer que esta se incremente y no suceda lo contrario; en esta imagen se puede corroborar como solamente se cumple en el mes de febrero y el resto de los meses no se llega ni a igualar los valores.

De manera general en el año 2022 del mes enero-junio se logró recaudar \$3.308.903,75 y en el año 2023 en los mismos meses solo se logró recaudar \$3.068.366,22 es decir existe una diferencia de \$240.537,53 este es un gran problema para la empresa dado que es un dinero que deja de percibir y afecta directamente al flujo de la empresa.

Figura 6. *Análisis cuentas por pagar cartera*

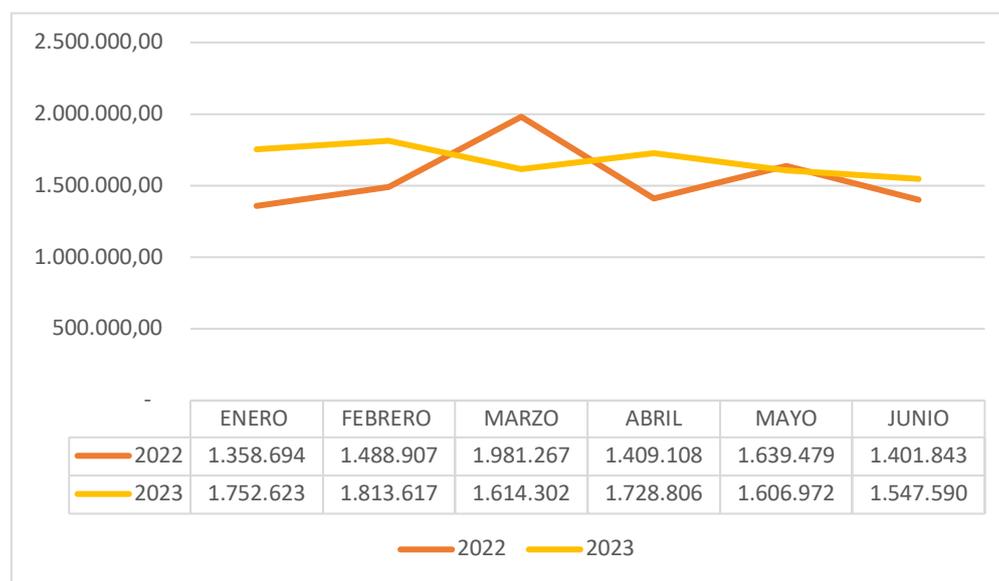


Nota. Al observar el comportamiento de las cuentas por pagar de cartera se puede ver como en el año 2022 se mantiene una constante que sería lo correcto dado que por un lado se origina el préstamo y por otro se vende el mismo lo que hace que este se convierta en una cuenta por pagar, mientras que en el año 2023 se tenían varios picos y caídas esto se da ya que en estos meses por falta de liquidez no se han estado cumpliendo a cabalidad con las obligaciones que tiene la empresa con terceros y se puede ver como para el mes de junio parece que logra estabilizarse.

Es importante acotar que la empresa al realizar ventas de cartera mes a mes se compromete a realizar los cobros y esos rubros deberían ser pagados inmediatamente a las cooperativas sin embargo esta dinámica no se ha estado realizando ya que actualmente la empresa tiene cuentas

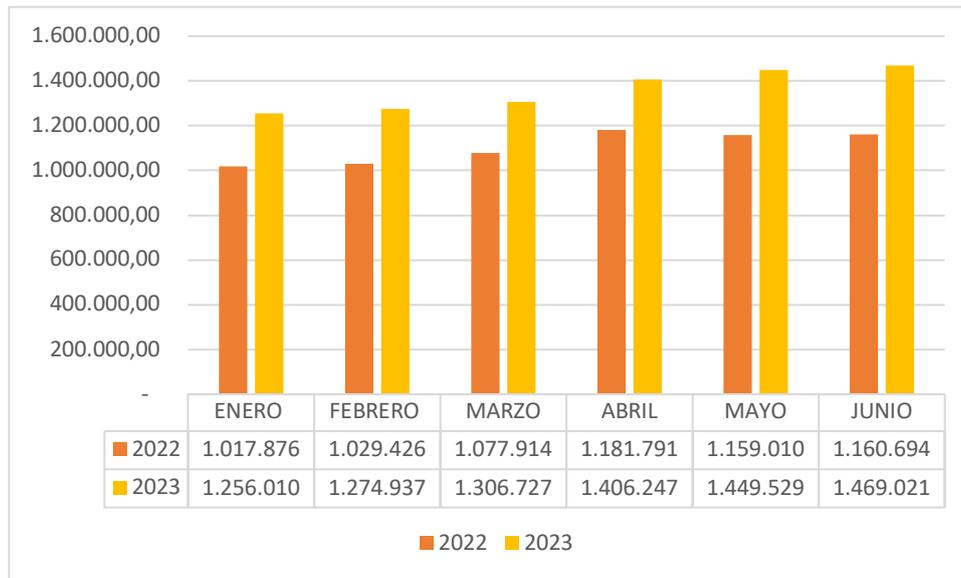
por pagar por más de 300 mil dólares que se puede evidenciar en el mes de mayo-junio de 2023, esto se está dando ya que la empresa no tiene la liquidez necesaria, también porque se toman estos rubros para tratar de seguir emitiendo créditos y se decide no pagar y asumir una mora por pagar parece que se puede estabilizar porque la cooperativa accedió a tomar algunos créditos como parte de pago esto se da ya que en el contrato que tiene la empresa con las cooperativas detallan que de no cumplir con las obligaciones a tiempo se puede pagar una parte con cartera o cambiando los créditos con problemas de pago que es lo que se va a seguir haciendo en los meses siguientes, sin embargo esto es una bola de nieve ya que la empresa se quedará con todos los créditos problemáticos que posteriormente será un gran problema para la empresa.

Figura 7. *Análisis cuentas por cobrar cartera*



Nota. Al analizar las cuentas por cobrar de cartera se puede ver como los valores se incrementaron es decir que la empresa continuó realizando originación de cartera y se observa como en el año 2022 existen unos picos los cuales nos indican que existieron más créditos otorgados como lo es en el mes de marzo, adicional identificamos que en el año 2023 se logró originar más créditos pero en este caso existe una constante descendente lo cual indica que si bien es cierto se logró incrementar el otorgamiento de los créditos este va en descenso mes a mes y esto pudo haber pasado dado que al no tener el flujo suficiente no se puede otorgar más créditos.

Figura 8. Análisis interés de mora pagada.



Nota. Se puede observar la fluctuación de estos meses entre los años 2022 y 2023 de la mora pagada, en el año 2022 crece en forma moderada mientras que en 2023 existe un crecimiento bastante acelerado y esto se podría atribuir a los retrasos en los pagos por ende esto genera una mora bastante elevada.

Tabla 3. Análisis liquidez corriente 2022

Año 2022	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Activos						
Corrientes	9.021.782,72	9.385.226,12	8.899.901,83	8.760.130,90	9.539.483,10	8.663.008,21
Pasivos						
Corrientes	5.512.705,03	7.900.918,17	5.336.427,17	5.158.950,36	5.997.851,27	4.476.796,77
Resultado	1,64	1,19	1,67	1,70	1,59	1,94

Nota. En el año 2022 puede ver como esta relación es superior a 1 lo que nos indica que la empresa puede cumplir con sus obligaciones en promedio 1.62 de su pasivo corriente, lo cual es un panorama bastante bueno dado que puede pagar sus pasivos corrientes.

Tabla 4. Análisis liquidez corriente 2023

Año 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Activos						
Corrientes	7.890.757,03	7.057.235,45	7.686.438,36	7.494.692,38	7.118.333,62	7.167.145,01
Pasivos						
Corrientes	6.646.780,72	6.833.230,94	6.485.762,23	6.319.016,49	6.970.629,66	6.499.175,96
Resultado	1,19	1,03	1,19	1,19	1,02	1,10

Nota. En el año 2023 el panorama cambia abruptamente ya que si bien es cierto esta relación es superior a 1 lo cual indica que la empresa puede aún cumplir con sus obligaciones sin embargo en este caso existe un promedio de 1.12 de su pasivo corriente, es decir que prácticamente con sus activos corrientes puede pagar sus pasivos corrientes lo cual no es lo ideal ya que básicamente puede pagar exactamente todas sus deudas.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1 Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la metodología para calificar a los clientes externos de la empresa mediante la investigación, para identificar las debilidades en el otorgamiento de créditos a que está expuesta actualmente la entidad de Intermediación de Servicios Financieros, las metodologías empleadas fueron encuesta, entrevista, análisis de cartera disponible para la venta vs los créditos aprobados para negociación, recaudaciones realizadas por la empresa mes a mes donde se pueda conocer la liquidez con la que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones. También, se realizó un análisis de las cuentas por pagar y cobrar de cartera para evidenciar cómo fluctúan de un año al otro en los mismos meses. Esto permitió conocer de una manera más profunda y dimensionar que puede existir para esta en un futuro de no tomar acciones inmediatas que ayuden a mejorar la situación actual como lo es el replantear el tema de otorgamiento de crédito para que estos sean evaluados en pro de lograr una venta en un futuro sabiendo que es muy importante el conocimiento del personal como el involucramiento en todo el proceso logrando así una mejor gestión de los riesgos.

a. Palabras clave:

crédito, gestión, liquidez, negociación, réditos, credibilidad.

Abstract

The purpose of this research is to analyze the methodology to qualify the company's external customers through research, identify the weaknesses in the granting of loans to which the Financial Services Intermediation entity is currently exposed, the methodologies used such as survey, interview, analysis of portfolio available for sale vs loans approved for negotiation, collections made by the company on a monthly basis to determine the company's liquidity to comply with their obligations. An analysis of accounts payable and receivable was also performed to show how they fluctuate from one year to the next in the same months. This allowed to know in a deeper way and to dimension what may exist for the company in the future if immediate actions are not taken to improve the current situation such as rethink the issue of credit granting so that these are evaluated in order to achieve a sale in the future, knowing that it is very important the knowledge of the personnel as well as the involvement in the whole process, thus achieving a better management of the risks.

a. Keywords

credit, management, liquidity, negotiation, income, credibility.

2.2 Introducción

La Importancia de gestionar los riesgos financieros es esencial ya que esto ayuda a estar alerta para prever cualquier situación que pueda acaer en una pérdida económica o a su vez para aprovechar las oportunidades. El poder detectar estos riesgos es determinante para diseñar estrategias que ayuden a la toma de decisiones asertivas que anulen o mitiguen estos riesgos.

La actividad principal de una empresa de intermediación de servicios financieros es la del otorgamiento de crédito a personas particulares y a su vez realiza negociaciones de compra/venta de cartera esto básicamente se da cuando una entidad financiera (banco o cooperativa) cuenta con cartera originada es decir créditos emitidos por cuenta propia y la cual desean ceder o transferir la responsabilidad de cobro a una segunda empresa y para esto mediante contrato se procede a realizar una negociación la misma que pasa a ser administrada por completo por la empresa que la adquiere, por ende con esto asume el riesgo crediticio es decir la responsabilidad ante la posibilidad de que el cliente no cumpla con sus obligaciones tanto de tiempo, valor o forma.

La empresa de intermediación de servicios financieros objeto de investigación está enfrentando actualmente una serie de problemas que se cree se pueden estar dando por el desconocimiento en la determinación de una calificación adecuada para cada cliente, ya que se

realizan negociaciones sin un análisis previo por ende tienden a ser poco lucrativas y estas están generando carteras con altos índices de morosidad.

Al asumir la responsabilidad de cobro lo que está sucediendo es que se paga puntual a la empresa con la que se tiene el contrato, sin embargo los clientes no están cancelando sus obligaciones lo que está generando un problema de liquidez lo que impide que la empresa cumpla todas sus obligaciones tanto con sus proveedores como con sus clientes internos y externos generando así un deterioro en la imagen corporativa de confianza y credibilidad de la empresa y afectando las alianzas estratégicas futuras con nuevas entidades.

El estudio tiene como objetivo general analizar la metodología para calificar a los clientes externos de la empresa mediante la investigación para identificar las debilidades en el otorgamiento de créditos a que está expuesta actualmente la entidad de Intermediación de Servicios Financieros.

El Riesgo

Si bien es cierto no existe una definición precisa para esta pero básicamente es la probabilidad de que un evento que aún no ha ocurrido, pero puede suceder y por consiguiente las consecuencias negativas que puede ocasionar la ocurrencia del evento.

Amenaza es una condición peligrosa que al ocurrir sus impactos generan condiciones peligrosas como lesiones o incluso la muerte en personas, en el ámbito financiero pérdidas económicas, daños a la propiedad o medios de sustento y para determinar la amenaza se toma en cuenta la intensidad y la frecuencia en la que suceden los hechos.

Vulnerabilidad es la susceptibilidad a efectos negativos o dañinos de una amenaza y están ligados a las circunstancias y características de una comunidad.

Por lo tanto, el riesgo es calculado de la amenaza por la vulnerabilidad.

Riesgo Financiero

La posibilidad que un hecho riesgoso se produzca y afecte en forma de pérdidas de valor económico a las entidades y acotando a esta definición se dice que es el riesgo de dar un crédito y del beneficiario no pueda ser capaz de cubrir los valores requeridos por la deuda adquirida o tenga un retraso en los mismos.

Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es el conjunto de técnicas, políticas, herramientas que pretenden proteger el valor económico de las entidades, mermando la incertidumbre a la que están expuestas; que al tener un panorama más claro con una evaluación de los riesgos se busca una estabilidad económica y a su vez lograr el desarrollo de la entidad, donde se pueda identificar, monitorear y mitigar los riesgos.

Valoración de Riesgo

El Riesgo en definitiva es la posibilidad de que un siniestro ocurra el mismo que genera pérdidas los cuales afectarían a las entidades de diversas maneras, los principales riesgos son el de crédito el cual básicamente se puede dar por el incumplimiento de una de las partes lo que conlleva a un no pago de las obligaciones pactadas, otro es el riesgo de liquidez y este se presentaría por la incapacidad de enfrentar o cumplir las obligaciones por una escasez de fondos, el riesgo legal es la eventualidad de ser afectado de forma negativa debido a errores humanos, en sistemas o por la inoportuna aplicación de leyes, políticas y normas sean estas con intención o sin ella, el riesgo de reputación es muy importante dado que es la afectación directa al prestigio de la entidad lo cual puede generar pérdidas muy importantes.

Métodos de medición del riesgo

Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos para lo cual deben contar con procesos formales que permitan identificar, medir, mitigar y monitorear las exposiciones a los riesgos que se están asumiendo; el directorio de las entidades es aquel que decide asumir o transferir ciertos riesgos. La identificación del riesgo es un proceso continuo.

Método indicador básico

Este indicador habla de cubrir el riesgo operativo con un capital que sea el promedio del porcentaje fijo de los ingresos brutos anuales, que sean de los 3 últimos años.

Método de medición avanzada

Consiste en manejar un capital igual al del riesgo operacional interno, para llevarlo a cabo se necesita la participación de la administración y la dirección para la correcta vigilancia de la gestión del riesgo operativo, para llevarlo a cabo se debe contar con recursos suficientes para realizar un eficiente control interno.

Método Estándar

Consiste en realizar una división en las líneas de negocios, esto permite crear un volumen de operación con su respectivo riesgo operativo y por último se multiplica el riesgo bruto de cada una de las líneas. Se conoce como líneas de negocio a la banca comercial o minorista, pagos, servicios, administración de activos, etc.

Crédito

Los créditos básicamente son sumas de dinero que se prestan para ser pagados en un futuro puede ser en varias cuotas o una sola, pero con un valor de interés que recompense a la persona que no tuvo ese dinero en el tiempo.

Crédito de Consumos

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, incluidos los créditos prendarios de joyas y la adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para una actividad productiva y comercial (Montes, 2022)

2.3 Metodología

“La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo.

Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones” (UNIVERSIDAD DE COLIMA, 2023)

Este enfoque será utilizado ya que se debe considerar una medición numérica de los datos en la entidad en estudio, para determinar estadísticamente el nivel de riesgo máximo que es capaz de soportar y por ende el nivel de riesgo que se necesita mitigar.

Enfoque Cualitativo

“El análisis cualitativo, en contraste, está basado en el pensamiento de autores como Max Weber. Es inductivo, lo que implica que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” A diferencia de la investigación cuantitativa, que se basa en una hipótesis, la cualitativa suele partir de una pregunta de investigación, que deberá formularse en concordancia con la metodología que se pretende utilizar. Este enfoque busca explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados” (UNIVERSIDAD DE COLIMA, 2023)

El enfoque cualitativo será utilizado en esta investigación a la par del cuantitativo ya que se necesita del pensamiento crítico de los colaboradores de la entidad donde puedan dar a conocer sus puntos de vista respecto al tema planteado y con eso encontrar la metodología adecuada para alcanzar el objetivo propuesto.

Enfoque Mixto

“Este Integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años” (Roberto Hernandez Sampieri).

Por lo antes expuesto el enfoque utilizado en esta investigación será el mixto lo que implica el proceso de recolección, análisis y la integración de datos cualitativos y cuantitativos con esto conseguir un mayor entendimiento del problema en estudio.

Análisis de Datos

“El análisis de datos es el proceso de exploración, transformación y examinación de datos para identificar tendencias y patrones que revelen insights importantes y aumenten la eficiencia para respaldar la toma de decisiones. Una estrategia moderna de análisis de datos les permite a los sistemas y a las organizaciones trabajar a partir de análisis automatizados en tiempo real, lo que garantiza resultados inmediatos y de gran impacto” (ALTERIX INC, 2023).

Proceso de Análisis de Datos.

Es un proceso cíclico más que lineal, ya que el éxito de los procesos de análisis de los datos depende de la automatización y repetición de los procesos.

Tipo de investigación descriptiva.

La investigación se realizará en base a encuestas a colaboradores de la entidad este es un método de investigación observacional con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de información, donde todos y cada uno de ellos puedan dar su opinión acerca del problema planteado.

Se realizarán también Entrevistas a los analistas específicamente ya que son los profesionales a cargo de la tarea más fuerte que es dar un visto bueno a un crédito por lo que considero importante que se pueda llegar a conocer de forma exhaustiva su trabajo de cara a la aprobación o negación de un crédito.

Además, en la observación cuantitativa se analizará el grado de aceptación de la cartera disponible para la venta y los factores que influyen para la aceptación de la misma donde se recopilarán valores y números para obtener resultados mediante la aplicación de estadísticas.

Población y muestra

La investigación descriptiva con un enfoque cualitativo permitirá a detalle las necesidades de la entidad en razón a la gestión de los riesgos. (Mero, 2023)

La mejor forma para recopilar información en este caso es realizando encuestas, las mismas que serán definidas dependiendo del criterio del investigador y de acuerdo a la experiencia y el conocimiento que tienen en el tema, también se tomará en cuenta el cargo que tienen en la empresa, con esto se quiere lograr un enfoque más amplio acerca del tema a tratar y quizá tomar en cuenta ciertas ideas o conclusiones a las que se llegará con los entrevistados.

La población son todos los trabajadores de moviliza 16 profesionales y la muestra es el departamento encargado de todo el proceso de evaluación y aprobación de créditos que son 8 profesionales.

Para la aplicación de la entrevista se encontró que es primordial hacerla al profesional a cargo del puesto de analista de créditos dado que ella es la encargada de analizar toda la información y decidir si es factible o no el otorgar el mismo.

2.4 Resultados – Discusión

La encuesta fue desarrollada en dos grupos, el primer grupo fue enfocado al conocimiento que tienen los profesionales involucrados en el proceso de aprobación o negación de un riesgo desde el asesor comercial hasta el área operativa que es la encargada de registrar el proceso en el sistema y la segunda parte de preguntas enfocadas a las herramientas utilizadas y el trabajo realizado por parte del departamento los mismos que están ligados a la gestión de riesgos financieros.

Se evidencia que en la pregunta 1 y 2 donde el conocimiento respecto al riesgo de crédito y a las normas de procedimiento en el área de crédito, cobranza existe un 50% de los profesionales que tienen un nivel alto mientras que el otro 50% dicen tener un nivel medio bajo; en la pregunta 3 donde se quiere conocer sobre el conocimiento de la política establecida en la empresa un 57% se encuentra familiarizado con el mismo mientras que un 43% tiene un nivel medio bajo; la pregunta 4 obtuvo un 100% que piensa que es importante el tema de procedimientos en la organización y por último en la pregunta 5 un 71% dice no conocer acerca de indicadores de riesgo y solamente un 29% conoce respecto a este tema.

En conclusión lo que se observa es que existen ciertas aristas dentro del proceso operativo con ciertas deficiencias en el conocimiento en las diferentes áreas.

Se evidencia que en las preguntas 6,7 y 8 donde se busca conocer si existe una correcta segregación de funciones, controles adecuados para otorgamiento de crédito y las políticas existentes coinciden en un 62% que son adecuados y un 38% no está de acuerdo, en la pregunta 9 donde se quiere conocer si el tiempo establecido que tiene la empresa en recuperación de la cartera es adecuado donde se puede ver que el 87% dice que es adecuado y el 13% dice que no es el adecuado, por último en la pregunta 10 donde se busca conocer si se emiten informes sobre la gestión de riesgos un 75% dice que no se realizan mientras que un 25% dice que si los realizan.

En conclusión, se puede observar que existe cierto conocimiento sin embargo no es suficiente dado que estos profesionales deben tener conocimientos bastos por la importancia de sus cargos.

Resultados de la aplicación de la entrevista

Se realizó a su vez una entrevista a la analista de crédito la misma que fue estructurada con preguntas abiertas donde como resultado se observa que la empresa cuenta con un política establecida y que la analista de crédito la maneja, sin embargo esta no está parametrizada para que los nuevos créditos sean vendidos en un futuro ya que no cuentan con una calificación para los clientes todos son evaluados bajo esas políticas sin embargo para realizar una venta se debería considerar las exigencias de las diferentes cooperativas para que estos puedan ser reedirigidos y vendidos de inmediato.

Análisis cartera disponible para la venta

Para el análisis de este punto, se consideró la cartera disponible para la venta enviada a la Coop Atuntaqui vs la cartera aprobada por la Cooperativa para realizar la negociación en la que se puede evidenciar que se envían a analizar 23 créditos de los cuales solo aprueban 8 créditos.

Es decir que del 100% únicamente aprobaron el 34,78% lo que acarrea varios inconvenientes para la empresa el primero y más problemático es el tema de flujo de efectivo ya que si la cartera no se puede vender no se fondean las cuentas para seguir originando más créditos lo que hace que la operación se frené, se pierda tiempo ya que se debe acondicionar esos créditos para ser ofrecidos a una nueva cooperativa, pero que sucede mientras todo esto se hace, pues los clientes pueden tener variaciones en sus score crediticio, lo que puede impedir la nueva negociación con otra entidad, o que haya tenido algún problema legal lo que impediría que esta no se pueda vender al largo plazo.

Al evaluar la situación de los créditos negados se observa que estos son por Score Crediticio, atraso actual en alguna entidad financiera, no posee bienes inmuebles, endeudamiento excesivo, por lo que se llega a pensar que al momento de originar los créditos estos no están siendo bien analizados, por un lado, y por el otro que las condiciones de la empresa no son semejantes al de la cooperativa.

Otro problema que enfrenta cuando esto sucede es que no se pueden cancelar a tiempo las obligaciones ya que se tiene una gran cantidad de cartera vendida la misma que se tiene que cancelar mes a mes con puntualidad y no se está realizando lo que genera desconfianza y probablemente que en un futuro no se puedan realizar más negociaciones.

Análisis de la Recaudación.

Este análisis se lo realiza comparando lo recaudado de los 2 primeros trimestres año 2022 con 2023 es decir lo que los clientes pagan a la empresa por concepto de sus créditos, lo que es un indicador de que si los créditos otorgados fueron emitidos analizando todos los puntos necesarios.

Se puede observar como la recaudación de los valores se ve afectada dado que al comparar estos meses debería en el 2023 ser mucho más alto respecto al 2022 dado que la empresa ha continuado generando créditos lo cual debería hacer que esta suba no pase lo contrario; en esta imagen se corrobora como solamente se cumple en el mes de febrero y el resto de los meses no se llega ni a igualar los valores.

De manera general en el año 2022 del mes enero-junio se logró recaudar \$3.308.903,75 y en el año 2023 en los mismos meses solo se logró recaudar \$3.068.366,22 es decir existe una diferencia de \$240.537,53 este es un gran problema para la empresa dado que es un dinero que deja de percibir y afecta directamente al flujo de la empresa.

Al observar el comportamiento de las cuentas por pagar de cartera se ve como en el año 2022 se mantiene una constante que sería lo correcto dado que por un lado se origina el préstamo y por otro se vende el mismo lo que hace que este se convierta en una cuenta por pagar, mientras que en el año 2023 observamos varios picos y caídas esto se da ya que en estos meses por falta de liquidez no se han estado cumpliendo a cabalidad con las obligaciones que tiene la empresa con terceros y se puede ver como para el mes de junio parece que logra estabilizarse, al analizar las cuentas por cobrar de cartera se ve como los valores aumentaron decir que la empresa continuó realizando originación de cartera y se observa como en el año 2022 existen unos picos los cuales nos indican que existieron más créditos otorgados como lo es en el mes de marzo, adicional se identificó que en el año 2023 se logró originar más créditos pero en este caso existe una constante descendente lo cual indica que si bien es cierto se logró incrementar el otorgamiento de los créditos este va en descenso mes a mes y esto pudo haber pasado dado que al no tener el flujo suficiente no se puede otorgar más créditos.

En el año 2023 el panorama cambia abruptamente ya que si bien es cierto esta relación es superior a 1 y nos indica que la empresa puede aún cumplir con sus obligaciones sin embargo en este caso existe un promedio de 1.12 de su pasivo corriente, es decir que prácticamente con sus activos corrientes puede pagar sus pasivos corrientes lo cual no es lo ideal ya que básicamente puede pagar exactamente todas sus deudas.

Finalmente para concluir se observa que en el tema de encuestas si bien es cierto las personas tienen cierto conocimiento es imperante que la empresa tome acciones socializando políticas,

procedimientos en todos los involucrados ya que ellos se encargan de evaluar y otorgar los créditos adicional en el tema de actividades que realiza el departamento es necesario que mensualmente realicen informes donde se evidencie la gestión de riesgos que realizan es decir que los créditos otorgados sean evaluados es decir que el crédito no cuente con retrasos y si así lo es, tratando de mejorar para los futuros créditos.

En el tema de la entrevista realizada se conoce como la empresa tiene actualmente sus políticas, pero las mismas no están enfocadas a que los créditos posteriores a ser otorgados puedan ser vendidos para obtener la liquidez necesaria dado que la empresa creó esta sin tomar en cuenta las exigencias de las cooperativas por lo que deberían realizar sus políticas en base a esas con esto facilitaría el proceso de venta de las mismas.

Al evaluar el tema de cartera disponible para la venta se observa como se ha logrado originar nuevos créditos, pero estos no han podido ser vendidos en su totalidad ya que de 23 créditos solamente aprueban 8 es decir que 15 créditos deben ser adecuados para ofrecerlos a otras cooperativas.

En el análisis de liquidez corriente del primer semestre de los años 2022-2023 se puede observar como en el año 2022 en la relación de activos corrientes sobre pasivos corrientes la empresa puede cumplir con sus obligaciones en promedio 1.62 mientras que en el 2023 el panorama cambia de manera abrupta ya que es capaz de asumir sus pasivos corrientes en promedio solamente un 1.12.

CONCLUSIONES

La empresa cuenta con una política donde se evidencia el proceso que deben realizar los profesionales a cargo de evaluar y otorgar los créditos, sin embargo, no está socializado el mismo en todo el departamento, adicional no emiten informes donde se evalúen a los créditos emitidos ni la gestión que se realizan con estos.

Al diagnosticar la situación actual de la empresa se pudo evidenciar que la misma no está evaluando ni gestionando la cartera de manera adecuada ya que actualmente existe mucha más cartera por pagar y por cobrar en comparación de los mismos meses de año anterior.

Se identificó las irregularidades que existen en el otorgamiento y gestión de los créditos ya que están siendo concedidos en base a la política que tiene la empresa actualmente sin embargo esta no está alineada a las exigencias de las cooperativas a las que se busca vender los créditos esto se corrobora ya que de una cartera disponible para la venta de 23 créditos solo se lograron vender 8 y el resto de créditos deberán ser adecuados para en un futuro lograr venderlas a otra cooperativa.

RECOMENDACIONES

Es importante que la empresa invierta en capacitaciones para el personal donde todos tengan un conocimiento básico tanto en el proceso, procedimientos para que puedan emitir informes sobre la gestión que realizan en los créditos donde se pueda evidenciar que el proceso se cumplió a cabalidad y que posterior a otorgar el crédito esté no entre en mora ni mucho menos a ser cartera castigada.

Es importante que la empresa comience a evaluar los nuevos créditos de manera más rigurosa que le permita gestionar la cartera de una mejor manera intentando bajar las cuentas de cartera por pagar y cobrar.

Se necesita adecuar las políticas ya existentes alineando estas a las exigencias de las cooperativas con esto logrando que se puedan vender los créditos inmediatamente después de ser emitidos con esto se podrá obtener la liquidez necesaria para ponerse al día con las obligaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Mario, García Díaz Carlos; Cárdenas Sánchez, Giovanni Alexander; Rodríguez, Molina; Hernando, Carlos. (2021). ANALISIS DE LA INTERMEDIACION FINANCIERA EN EL ESCENARIO DE LAS CRISIS DE LOS SIGLOS XX Y XXI. (U. I. Quindio, Ed.) 106. SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (JULIO de 2022). *DATA SEPS*. Recuperado el 25 de FEBRERO de 2023, de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-jul2022.pdf>
- Tocabens, M. B. (s.f.). *SCIELO*. Recuperado el 3 de marzo de 2023, de SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS . (s.f.). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS* . Recuperado el 2023 de 03 de 3, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_I.pdf
- UNIVERSIDAD DE COLIMA. (04 de 03 de 2023). *UNIVERSIDAD DE COLIMA EL PORTAL DE LA TESIS* . Obtenido de <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
- UNIVERSIDAD DE COLIMA. (04 de 03 de 2023). *UNIVERSIDAD DE COLIMA* . Obtenido de <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (s.f.). En C. F. Roberto Hernandez Sampieri, & I. E. C.V (Ed.), *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Sexta ed.). Mexico DF, Mexico : MC GRAW HILL.
- ALTERIX INC. (04 de 03 de 2023). *ALTERIX*. Obtenido de <https://www.alteryx.com/es-419/glossary/data-analytics>
- Montes, J. C. (2022). *IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”*. Recuperado el Agosto de 2023, de Repositorio Universidad Israel : <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3375/1/UISSRAEL-EC-MASTER-SEG-FIN-378.242-2022-005.pdf>
- Mero, W. D. (2023). *METODOLOGIA PARA LA GESTION DE RIESGOS FINANCIEROS PARA LOS FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS*. Obtenido de Repositorio Universidad Israel .

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA

Objetivo:

Determinar la situación actual de la Empresa en función a la calificación de los riesgos transaccionales de los clientes externos.

Nombre: _____

Cargo: _____

Esquema de Preguntas:

1. ¿Cuál diría usted que es su conocimiento sobre el Riesgo de Crédito?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	
NULO	

2. ¿Cuál diría usted que es su conocimiento sobre las normas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	
NULO	

3. ¿Se encuentra usted familiarizado, con las políticas de crédito establecidas por la alta gerencia?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	
NULO	

4. ¿Cuál diría usted que es la importancia de los procedimientos en una organización?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	
NULO	

5. ¿Cuál diría que es su nivel de conocimiento sobre indicadores de riesgos financieros?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	
NULO	

6. ¿Considera usted que existe una correcta segregación de funciones en el área?

SI	
NO	

7. ¿Considera adecuados los controles para aprobación de créditos aplicados en la compañía?

SI	
NO	

8. ¿Considera adecuadas las políticas en el proceso de otorgamiento de un crédito?

SI	
NO	

9. ¿Considera importante el tiempo en la recuperación de la cartera?

SI	
NO	

10. ¿Se emiten informes sobre gestión de riesgos financieros?

SI	
NO	

**ANEXO 2
FORMATO DE ENTREVISTA**

ENTREVISTA

Objetivo:

Determinar la situación actual de la Empresa en función a la calificación de los riesgos transaccionales de los clientes externos.

Nombre: _____

Cargo: _____

Esquema de Preguntas:

1. **¿Qué puntos se consideran para evaluar el perfil de un cliente?**
2. **¿Como corroboran la información que el cliente entrega?**
3. **¿Qué condiciones específicas son importantes al analizar un cliente?**
4. **¿Qué condiciones generales se toman en cuenta en el análisis de un cliente?**
5. **¿Cómo es el proceso para evaluar un cliente extranjero?**
6. **¿Quiénes son los profesionales que aprueban los créditos?**
7. **Existen exclusiones (Clientes que, aunque cumplan todos los requerimientos no puedan adquirir prestamos)**
8. **¿Cuáles son los documentos necesarios para justificar los ingresos de los clientes?**
9. **¿Cuáles son las excepciones (Clientes que no cumplen con todos los requerimientos pero que se les da el crédito)?**