



Mayo 2018 - ISSN: 1696-8352

## “LA ADMINISTRACIÓN DE MICROCRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”

**Francisco Javier Mena Valencia**

[franciscojmena@uta.edu.ec](mailto:franciscojmena@uta.edu.ec)

**Liliana Priscila Campos Llerena**

[lp.campos@uta.edu.ec](mailto:lp.campos@uta.edu.ec)

**Germán Israel Andrade Chávez**

[israel.andrade@educación.gob.ec](mailto:israel.andrade@educación.gob.ec)

**Luis Alberto Pulla Sánchez**

[lpulla@sagrario.fin.ec](mailto:lpulla@sagrario.fin.ec)

**Teresa Alexandra Ruiz Betancourt**

[tereruizbeta@yahoo.com](mailto:tereruizbeta@yahoo.com)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Francisco Javier Mena Valencia, Liliana Priscila Campos Llerena, Germán Israel Andrade Chávez, Luis Alberto Pulla Sánchez y Teresa Alexandra Ruiz Betancourt (2018): “La administración de microcrédito y su relación con la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (mayo 2018). En línea:  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/microcredito-morosidad.html>

### RESUMEN

\* Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Ingeniero en Contabilidad, Auditoría y Finanzas, Magister en Gestión Financiera, Docente en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, Docente a Contrato de la Unidad de Nivelación y Admisión - Universidad Técnica de Ambato, Contador en varias Empresas, Gerente en el sector Financiero en Cooperativas de Ahorro y Crédito.

\*\* Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA, Magíster en Administración Tributaria, Docente a Contrato en la Universidad Técnica de Ambato en la Unidad de Nivelación y Admisión, Libre Ejercicio Profesional.

\*\*\* Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA, Magíster en Pequeñas y Medianas Empresas mención Finanzas, Auditor Senior Martínez Chávez y Asociados, Analista Financiero Colegio Doctor Alfredo Pérez Guerrero, Analista Administrativo Financiero Distrito 06D05 Guano – Penipe Educación, Actualmente Director Distrital 06D05 Guano – Penipe Educación.

\*\*\*\* Economista en Gestión Empresarial, Magíster en Seguridad Industrial mención Prevención de Riesgos y Salud ocupacional, Asesor Comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. Sucursal Riobamba.

\*\*\*\*\* Licenciada en Ciencias en Contabilidad Superior y Auditoría, Profesora de Educación media, Magister en Gestión Educativa y Desarrollo Social, Docente, Directora de Área y Coordinadora de la Formación en Centros de Trabajo en la Unidad Educativa “Hispano América”, Docente y Miembro de la Comisión de Evaluación y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación – UTA.

En la actualidad las micro finanzas se han convertido en una emblema de algunas instituciones financieras, debido a que es un producto crediticio muy requerido en el mercado y de buen rendimiento, además es el apoyo que ha necesitado las personas que no han tenido acceso a la banca formal por varias circunstancias, esto ha traído como consecuencia que se oferten productos crediticios denominados microcréditos, los cuales se han diseñado para atender este segmento de mercado, pero al mismo tiempo se ha convertido en un dolor de cabeza debido a que los montos son bajos y representan un costo elevado de operación, adicionalmente cierta dificultad para su recuperación, todo esto ha influido en que se busque mecanismos de apoyo para tener una mejor visión de la colocación del crédito, como la capacitación permanente del personal encargado de estas función, tanto de empleados como miembros del Comité de Crédito, además de utilizar mecanismos tecnológicos de apoyo que sirvan de soporte para la toma de decisión de otorgar o no el crédito solicitado.

En nuestro medio no se dispone de sistemas calificadoros de crédito (credit scoring) adecuados al del mercado, por esta razón, en el presente trabajo se desarrolla un modelo de calificación de microcrédito basado especialmente en experiencias propias y conocimiento del tema; el modelo planteado en el presente trabajo servirá de apoyo en la toma de decisión en la concesión del microcrédito, por cuanto está planteado de tal manera que se pueda adecuar a cualquier mercado de las micro finanzas.

Con la implementación de este modelo las cooperativas de ahorro y crédito serán beneficiadas con un mecanismo tecnológico crediticio sencillo, versátil y que se puede ajustar a las necesidades del mercado, brindando mayor seguridad en la calificación de los microcréditos, entregando créditos más seguros, más rápidos y menos riesgo, por lo mismo representará menor costo para la institución financiera que la utilice.

**Palabras claves:** Banca formal, concesión, costo, credit scoring, implementación, instituciones financieras, mecanismo tecnológico, mercado, microcréditos, micro finanzas, modelo, recuperación, riesgo.

## **ABSTRAC**

**TITLE:** "The Microcredit Administration and its relationship with numbering in the savings and credit Cooperatives"

Today microfinance has become an emblem of some financial institutions, because it is a loan product highly demanded in the market and good performance, it is also the support it needed people who have not had access to banking Formal for various reasons, this has resulted in so-called micro credit products that are offered, which are designed to address this market segment, but also has become a headache because the amounts are low and represent a high cost of operation, additionally some difficulty for recovery, all this has influenced support mechanisms that seek to have a better view of loan originations, as the ongoing training of personnel responsible for this function, both employees as members of the Credit Committee, in addition to using technological support mechanisms that serve as support for decision making whether to grant the requested credit. In our area there are no qualifiers credit systems (credit scoring) appropriate to the market, for this reason, in this paper a scoring model based microcredit especially own experiences

and knowledge of the subject is developed; the model proposed in this paper will support decision making in granting microcredit, because is raised so that it can adapt to any market of microfinance.

With the implementation of this model the credit unions will benefit from a simple, versatile and credit technology mechanism that can be adjusted to the needs of the market, offering increased security in the classification of microcredit loans delivering safer, faster and less risk, therefore will represent the lowest cost to the financial institution that uses it.

**Key Words:** Formal banking, grant, cost, credit scoring, implementation, financial institutions, technology mechanism, market, microcredit, microfinance, model, recovery, risk.

## **INTRODUCCIÓN**

En la colocación de créditos siempre está inmerso el riesgo de su recuperación, especialmente de los microcréditos, debido a que atienden principalmente a sectores que no poseen garantías suficientes tanto para el pago como de soporte al crédito, por lo que es necesario que las instituciones financieras especialmente las cooperativas de ahorro y crédito, prevean este tipo de riesgos con ayudas tecnológicas que minimicen el riesgo de no recuperación, manteniendo en lo posible una cartera de microcréditos sana.

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de determinar la relación existente entre la administración del microcrédito y la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de Ambato.

Se realizó un análisis del crecimiento de la morosidad desde el año 2008 hasta el año 2012, estableciéndose que la misma se debía a la poca o mala recuperación de esta cartera de crédito y a la falta de un mecanismo de apoyo apropiado para la entrega de los mismos.

## **DESARROLLO**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Los antecedentes de investigación estarán de acuerdo a las variables de estudio que se encuentren en las fuentes bibliográficas.

En el presente trabajo investigativo se tomara en cuenta los siguientes aportes:

Ulloa Lucy (2006) tesis FCAU, UTA, Tema: Manual de análisis y evaluación de clientes para la concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, propone realizar un sistema de análisis y evaluación de los potenciales beneficiarios de un crédito en la COAC El Sagrario Ltda., dotándoles a los oficiales de crédito de una herramienta técnica para la decisión de recomendar la entrega o no el crédito solicitado, con el propósito de disminuir la morosidad en la institución.

Una de las razones que impulsó al trabajo de investigación, es asegurar una cartera sana a largo plazo, fortaleciendo la imagen de la institución, a través de otorgamiento de créditos después de un estudio técnico y profesional que asegurará la continuidad del negocio, para lo cual se planteó como objetivo general la revisión del procedimiento de análisis y evaluación de clientes para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., de acuerdo a las

disposiciones emanadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las disposiciones internas establecidas mediante leyes y reglamentos internos de la Institución.

En este tema de investigación se llegó a establecer las siguientes conclusiones:

Entregar un instrumento eficaz con el que además de mejorar su visión de conjunto, afianzara sus propios conocimientos al encontrar examinados muchos aspectos de análisis, con soporte en teorías, normas y conceptos que para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., constituirá el mejor documento de consulta y guía de trabajo.

Por la amplitud de su contenido resultara útil a toda persona, pues muestra el vasto panorama de la actividad cooperativista inmerso dentro del sistema financiero a través del crédito, y para aquellos que sin mayores estudios pero con práctica y experiencia están inmersos dentro de la actividad cooperativista y financiera, contribuye enormemente a mejorar y depurar conocimientos sobre su actividad.

Lascano Luis (2013) tesis FCAU, UTA, Tema: Reingeniería de procesos y procedimientos y su incidencia en la colocación de créditos en la Cooperativa 21 de Noviembre Ltda., tiene como propósito reestructurar los procesos y procedimientos para la concesión de créditos, enfocados a elevar el nivel de eficiencia y eficacia de los colaboradores del departamento de crédito y de la Cooperativa 21 de Noviembre Ltda., permitiendo un mejoramiento continuo y un adecuado seguimiento y control a cada uno de los oficiales de negocios y a la forma como administran su cartera de créditos.

Lucia Ocampo Guamán (2007) en su investigación los microcréditos del proyecto banco de iniciativas económico sociales, en el autoempleo de los hogares pobres del cantón Sevilla de Oro de la provincia del Azuay, llega a las siguientes conclusiones:

- La evaluación de impacto del Proyecto Banco de Iniciativas Económico Sociales ejecutado en Sevilla de Oro, establece que se cumplieron con los objetivos planteados en el Proyecto, porque se consiguió la implantación de un sistema de microcrédito solidario, de fácil acceso y sin barreras para las mujeres de escasos recursos económicos del Cantón Sevilla de Oro; se impulsaron pequeños emprendimientos productivos, a partir de los conocimientos, habilidades y destrezas de las mujeres participantes; se elevó el ingreso, como consecuencia del autoempleo y la calidad de vida de las mujeres de los sectores urbanos – marginales y rurales; y, se crea una red organizativa solidaria, desde la cual las mujeres pueden potenciar el ejercicio de sus derechos.
- Los microcréditos constituyen una herramienta que incide en el desarrollo y que apuntan a integrar el tejido social, atacando a la pobreza y a la exclusión. Por lo tanto, es necesario la intervención gubernamental en la creación de organizaciones y programas que otorguen microcréditos a favor de los interesados/as en proseguir o iniciar nuevos emprendimientos, tomando en consideración que esta población en su mayoría no tiene acceso a los préstamos del sistema financiero y bancario formal; y, por que el Estado no brinda el apoyo político para el desarrollo de estas iniciativas, debido a la existencia de instituciones financieras, entre las que se encuentran ONGs, que no disponen de suficiente información y ejecutan su gestión sin contar con la normativa apropiada.

## **ADMINISTRACIÓN DEL MICROCRÉDITO**

**GESTIÓN EMPRESARIAL.**- Este término está ligado estrechamente con la administración, por lo que se puede indicar:

**ADMINISTRACIÓN.**- “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos” (Idalberto, 2004, pág. 10).

Mientras que Robbins indica:

“La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins, 2005, pág. 7).

En consecuencia, la administración es un proceso mediante el cual se coordina actividades y personas para conseguir los objetivos planteados, la utilización adecuada de los recursos en el momento apropiado determinará la obtención de resultados esperados, todo esto debidamente planificado con antelación.

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.**- “Comprender el valor que reciben los clientes al consumir o utilizar las ofertas de la organización y como los servicios contribuyen a ese valor, ya sean solos o combinados con bienes físicos u otro tipo de elementos tangibles” (Gronroos, 1994, pág. 115).

**TECNOLOGÍA CREDITICIA.**- En el microcrédito, se trata de aplicar una tecnología que sustituya a la tradicional de la banca comercial.

La misma se basa, principalmente, en un análisis de la capacidad de pago del cliente (a través de visitas), con base en el flujo de caja de su unidad socio económico (empresa – familiar), y la sustitución de las garantías tradicionales por un sistema de incentivos, que estimule la voluntad de pago del prestatario. (Benedetti, 2005, pág. 47).

Por su parte, Karremans manifiesta lo siguiente:

La percepción de riesgo que se tiene del pequeño sector productivo, se deriva de mayores tasas de morosidad. A su vez, esto se debe al desconocimiento de tecnologías de microcrédito en los bancos (oferta), pobre gestión de las micro y pequeñas empresas (demanda) y un marco jurídico poco propicio (barreras exógenas). De esta forma, la morosidad de la cartera de micro y pequeñas empresas no refleja necesariamente un mayor riesgo del segmento, sino la utilización de una tecnología crediticia inapropiada por parte de la oferta financiera. (Karremans, 2003, pág. 87).

**RECURSOS HUMANOS.**- Se refiere a las personas que laboran en una institución, las cuales deben cumplir con parámetros establecidos para cada puesto, para lo cual se debe realizar una planificación estratégica de personal que va a laborar.

**PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS.**- Es un proceso mediante el cual se determinan los medios humanos necesarios para lograr mejores objetivos con respecto a la situación actual de la empresa y desarrollar así una ventaja competitiva en el mercado.

Por tanto, el proceso de selección es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la

subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables. (Gonzalez, 2006, págs. 43-47).

Por lo tanto, el recurso humano asignado al área de microcréditos debe tener conocimiento de los sectores en los que se va a desenvolver para que su trabajo lo realice adecuadamente, por cuanto es fundamental el criterio para el otorgamiento del crédito.

**ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO.-** (Tenorio, 2012), menciona lo siguiente:

Las técnicas para el control y seguimiento del riesgo de crédito que el sector financiero ha venido aplicando, han tenido importantes desarrollos en los últimos años, se puede afirmar que para que un sistema de administración del riesgo crediticio sea efectivo deberá elegir el mejor método de acuerdo a sus necesidades, contar con buenas políticas de otorgamiento para detectar así los problemas a tiempo, tomar medidas preventivas para los créditos ya otorgados y, una restricción de otorgamiento para aquellos créditos que puedan generar problemas, sin embargo, el objetivo final de medir el riesgo de crédito sigue siendo el mismo: prever anticipadamente las pérdidas potenciales en las que podría incurrir una institución al conceder créditos. (Tenorio, 2012).

Mientras que en el curso internacional realizado en la ciudad de México en 1963, se manifestó que la Administración del crédito es:

“Es la atención que recibe un préstamo desde que se otorga hasta que se liquida, cumpliendo para ello las normas y regulaciones establecidas y medios normales de administración” (Illanes, 1963, págs. 150-4)

La administración del microcrédito se refiere a tener completo control del mismo, desde la planificación del mercado en donde se va a fomentar la actividad crediticia, hasta llegar a tener un banco de datos de cada uno de los socios de la institución.

**CRÉDITO.-** Varios son los criterios que tienen los autores especializados en la materia, pero los más destacados tenemos:

El termino crédito proviene del latín *creditum*, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza, el cliente hace la promesa de pagar y el acreedor cree en ella. (Baquero, 1997).

Mientras Ibarra lo define:

“Crédito es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base a los atributos de reputación y solvencia que este tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confíe el uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlos”. (Ibarra, 2004).

Entonces el crédito viene a constituirse una relación de confianza entre el acreedor y el deudor para la utilización de bienes por un tiempo determinado.

**MICROCRÉDITO.-** Según (GARZON, 2003):

Los microcréditos son créditos de pequeño monto, con plazos cortos y medianos, sin garantías reales, otorgadas en forma individual o a través de grupos, con documentación sustentatoria generada por el agente de crédito y destinadas hacia actividades productivas, de servicios o comerciales, pagaderos con el flujo operativo de las ventas de dichas actividades, adecuadamente comprobado. (GARZON, 2003):

Para la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el **MICROCRÉDITO**:

Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00).

Actualmente, los microcréditos que operan de acuerdo al Banco Central del Ecuador, se definen de acuerdo a los siguientes segmentos:

**Microcrédito Minorista:** El microcrédito minorista o microcrédito de subsistencia son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**Microcrédito de Acumulación Simple:** Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación o saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registren un nivel de ventas o ingresos anuales inferior de USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000 aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcréditos de acumulación simple.

**Microcréditos de acumulación ampliada:** son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios que registren un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcréditos de acumulación ampliada.

**CARTERA DE CRÉDITO.-** “Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto” (Sandoval J. P., 2013).

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador:

“Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública”. (CODIFICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, 2011).

La cartera de crédito normalmente se clasifican de acuerdo al tipo de crédito que tiene cada institución financiera con lo cual se hace más fácil el control de la misma, cabe mencionar que cada tipo de cartera de crédito se maneja de forma independiente de acuerdo a criterios indicados para el efecto por los organismos de control, como son las tasas de interés, tiempo para clasificar la cartera, garantías, etc.

**PLANIFICACIÓN.**- “La Planeación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y con base a esas estimaciones, tomas decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad” (Hitt, 2006, pág. 25).

“La planificación es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones para actuar en el futuro, orientado a lograr los fines con medios óptimos” (París Roche, 2005, pág. 14).

Las estimaciones que se realizan para predecir lo que puede ocurrir en un futuro deben ser muy cercanas a la realidad, debido a que en base a esas estimaciones se planifica las actividades que se va a desarrollar y para las cuales se debe tomar decisiones financieras y administrativas que pueden alterar el equilibrio institucional si estas no son debidamente sustentadas y planificadas.

**SOLICITUD DE CRÉDITO.**- “La solicitud de crédito es un formulario no prefoliado que incluye nombre, domicilio del cliente, datos sobre su solvencia y capacidad de pago, y dos antecedentes sobre créditos con otras empresas”. (Sánchez Curiel, 2006)

Mientras que Linares indica que:

En la planilla de solicitud de crédito debidamente llenada en todos sus campos por el cliente (preferiblemente a mano) se recoge la información que le permite al banco estimar, a través de la observación aspectos como: Sinceridad de la información, orden y aspectos importantes que se transmiten por los rasgos de su firma y escritura. (Linares, 2013, pág. 256).

Se conoce como solicitud de crédito al procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera. La solicitud en sí es un documento que ampara el requerimiento de financiamiento que requiere el cliente o el socio y estará acompañada por los documentos que solicita la institución financiera para realizar la evaluación del crédito.

**VERIFICACIÓN.**- La primera actuación ante una solicitud de crédito de persona natural es la consulta de antecedentes o de señales de alerta por cliente y posiciones activas del titular y del fiador. (Linares, 2013, pág. 255).

Es un proceso o acción mediante el cual se revisa si la documentación presentada en la solicitud de crédito y la información de la misma está respaldada adecuadamente y es veraz, y si cumple con leyes y normas al respecto establecidos por la entidad financiera.

**INFORMACIÓN.**- “Son muchas las empresas que ofrecen información de créditos sobre negocios, pero es posible que, en el caso de algunas cuentas, especialmente las pequeñas, el costo de su recopilación sobrepase la posible rentabilidad de la cuenta” (Van Horne, 2002, pág. 262).

La información es un conjunto de datos requeridos que deben ser llenados en la solicitud de crédito de acuerdo a una plantilla o documento previamente establecido, esta información servirá como base fundamental para realizar el análisis del potencial cliente o socio en el otorgamiento del crédito.

**INGRESOS DEL CLIENTE.-** Se considera a una persona como un agente económico y se define como:

Flujo de recursos que recibe un agente económico, correspondiente a las remuneraciones por la venta o arrendamiento de los factores productivos que posee (.....). También se puede considerar ingreso todas las transferencias que reciben los agentes económicos, tales como subsidios, donaciones y otras. El ingreso puede adoptar las formas de salarios, intereses, dividendos, rentas o beneficios. (Sepúlveda, 2004, pág. 109).

Brock en cambio indica que:

“Ingreso es el flujo de entrada de dinero u otros elementos del activo (comprendiendo los derechos a dinero, como las cuentas de compras a crédito) que son consecuencia de las ventas de mercancía o servicios o del uso del dinero o de los bienes” (Brock, 1987, pág. 8).

En definitiva, los ingresos que percibe una persona son los recursos que le sirven para solventar las necesidades económicas de él y su familia dependiente.

**GASTOS DEL CLIENTE.-** A los gastos se los puede definir de la siguiente manera:

“Flujo de salidas de dinero. Entre los gastos figuran, los costes de los materiales, la mano de obra, los suministros y los servicios utilizados para obtener los ingresos” (Brock, 1987, pág. 8).

Mientras que para Blanco Enrique, el gasto es:

La cantidad pagada o a pagar a terceros por una contraprestación de bienes o de servicios. Esta contraprestación de caracteriza por ser necesaria para el funcionamiento de la actividad empresarial y que una vez “utilizados” o “consumidos” no pueden volver a utilizarse en sentido general. (Blanco, 2002, pág. 113).

Por lo tanto los gastos son todas las erogaciones de dinero por una contraprestación de un bien o un servicio y que sirven para obtener los ingresos.

**ANÁLISIS DE LA SOLICITUD.-** “El análisis está constituido por una serie de actos previos a la concesión del crédito, que tiene como objeto comprobar que la operación se ciñe a la política de crédito, que es productiva para el usuario y sana desde el punto de vista institucional” (Vélez Hernández, Credito rural, 1977).

Mientras que para Van Horne, el análisis: “En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si, con base en la información inicial del crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el analista de crédito deseará tener más datos” (Van Horne, 2002, pág. 265).

Escoto Leiva indica:

El análisis de crédito consiste en la revisión, verificación y resolución sobre la viabilidad de una solicitud de crédito considerando la capacidad de pago del solicitante, el plan de inversión, la garantía ofrecida y la posibilidad de recuperación del crédito.

El Análisis de crédito es muy importante porque permitirá asegurar una rentabilidad sobre la cartera colocada e influirá sobre la morosidad de esta. (Escoto Leiva, 2001, pág. 82).

Es la separación en partes de un todo, revisar y emitir un criterio o juicio de valor de cada una de ellas y luego formar un criterio general de lo analizado.

**APROBACIÓN DE LA SOLICITUD.-** Se la puede denominar también como resolución de crédito como lo denomina Escoto Leiva:

Luego del análisis del crédito viene la aprobación o no de éste, esto puede ser ejecutado por diferentes niveles resolutivos de acuerdo con el monto del crédito” (Escoto Leiva, 2001, pág. 81).

Mientras que Cardozo amplía más el criterio e indica que:

Las entidades solidarias establecerán las políticas de crédito y cartera en reglamentos expedidos por el consejo de administración o la junta directiva, según el caso. Así mismo, estos órganos definirán los estamentos competentes para la aprobación de créditos, reestructuraciones y demás decisiones inherentes al manejo de la cartera de créditos, fijando para cada uno de ellos las atribuciones, de acuerdo con la ley y los estatutos. (Cardozo, 2001, pág. 119).

Es la etapa del crédito en donde se considera que se ha realizado el análisis y evaluación correspondiente a la solicitud de crédito y que la misma ha sido calificada y por lo tanto se da el consentimiento para que sea entregado el mismo en las condiciones pactadas o requeridas por la institución.

**ENTREGA DEL CRÉDITO.-** También se puede denominar formalización del crédito y consiste en:

“La formalización del crédito es aquella operación mediante la cual se oficializa el crédito. Se formaliza mediante la firma del contrato, pagaré, prenda, escritura” (Escoto Leiva, 2001, pág. 82).

Otro autor la define como preparación de la operación y consiste en:

Una vez evaluada la operación y tomada la decisión de aprobarla (o no) y las condiciones; se inicia un período de preparación (contratos, escrituras, cláusulas especiales, poderes....)

Esta tarea, aunque pueda parecer menor, debe realizarse con mucha corrección y exactitud, pues errores en la misma no pueden llevar a asumir un riesgo mucho mayor del previsto, dificultar el proceso de recuperación o incrementar la exposición. (Amat, 2012, pág. 29).

La entrega del crédito es el desembolso del dinero ya sea en efectivo o acreditación en la cuenta del cliente o socio, dependiendo de las políticas institucionales, una vez que se ha firmado los documentos correspondientes a la operación crediticia, tanto del deudor como de su garante o garantes y sus respectivos conyugues, de así requerirlo.

**SEGUIMIENTO.-** Para Amat, el seguimiento es:

El seguimiento se realiza una vez se ha formalizado la operación y se realiza hasta la cancelación de la misma. En esta fase se comprueba y controla que todas las condiciones que un día se dieron, y permitieron conceder la operación, continúan vigentes durante la vida de la misma. El seguimiento permite anticiparse al posible deterioro del riesgo para poder actuar de forma inmediata en caso de que se detecten posibles dificultades en la devolución del crédito. (Amat, 2012, pág. 29).

También se denomina supervisión del crédito, en este sentido Lawrence indica: “La supervisión del crédito es una revisión constante de las cuentas por cobrar de una empresa para determinar si los clientes están pagando de acuerdo a las condiciones establecidas del crédito” (Lawrence J. G., 2003, pág. 513).

Es la vigilancia o el aseguramiento de que el cliente o socio ha realizado la inversión para la que se le otorgó el crédito, así como de que se mantenga en actividad económica para que la institución financiera tenga la seguridad de la recuperación del mismo en los términos pactados.

**RECUPERACIÓN.-** “La recuperación de los préstamos debe estar asegurada por la Supervisión, Evaluación y Seguimiento de los mismos, la solvencia moral del prestatario y la asistencia técnica que, necesariamente, debe prestarse al beneficiario” (Ministerio de agricultura, 1987, pág. 48).

Así mismo se tiene consecuencias por la recuperación inoportuna o atraso de los créditos, como lo enfoca Vélez Hernández diciendo:

“Una deficiente recuperación de los créditos no solo puede ocasionar graves efectos financieros a la entidad de crédito, sino que disminuye las disponibilidades de capital para otorgar financiamiento a nuevos usuarios” (Vélez Hernández, Crédito Rural, 1977, pág. 94).

**MOROSIDAD.-** Por morosidad se entiende: “El incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos” (Cuesta, 2009, pág. 225).

La mora, según el código civil español es: “El retraso culpable en el cumplimiento de la obligación que al no hacer definitivamente imposible la prestación, no impide su realización posterior” (Brachfield, 2013).

Es el retraso que se tiene en el cumplimiento de pago de una obligación, falta de puntualidad en el pago de una deuda.

**COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.-** Es uno de los componentes de la intermediación financiera y se lo define como:

“Consiste en facilitar el flujo de dinero de los ahorradores a los demandantes de dinero, ya sean consumidores o inversores”. (Amat, 2012, pág. 15).

Es la entrega de dinero a los agentes económicos para que sean invertidos o gastados de acuerdo a sus requerimientos y que serán devueltos en los términos pactados para lo cual se abalanza con un documento de crédito.

**LIQUIDEZ INSTITUCIONAL.-** “Por liquidez bancaria se entiende la capacidad de una entidad para hacer frente a las necesidades puntuales de dinero en un momento preciso. Es un aspecto difícil

de evaluar y para ello es preciso conocer los vencimientos de activos y pasivos” (Cuesta, 2009, pág. 225).

Otra definición de liquidez es:

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos, o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (Rubio, 2007, pág. 16).

En consecuencia la liquidez institucional es la disponibilidad de recursos monetarios para hacer frente a las necesidades de dinero en un momento determinado.

**RESULTADOS FINANCIEROS.**- “La definición tradicional del resultado lo conceptúa como la diferencia entre ingresos (o ventas) y gastos” (Massons, 2014, pág. 137).

El catálogo de cuentas emitido por la Superintendencia de Banco y Seguros del Ecuador indica que en los resultados “se registra el remanente de las utilidades o excedentes no distribuidos o las pérdidas no resarcidas de ejercicio anteriores y las utilidades o excedentes netos o pérdida al cierre del ejercicio”.

En definitiva el resultado es la diferencia de los ingresos obtenidos en un ejercicio económico y los gastos efectuados en el mismo.

**RIESGO.**- En forma general se puede indicar que:

“La palabra riesgo proviene del latín risicare, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. En realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida” (De lara, 2005, pág. 13).

Para Fernández María, el término riesgo: “Es usado generalmente y de forma muy amplia, para referirse a cualquier clase de incertidumbre considerada desde el punto de vista de una contingencia desfavorable” (María, 1996, pág. 23).

La Superintendencia de Bancos y Seguros, en el libro I NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, Capítulo I, DE LA GESTION INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGOS, Sección I.- ALCANCE Y DEFINICIONES, artículo 2, literal 2.1, indica que: “Riesgo es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones”.

En consecuencia la palabra riesgo es para definir un acontecimiento futuro negativo que pudiera ocurrir.

**RIESGO DE CRÉDITO.**- “El riesgo crediticio es el riesgo proveniente de actividades crediticias y evalúa la probabilidad de incumplimiento de los compromisos de una deuda” (Aching, 2001).

En cambio para Gómez, 2002, riesgo es: “La posibilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando una contraparte incumple una obligación pactada” (Gómez, 2002, pág. 75)

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el libro **I NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**, Capítulo I, DE LA GESTION INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGOS, Sección I.- ALCANCE Y DEFINICIONES, artículo 2, literal 2.4 manifiesta que Riesgo de Crédito, “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones”.

**ILIQUIDEZ.**- “Falta de suficiente dinero en caja para asegurar las actividades económicas normales y el desarrollo anterior de las mismas” (Escobar, 2006).

En la actualidad, los organismos de control fijan mecanismos para que las instituciones financieras dispongan de la liquidez necesaria para hacer frente a los requerimientos de los socios y clientes de las mismas, la falta de recursos monetarios para atender a los usuarios se denomina iliquidez, adicionalmente deben tener la disponibilidad de recursos para hacer frente a los gastos que se deben realizar para que la institución no tenga inconvenientes en desarrollar su actividad financiera.

**ESTADOS FINANCIEROS.**- “Documento que reproduce el análisis o el detalle de cifras y datos provenientes de la contabilidad de una empresa” (Martin, 2006).

“Los estados financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa” (Baena, 2010, pág. 28). Los estados financieros no es otra cosa que el resumen de las transacciones de una actividad productiva o comercial de una empresa o persona, es el resultado de los registros contables realizados en la misma, por lo general son tres los más importantes, el Balance General, el Estado de Resultados y el Estado de Flujo de Efectivo.

**ÍNDICES FINANCIEROS.**- Para (Martin, 2006) es sinónimo de ratio y es:

Valor expresivo de la relación, razón o proporción existente entre dos variables representativas de distintos elementos de los estados económicos-financieros. Coeficiente o índice representado por un número que viene expresado en términos de otro que se toma como unidad y que es el resultado de dividir los dos números entre sí. Se suele expresar en forma de porcentaje. (Martin, 2006).

**ÍNDICE DE MOROSIDAD.**- “Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica” (Chiriboga, 2007, pág. 92).

Se deberá tomar en cuenta los siguientes conceptos:

**Cartera de crédito bruta.**- Es el total de la cartera de crédito de una institución financiera o por actividad, sin deducir la provisión para créditos incobrables.

**Cartera de crédito neta.**- Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera o por actividad, deduciendo la provisión para créditos incobrables.

**Cartera de crédito Improductiva.**- Son aquellos que no generan renta financiera a la institución están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Total}}$$

cartera microcrédito

**CALIDAD DE ACTIVOS.**- Se refiere a la composición adecuada de sus activos y se mide en base a: "El nivel de distribución y severidad de los activos clasificados, el nivel y composición de las operaciones, la suficiencia de provisiones, la habilidad para administrar y recuperar créditos en problemas, el manejo de concentraciones crediticias y de inversiones" (Escoto, 2007, pág. 178).

**RESULTADO.**- "Ganancia o pérdida registrada por una empresa en un determinado periodo, generalmente un ejercicio económico, y que se obtiene deduciendo de los ingresos del periodo los gastos del mismo" (Martin, 2006).

**PÉRDIDA.**- "Resultado negativo de un ejercicio contable debido a que los gastos han sido superiores a los ingresos. El patrimonio de la empresa queda reducido en la misma cantidad de la perdida" (Martino, 2001).

**CLIENTES NO ATENDIDOS.**- Se refiere a que no se puede atender en las solicitudes de créditos de clientes o se demora en la aprobación y desembolso de un crédito, debido a que no se cuenta con el suficiente dinero por lo que no se recupera oportunamente la cartera de crédito, es decir falta de liquidez en la institución.

**IMÁGEN INSTITUCIONAL.**- Es una lectura pública que se hace de la organización, lo cual significa que la imagen se gestiona por intermedio de las comunicaciones y de la identidad organizacional. No es una cualidad inherente a la organización. La imagen institucional va mucho más allá de una lectura visualista, ya que compromete la totalidad de los comportamientos de la organización. (IICA, 2009, pág. 8).

Para Alcántar, 2006:

La imagen se perfila como un valor estratégico cada vez más importante para el mundo actual. Las empresas e instituciones en general han descubierto que ya no basta simplemente con hacer publicidad a sus productos, sino que cada vez es más necesario comunicar una imagen comprensible y creíble. Es decir, una personalidad positiva y bien definida a través de la marca, el diseño, la publicidad, las relaciones publicas etcétera. (Alcántar, 2006, pág. 83).

Como resumen se puede indicar que la imagen institucional es lo que nosotros hacemos en la institución para los demás que se encuentran afuera de la misma, además de la información que nosotros brindamos.

**DESCONFIANZA.-** Es la ausencia de la confianza. La presencia de la desconfianza en los diversos niveles de las organizaciones, funciones o jerarquías resultan de las experiencias de un pasado negativo (ya sea actual o percibido) entre las personas y los grupos particulares. Tales expectativas, garantizadas o no, hacen inhibir la parte de la información unidas a los grupos, La ausencia de confianza es un indicador potencial que bloquea la cooperación entre las personas. (Valero, 2012, pág. 32).

La desconfianza es el resultado de una mala imagen institucional, de malos resultados y de poco o nada de interés por solucionar problemas institucionales.

## RESULTADOS

**Pregunta 1.- ¿La cooperativa en su cartera de créditos, mantiene microcréditos?**

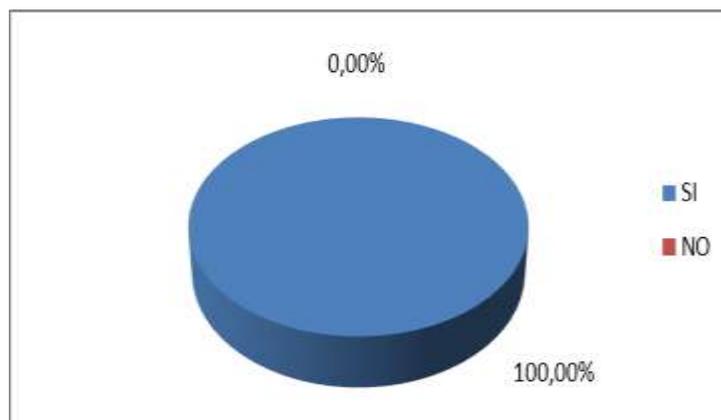
**Tabla N° 1**  
**Cartera de créditos, mantiene Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	40	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 1**  
**Cartera de Créditos, mantiene Microcréditos**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** De las personas encuestadas el 100% manifiesta que tiene microcréditos en su cartera de créditos en la cooperativa en la que laboran.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** De los datos obtenidos en las encuestas, todas las cooperativas del segmento 4 de Ambato, concede microcréditos a sus socios, es decir las 40 personas.

**Pregunta 2.- ¿Tiene personal específico para atender la demanda de los microcréditos?**

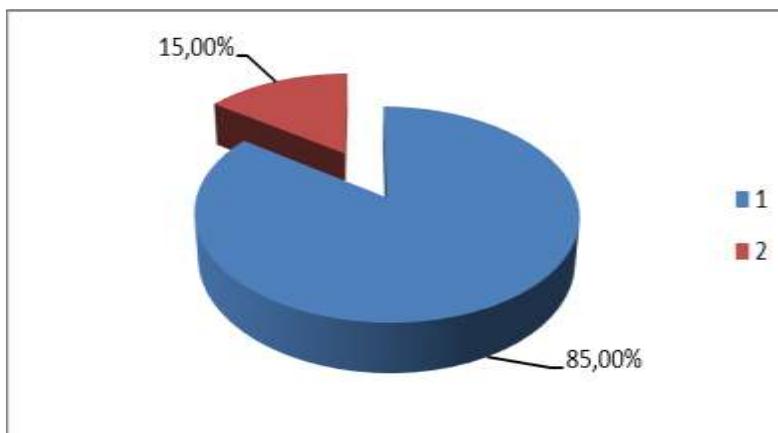
**Tabla N° 2**  
**Atender la demanda de los Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	34	85,00%
NO	6	15,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**Gráfico N° 2**  
**Atender la demanda de los Microcréditos**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** Del total de los encuestados, el 85% que representan 34 encuestados, manifiesta que tiene personal específico para atender la demanda de micro créditos, mientras que el 15% que son 6 encuestados, manifiesta que no tiene personal específico.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** La mayoría de encuestados de las instituciones cooperativas tienen personal específico para tramitar microcréditos, lo que significa que la institución cooperativa le da mucha importancia a este tipo de crédito.

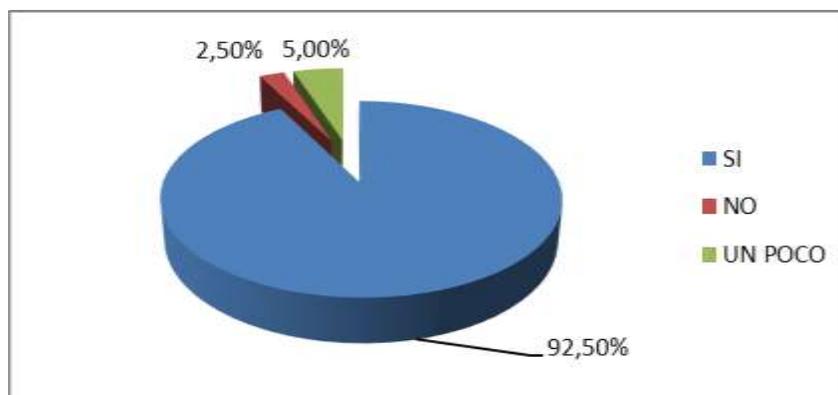
**Pregunta 3.-** ¿El personal que califica los microcréditos se encuentra capacitado en el área?

**Tabla N° 3**  
**Personal que califica los Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	37	92,50%
NO	1	2,50%
UN POCO	2	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 3**  
**Personal que califica los Microcréditos**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** El 92,5% de los encuestados, que representan 37 personas, indican que en su cooperativa el personal que trabaja con microcréditos está capacitado para hacerlo, mientras que el 2,5% que representa 1 encuestado no se encuentra capacitado y el 5% que representa 2 encuestados indican se encuentra un poco capacitado para hacerlo.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** La mayoría de los encuestados se encuentran capacitados para calificar los microcréditos, por lo que se asume que deben realizar su trabajo de buena manera y no tener mucha morosidad en la institución en la que laboran.

**Pregunta 4.- ¿Existe personal específico que administre la cartera de microcréditos?**

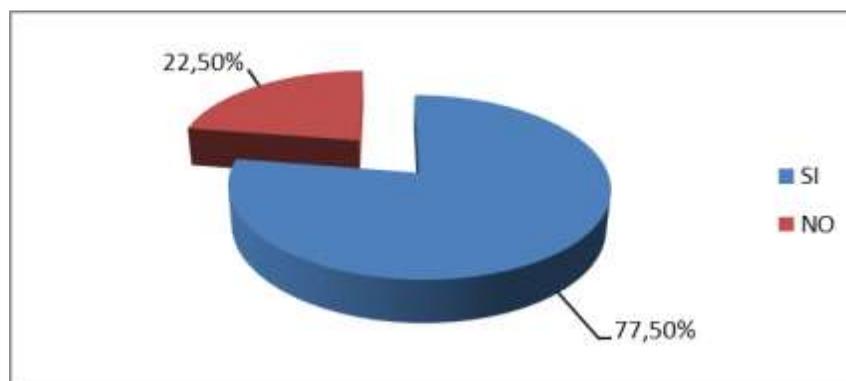
**Tabla N° 4**  
**Administre la cartera de Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	31	77,50%
NO	9	22,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 4**  
**Administre la cartera de Microcréditos**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** El 77,5% de los encuestados que representan 31 indican que tienen personal específico para administrar la cartera de microcréditos en sus instituciones financieras, mientras el 22,5% que son 9 personas, indican que no lo tienen.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** Debido a la importancia que tienen los microcréditos en las instituciones financieras, ellas dedican personal específico y especializado para que se administre esta cartera de manera adecuada, y tratar en lo posible de que la misma no entre en índices elevados de morosidad y se pueda recuperar adecuadamente los microcréditos entregados.

**Pregunta 5.- ¿La Cooperativa tiene personal específico para el seguimiento y recuperación de la cartera de microcréditos?**

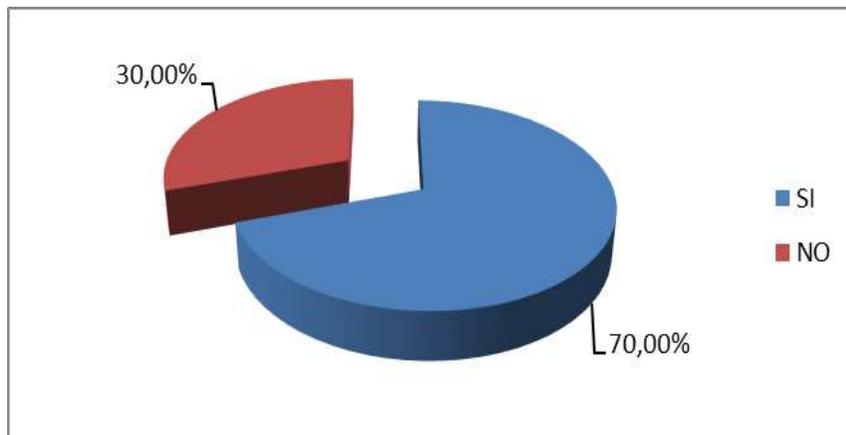
**Tabla N° 5**  
**Seguimiento y Recuperación de la cartera de Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	28	70,00%
NO	12	30,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**Gráfico N° 5**  
**Seguimiento y Recuperación de la cartera de Microcréditos**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** De las personas encuestadas, el 70% de los mismos que son 28 personas indican que tienen personal específico para el seguimiento y recuperación de los microcréditos, mientras que el 30% que son 12 personas indican que no lo tienen.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** Las instituciones cooperativas en Ambato le dan mucha importancia a la recuperación de los microcréditos a tal punto que dedican personal específico para la recuperación de esta cartera, lo que hace suponer que es bastante difícil su recuperación y de esta manera mantener en lo posible índices bajos de morosidad.

**Pregunta 6.- ¿Cuál cree que es la causa que mayormente afecta la morosidad de los microcréditos?**

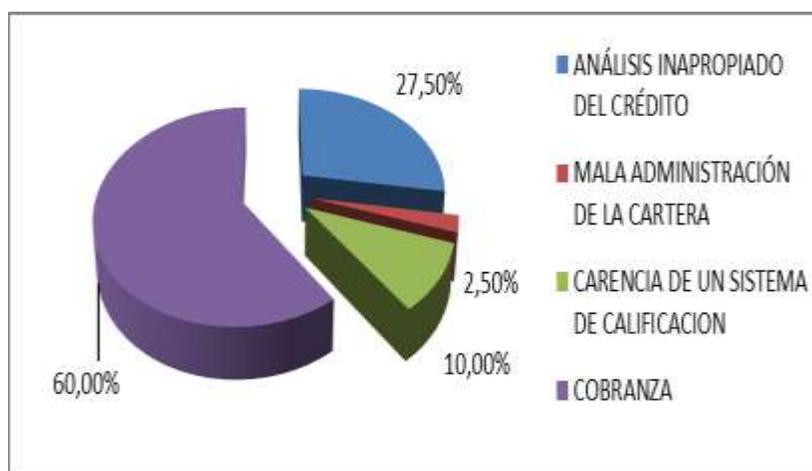
**Tabla N° 6**  
**Morosidad de los Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
ANÁLISIS INAPROPIADO DEL CRÉDITO	11	27,50%
MALA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA	1	2,50%
CARENCIA DE UN SISTEMA DE CALIFICACION	4	10,00%
COBRANZA	24	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 6**  
**Morosidad de los Microcréditos**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** De los 40 encuestados, el 27,5% que son 11 personas, indica que la morosidad de los microcréditos se debe al análisis inapropiado, mientras que el 2,5% que es 1 persona, indica que se debe a la mala administración de esta cartera, el 10% que son 4 personas, a la carencia de un sistema de calificación y el 60% que representan 24 personas, a la mala cobranza que realiza el personal destinado para el efecto.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** Según los resultados de esta pregunta, la cobranza es la razón de la morosidad en los microcréditos, es decir no se tiene una cobranza efectiva, lo que implica que el índice de morosidad se incrementa.

**Pregunta 7.- ¿Cuál cree que es la mejor garantía que puede presentar un socio para la entrega del microcrédito?**

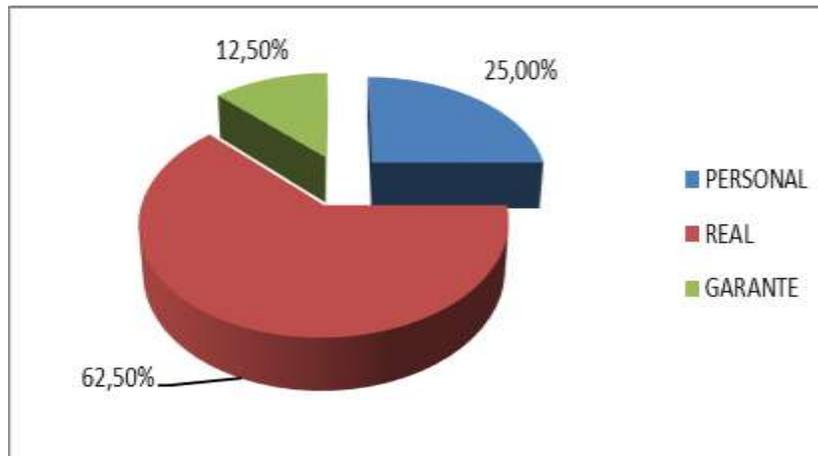
**Tabla N° 7**  
**Socio para la entrega del Microcrédito**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
PERSONAL	10	25,00%
REAL	25	62,50%
GARANTE	5	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**Gráfico N° 7**  
**Socio para la entrega del Microcrédito**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** La mejor garantía que puede presentar para conceder un microcrédito es la real, lo manifiestan 25 personas que es el 62,5% de los encuestados, mientras que el 25% indican que es la garantía personal con 10 personas, el 12,5% la de garante.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** De los datos obtenidos, la mayor parte de los encuestados prefieren una garantía real debido a que no se tiene mucha confianza en las personas para que cancelen adecuadamente sus obligaciones crediticias, pese a que realizan un análisis adecuado de los sujetos de crédito para entregar los mismos.

**Pregunta 8.-** ¿Es importante que el socio que desee un microcrédito, tenga buena experiencia crediticia?

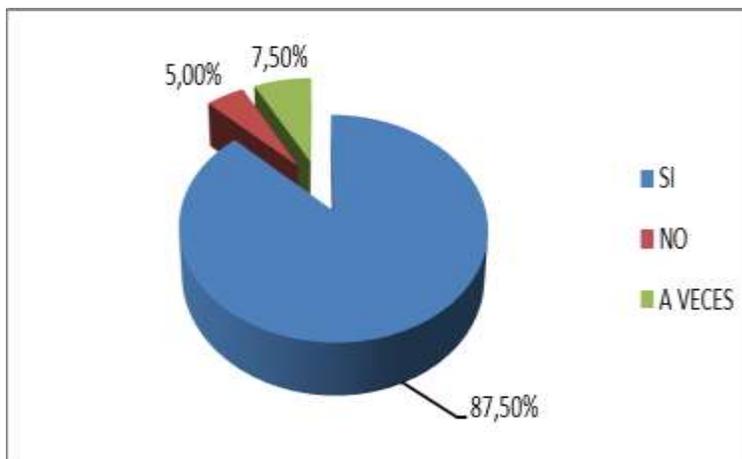
**Tabla N° 8**  
**Experiencia Crediticia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	35	87,50%
NO	2	5,00%
A VECES	3	7,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**Gráfico N° 8**  
**Experiencia Crediticia**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** Los encuestados manifiestan en un 87,5%, es decir 35 personas, que para obtener un microcrédito los socios deberán tener buena experiencia crediticia, mientras el 5% que son 2 personas indica que no es necesario y el 7,5% que son 3 personas, a veces es necesario la buena experiencia crediticia.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** De los resultados obtenidos se puede deducir que para entregar un microcrédito las cooperativas desearían que los potenciales beneficiarios tengan un buen antecedente crediticio, lo que les aseguraría de cierta manera el retorno apropiado del crédito, por la confianza y cumplimiento que se ha demostrado en experiencias anteriores.

**Pregunta 9.- ¿Tiene un sistema automático de calificación de microcréditos?**

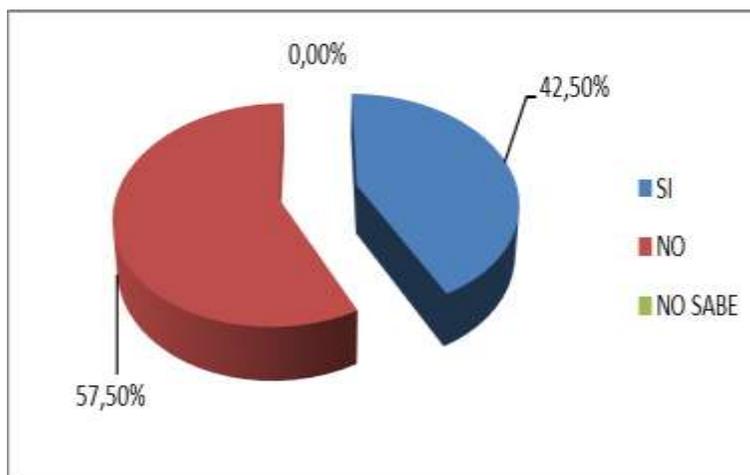
**Tabla N° 9**  
**Sistema Automático de Calificación de Microcréditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	17	42,50%
NO	23	57,50%
NO SABE	0	0,00%

<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-----------	----------------

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 9**  
**Sistema Automático de Calificación de Microcréditos**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** El 42,5% de los encuestados que son 17 personas, manifiestan que si tienen un sistema automático de calificación, mientras que el 57,5%, que son 23 personas manifiestan que no tienen un sistema automático de calificación de microcréditos.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** De los resultados obtenidos se puede indicar que las cooperativas del segmento 4 de Ambato, en su mayor parte no tienen un sistema automático de calificación de microcréditos, puede ser debido a que no confían en un sistema automático o porque falta decisión administrativa para implementarlo.

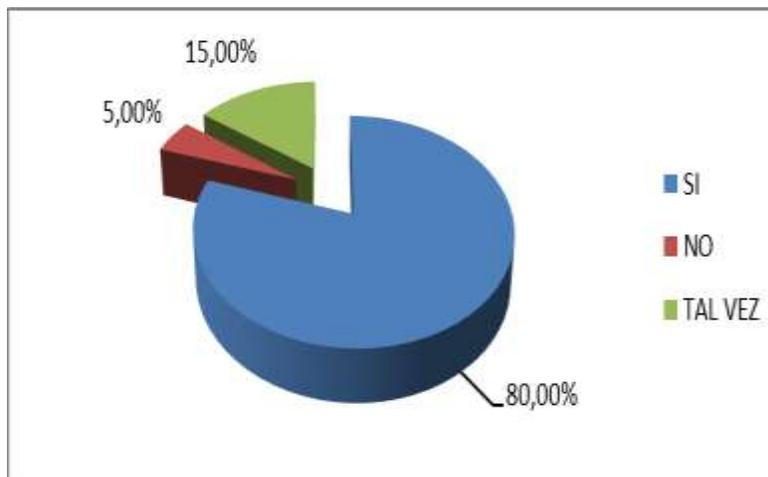
**Pregunta 10.- ¿Cree necesario que la institución tenga un sistema automático de calificación de microcréditos, que se ajuste a sus necesidades?**

**Tabla N° 10**  
**Sistema automático de calificación de Microcréditos, que se ajuste a sus Necesidades**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	32	80,00%
NO	2	5,00%
TAL VEZ	6	15,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**Gráfico N° 10**  
**Sistema automático de calificación de Microcréditos, que se ajuste a sus Necesidades**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** Autores

**ANÁLISIS DE RESULTADOS.-** El 80% de los encuestados que son 32 personas, manifiestan que es necesario que se cuente con un sistema automático de calificación de microcréditos, mientras que el 5% que son 2 personas, indican que no es necesario y el 15% que son 6 personas, que tal vez sea necesario contar con un sistema automático de calificación.

**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-** Del resultado de esta pregunta se asume que las cooperativas necesitan un sistema automático de calificación de microcréditos que se ajuste a sus necesidades, debido a que les serviría de apoyo en la toma de decisiones sobre la concesión de un microcrédito.

## **CONCLUSIONES**

- Todas las cooperativas del segmento 4 en la ciudad de Ambato tramitan microcréditos, debido a que son créditos que tienen mayor rentabilidad, pero tienden a incrementar el riesgo de incumplimiento en el pago debido a los procesos complejos para el otorgamiento de los mismos.
- El riesgo de incumplimiento en el pago de las obligaciones de los microcréditos han sido tratados por las instituciones financieras desde diferentes puntos de vista, como la falta de un buen sistema de cobranza, la carencia de sistemas de apoyo que facilite y mejore el criterio de calificación, además de las pocas garantías que pueden presentar los posibles usuarios de este tipo de crédito, debido especialmente a que son personas de escasos recursos económicos y con escasa preparación para administrar sus recursos financieros.
- Las personas que requieren de financiamiento de este tipo de crédito, tienen temor de no poder pagar la obligación, debido a que las instituciones financieras no les capacitan

adecuadamente para que los proyectos en los que emprendan tengan resultados positivos que les va a servir para mejorar su sistema de vida, de su familiar y la de su comunidad.

- La calificación que realiza el personal de crédito de una cooperativa está basada especialmente en aspectos cualitativos, es decir en criterios propios, lo que puede determinar en un sesgo con la realidad y terminar con el incumplimiento por parte del socio con sus pagos es decir con morosidad, adicionalmente este personal no cuenta con mecanismos de apoyo para realizar su trabajo.
- No se tiene un credit scoring específico para microcréditos, que se adapte a las necesidades de cada institución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aching, C. (2001). Matemáticas financieras para la toma de decisiones empresariales.
- Alcántar, V. (2006). Vinculacion y posicionamiento de la universidad autonoma de Baja California con su entorno social y productivo. México: Departamento de editorial universitaria.
- Amat, O. (2012). Analisis de operaciones de credito. Barcelona - España: Profit.
- Baena, D. (2010). Análisis financiero. Bogotá: Ecoe.
- Benedetti, E. (2005). Rindiendo cuentas. Buenos Aires: Dunken.
- Blanco, E. (2002). Contabilidad y Fiscalidad. Alicante - España: Club Universitario.
- Brachfield, P. (2013). Analisis del moroso profesional. España: Profit.
- Brock, H. (1987). Contabilidad, principios y aplicaciones. Barcelona - España: Reverté S.A.
- Cardozo, H. (2001). Auditoria del sector solidario. Bogota: ECOE.
- Chiriboga, L. A. (2007). Sistema Financiero. Quito - Ecuador: Jokama.
- Cuesta, M. (2009). Introduccion al sistema financiero. Madrid - España.
- De lara, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. México: Limjsa s.a.
- Douglas, E. (2000). Fundamentos de administración moderna. Madrid.
- GARZON, R. V. (2003). MICROFINANZAS: ANALISIS DE ALTERNATIVAS METODOLOGICAS DE CONCESION DE CREDITO MICROFINANCIERO EN EL SECTOR URBANO. Quto: UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR.
- Gómez, D. (2002). Riesgos financieros y operaciones internacionales. Madrid - España: Esic.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestion de servicios. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Hitt, M. A. (2006). Administración. México: Pearson Eduación.

- Idalberto, C. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill Interamericana, séptima edición.
- Karremans, P. (2003). Mujeres rurales y la brecha entre oferta y demanda de microcréditos. San José.
- Lawrence, G. (2003). Principios de administración financiera. México.
- Magill John H, D. A. (2005). Microempresas y Microfinanzas en Ecuador. Ohio State University para el Proyecto SALTO/USAID-Ecuador y Development Inc.
- María, F. (1996). Gestión de riesgos con activos derivados. Castelló.
- Massons, J. (2014). Finanzas, análisis y estrategia financiera. Barcelona - España: Hispano - europea s.a.
- París Roche, F. (2005). La planificación estratégica. Badalona - España: Paidotribo.
- Robbins, S. C. (2005). Administración. México: Pearson Educación.
- Rubio, P. (2007). Manual de análisis financiero. Instituto europeo de gestión empresarial.
- Sandoval, J. P. (2013). AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO "-AGENCIA TOTORACocha PERIODO 2011. Cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Tenorio, M. (2012). ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO. CUENCA.
- Valero, C. (2012). La gerencia de la desconfianza. Georgia.
- Valls, J. (1999). La gestión de cobros. Madrid.
- Van Horne, J. C. (2002). Fundamentos de administración financiera. México: Marisa de Anta.