



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN CREDITICIA DEL BANCO DEL  
AUSTRO SUCURSAL RIOBAMBA EN EL PERIODO 2017 - 2020.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**AUTOR:**

**DANILO ISRAEL RODRÍGUEZ BUSTOS**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN CREDITICIA DEL BANCO DEL  
AUSTRO SUCURSAL RIOBAMBA EN EL PERIODO 2017 - 2020.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**AUTOR: DANILO ISRAEL RODRÍGUEZ BUSTOS**

**DIRECTOR: ING. PEDRO PABLO BRAVO MOLINA**

Riobamba – Ecuador

2022

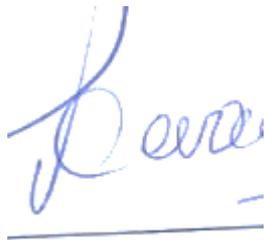
© 2022, Danilo Israel Rodríguez Bustos

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

Yo, DANILO RODRÍGUEZ BUSTOS, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciadas.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 2 de junio de 2022



**Danilo Israel Rodríguez Bustos**

**CI: 060424547-2**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN CREDITICIA DEL BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL RIOBAMBA EN EL PERIODO 2017 - 2020.**, realizado por el sr: **DANILO ISRAEL RODRÍGUEZ BUSTOS** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Katherine Carrera Silva <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		<b>2022-06-02</b> _____
Ing. Pedro Pablo Bravo Molina <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		<b>2022-06-02</b> _____
Ing. María Slusarczyk Antosz <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>		<b>2022-06-02</b> _____

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto quiero dedicar a Dios principalmente por mostrarme su amor en todo tiempo, por ser mi roca firme y el respaldo en medio de la tormenta, a mis padres que han sido pilar fundamental en mi vida, han estado para apoyarme en todo momento, a la carrera de finanzas, que sin duda ha sido la carrera que ha sobresalido dentro de la institución, a la Ing. Martha Cordova que me abrió las puertas del Banco del Austro, a cada docente a lo largo de mi carrera, han sido excelentes profesionales y en el ámbito personal han aportado indudablemente a mi vida, para finalizar quiero dedicar este trabajo a todos aquellos que sienten que hay algo mas en la vida, y es así; el propósito y el amor de Dios para cada uno. Estamos en esta tierra para cosas buenas, para ser honorables, y demostrar que somos hijos de Dios.

*Danilo*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, institución de prestigio, al Banco Del Austro, A la Departamento de crédito de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

*Danilo*

## INDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

1.	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	5
1.1.	Antecedentes de Investigación .....	5
1.2.	Marco teórico.....	7
1.2.1.	<i>Sistema Financiero Ecuatoriano</i> .....	7
1.2.2.	<i>Entidades financieras – Bancos</i> .....	7
1.2.3.	<i>Proceso de concesión del crédito en el sistema financiero ecuatoriano</i> .....	7
1.2.4.	<i>Antecedentes generales del crédito</i> .....	8
1.2.5.	<i>Procedimientos paso a paso para la concesión y/u otorgamiento de un crédito</i> .....	9
1.2.6.	<i>Circuito del crédito</i> .....	10
1.2.7.	<i>Análisis del crédito (análisis cuantitativo y cualitativo)</i> .....	11
1.2.8.	<i>Evaluación de créditos en instituciones financieras</i> .....	11
1.2.9.	<i>Departamentos de riesgos crediticios</i> .....	12
1.2.10.	<i>Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos</i> .....	12
1.2.11.	<i>Clasificación de los créditos</i> .....	13
1.2.12.	<i>Principios básicos de política crediticia</i> .....	13
1.2.13.	<i>Políticas Generales</i> .....	13
1.2.14.	<i>Tipos de Créditos</i> .....	13
1.2.15.	<i>Análisis de Créditos</i> .....	14
1.2.16.	<i>Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito</i> .....	14
1.2.17.	<i>Operatoria del crédito</i> .....	15
1.2.18.	<i>Aspectos necesarios en el análisis</i> .....	15
1.2.19.	<i>Riesgo de crédito</i> .....	15
1.2.20.	<i>Riesgos asociados al riesgo de Crédito</i> .....	16

1.2.21.	<i>Tipos de riesgo de crédito</i> .....	17
1.2.22.	<i>Formas del riesgo de crédito</i> .....	17
1.2.23.	<i>Cálculo del riesgo de crédito</i> .....	18
1.2.24.	<i>Informe del análisis de crédito</i> .....	18
1.2.25.	<i>Elementos del análisis de crédito</i> .....	19
1.2.26.	<i>Historial crediticio</i> .....	19
1.2.27.	<i>Los 5 Cs de crédito</i> .....	20
1.3.	<b>Marco Conceptual</b> .....	21

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	23
2.1.	<b>Metodología de investigación</b> .....	23
2.1.1.	<i>Enfoque de investigación</i> .....	23
2.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	23
2.2.1.	<i>Exploratorio</i> .....	23
2.2.2.	<i>Descriptivo</i> .....	23
2.3.	<b>Diseño de Investigación</b> .....	23
2.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	24
2.5.	<b>Población y muestra</b> .....	24
2.5.1.	<i>Población</i> .....	24
2.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.</b> .....	24
2.6.1.	<i>Método Deductivo</i> .....	24
2.6.2.	<i>Método Inductivo</i> .....	25
2.7.	<b>Técnica e instrumentos</b> .....	26
2.7.1.	<i>Instrumentos</i> .....	26
2.7.2.	<i>Interrogantes del estudio</i> .....	27

## CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	28
3.1.	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	28
3.1.1.	<i>Entrevista</i> .....	28
3.1.2.	<i>Encuesta</i> .....	30
3.2.	<b>Propuesta</b> .....	37
3.2.1.	<i>Desarrollo de la propuesta</i> .....	38

<b>3.2.1.1.</b>	<i>Presentación de la agencia</i> .....	<b>38</b>
<b>3.2.1.2.</b>	<i>Principales indicadores financieros</i> .....	<b>40</b>
<b>3.2.1.3.</b>	<i>Indicadores de la cartera de crédito</i> .....	<b>43</b>
<b>3.2.1.4.</b>	<i>Análisis FODA del área de crédito</i> .....	<b>71</b>
<b>3.2.1.5.</b>	<i>Diseño de estrategias</i> .....	<b>72</b>
<b>3.2.1.6.</b>	<i>Desarrollo de las Estrategias planteadas</i> .....	<b>72</b>
 <b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>85</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>86</b>
<b>GLOSARIO</b>		
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Género .....	30
<b>Tabla 2-3:</b>	Ocupación.....	31
<b>Tabla 3-3:</b>	Nivel de Ingresos.....	32
<b>Tabla 4-3:</b>	Tipo de cuenta .....	32
<b>Tabla 5-3:</b>	Solicitud de Crédito.....	33
<b>Tabla 6-3:</b>	Calificación del proceso de otorgamiento de crédito .....	34
<b>Tabla 7-3:</b>	Tiempo de espera.....	34
<b>Tabla 8-3:</b>	Tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento .....	35
<b>Tabla 9-3:</b>	Tipo de crédito.....	36
<b>Tabla 10-3:</b>	Características para optar por un crédito .....	37
<b>Tabla 11-3:</b>	Indicadores .....	42
<b>Tabla 12-3:</b>	Utilidades.....	42
<b>Tabla 13-3:</b>	Extracto de los balances 2017 – 2020 Cartera de créditos .....	43
<b>Tabla 14-3:</b>	Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria .....	47
<b>Tabla 15-3:</b>	Clasificación del riesgo .....	49
<b>Tabla 16-3:</b>	Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria .....	60
<b>Tabla 17-3:</b>	Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria .....	62
<b>Tabla 18-3:</b>	Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria .....	63
<b>Tabla 19-3:</b>	Extracto de los Estados de Resultados 2017 – 2020.....	66
<b>Tabla 20-3:</b>	Extracto de los Balances 2017 y 2020.....	66
<b>Tabla 21-3:</b>	Extracto de los Balances 2017 y 2020.....	66
<b>Tabla 22-3:</b>	Extracto de los Estados de Resultados 2017 – 2020.....	69
<b>Tabla 23-3:</b>	Extracto de los Balances 2017 y 2020.....	70
<b>Tabla 24-3:</b>	FODA .....	71
<b>Tabla 25-3:</b>	DAFO.....	72
<b>Tabla 26-3:</b>	Parámetros de calificación del crédito para la Institución .....	77
<b>Tabla 27-3:</b>	Calificación del riesgo crediticio.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Género .....	30
<b>Gráfico 2-3:</b>	Ocupación.....	31
<b>Gráfico 3-3:</b>	Ingresos .....	32
<b>Gráfico 4-3:</b>	Tipo de cuenta .....	33
<b>Gráfico 5-3:</b>	Solicitud de crédito.....	33
<b>Gráfico 6-3:</b>	Calificación del proceso de otorgamiento de crédito .....	34
<b>Gráfico 7-3:</b>	Tiempo de espera.....	35
<b>Gráfico 8-3:</b>	Tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento .....	35
<b>Gráfico 9-3:</b>	Tipo de crédito.....	36
<b>Gráfico 10-3:</b>	Características para optar por un crédito .....	37
<b>Gráfico 11-3:</b>	Calificación del riesgo .....	59
<b>Gráfico 12-3:</b>	Trabajo con las 5 C de crédito .....	64
<b>Gráfico 13-3:</b>	Identifica cada elemento de la 5 C de crédito.....	65
<b>Gráfico 14-3:</b>	Indicador de medición del riesgo.....	81

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-3:</b>	Estructura.....	38
<b>Ilustración 2-3:</b>	Organigrama funcional .....	39
<b>Ilustración 3-3:</b>	Áreas involucradas en la aprobación de créditos .....	73

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO A: Entrevista dirigida al personal del Banco del Austro, Agencia Riobamba.

ANEXO B: Entrevista dirigida a los clientes de la Agencia Riobamba Banco del Austro.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal realizar un análisis a la situación crediticia del Banco del Austro, agencia Riobamba, en los periodos 2017-2020. Conociendo la importancia que implica el área de crédito en las instituciones que conceden este beneficio a sus clientes, y es parte de la gestión activa que busca disminuir la pérdida de recursos financieros; siendo así, se procedió con una metodología de enfoque cualitativo, con métodos deductivos-inductivos, analíticos y sintéticos que se procesó la información utilizada, a través de técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, con sus respectivos instrumentos. Pudiendo establecer una estructura metodológica para realizar el análisis crediticio y conformar una propuesta que pueda utilizarse en futuros análisis de las diferentes instituciones. Así se trabajó cada una de las fases de la estructura iniciando con el desglose de las principales cuentas e indicadores financieros, el alcance de la gestión en el área de crédito y los responsables a cargo del proceso todo con el fin de establecer estrategias para mejorar los procesos del área y siendo la implementación de un departamento de crédito con sus funciones específicas una estrategia determinante para mejorar y proteger la cartera destinada al crédito en todos sus tipos. Llegando a concluir que de implementar las estrategias propuestas se puede mejorar los niveles e indicadores financieros en el área de crédito puesto que se logra un análisis crediticio enfocado en la administración de riesgos y se fortalece la rentabilidad de la institución. Se recomienda así, que el trabajo realizado sea implementado puesto que propone una estructura de análisis que enfoca la mitigación de riesgo crediticio.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <RIESGO CREDITICIO>, <INDICADORES FINANCIEROS>, <ÁREA DE CRÉDITO>, <BANCA PRIVADA>, <MATRIZ DE RIESGO>

19-07-2022

1522-DBRA-UTP-202



## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to carry out an analysis of the credit situation of the Banco del Austro, Riobamba agency, in the periods 2017-2020. Knowing the importance that the credit area implies in the institutions that grant this benefit to their clients, and is part of the active management that seeks to reduce the loss of financial resources; Thus, a qualitative approach methodology was used, with deductive-inductive, analytical and synthetic methods that processed the information used, through research techniques such as interviews and surveys, with their respective instruments. Being able to establish a methodological structure to carry out the credit analysis and form a proposal that can be used in future analyzes of the different institutions. This is how each of the phases of the structure was worked on, beginning with the breakdown of the main accounts and financial indicators, the scope of management in the credit area and those responsible for the process, all in order to establish strategies to improve the of the process area and being the implementation of a credit department with its specific functions a determining strategy to improve and protect the portfolio used for credit in all its types. Concluding that implementing the proposed strategies can improve financial levels and indicators in the credit area since a credit analysis focused on risk management is achieved and the profitability of the institution is strengthened. Thus, it is recommended that the work carried out be implemented since it proposes an analysis structure that focuses on credit risk mitigation.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <CREDIT RISK>, <FINANCIAL INDICATORS>, <CREDIT AREA>, <PRIVATE BANKING>, <RISK MATRIX>

## **INTRODUCCIÓN**

El riesgo de crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado – proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo. Por lo que, un análisis adecuado y a tiempo en las instituciones financieras en esta área es crucial para el mantenimiento de sus operaciones.

La crisis financiera global – y la reducción del crédito que le siguió – puso al riesgo de crédito en el centro de atención regulatorio. Como resultado, los reguladores comenzaron a demandar mayor transparencia. Puesto que, los reguladores exigen que un banco o institución financiera tenga un conocimiento formal de su riesgo de crédito asociado tanto para sus clientes y sus principales productos ofertados en esta línea, de no contar con estas recomendaciones son las mismas entidades quienes exponen de forma negativa sus operaciones futuras.

Las nuevas regulaciones de Basilea III han creado una carga regulatoria aún mayor para los bancos; teniendo en cuenta, que entre las recomendaciones que se realizan por parte de los entes reguladores y organizaciones internacionales es conformar unidades que supervisen y logren mitigar el riesgo crediticio, que es parte de los riesgos inherentes de toda institución financiera y es vital realizar un análisis periódico del mismo con el fin de precautelar los recursos financieros, y evitar pérdidas en sus portafolios.

En Ecuador, para cumplir con los requisitos regulatorios más estrictos y absorber los más altos costos de capital del riesgo del crédito, varias IFIS están actualizando sus enfoques en torno al riesgo del crédito. Sin embargo, las acciones tomadas o políticas dictadas desde los departamentos operacionales no son suficientes y se hace visible la falta de unidades o departamentos dedicados exclusivamente al área crediticia por cuanto, realizar un pronto análisis adecuado no ha sido posible y no se ha tomado en cuenta que de cumplir con esta normativa se convierte en una oportunidad de mejorar considerablemente el desempeño general y asegurar una ventaja competitiva.

El primer paso para un adecuado análisis del riesgo de crédito debería ser poseer un entendimiento completo del riesgo global, el mismo que, no ha sido recopilado en un departamento destinado a tales funciones, lo que ha provocado que no se pueda observar el

riesgo en los niveles individual, del cliente y del portafolio, y que este se haya incrementado en cada periodo.

Aunque el Banco del Austro aspira a tener un entendimiento integrado de sus perfiles de riesgo, a menudo la gran cantidad de información se disemina entre unidades de negocios. Sin una evaluación integral del riesgo, el banco o la sucursal Riobamba, no tiene forma de saber si las reservas de capital reflejan con exactitud los riesgos o si las reservas para pérdidas en préstamos cubren adecuadamente las pérdidas potenciales de un crédito a corto plazo. La clave para reducir las pérdidas en préstamos – y garantizar que las reservas de capital reflejen apropiadamente el perfil de riesgo – consiste en implementar un análisis periódico, de forma específica en cada sucursal, ya que se podrá así determinar los factores que han influido en cada lugar para un incremento de su riesgo crediticio y a su vez donde sea el departamento de riesgo quien brinde una solución integrada y cuantitativa de riesgo de crédito.

Por tal motivo, se vuelve indispensable el análisis en la Sucursal Riobamba, ya que de este dependerá proponer soluciones adecuadas en el momento oportuno para evitar pérdidas en los recursos que maneja la entidad.

### **Formulación del problema**

### **Delimitación del problema**

Área: Finanzas y Administración

Campo: Finanzas

Aspecto: Análisis de Crédito

### **Delimitación espacial:**

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Delimitación espacial: Banco del Austro

### **Sistematización del problema**

¿De qué manera ayudará el Análisis crediticio en el Banco del Austro Sucursal Riobamba, con respecto a su índice de liquidez?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Analizar sucursal Riobamba del Banco del Austro que permita mejorar la eficiencia y eficacia en el proceso crediticio de la entidad.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer una base teórica que sustente la investigación en el área de riesgo crediticio para las instituciones financieras.
- Analizar la situación crediticia del Banco del Austro, Sucursal Riobamba en el periodo 2017-2020 para identificar el nivel de riesgo alcanzado.
- Plantear soluciones que mitiguen el nivel de riesgo alcanzado en el área de crédito del Banco del Austro, Sucursal Riobamba.

## **Justificación del problema**

El desarrollo teórico del presente trabajo investigativo se lo realiza con la revisión de datos bibliográficos con diversos autores procurando contar con bases académicas y científicas de las principales líneas como libros, artículos científicos, ensayos académicos, tesis y demás documentos físicos y digitales que sirvan como información competente y suficiente para delimitar y respaldar el diseño del departamento de riesgo en el área de crédito para la sucursal Riobamba, ya que se podrá consolidar y ampliar los conocimientos de este proceso en el desarrollo del trabajo de investigación.

Para resolver esta problemática se presenta el siguiente trabajo de investigación desarrollado en tres capítulos distintos, los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I:** *Marco Teórico Referencial*, este capítulo trata del contenido de investigaciones realizadas referentes al tema propuesto, contiene antecedentes de trabajos desarrollados y en su conjunto al marco teórico utilizado para el diseño del modelo de negocios.

**Capítulo II:** *Marco Metodológico*, cuenta con información del diseño, nivel y tipo de investigación que se ha realizado, además de las técnicas e instrumentos implementados para la recolección de información.

**Capítulo III:** *Marco Propositivo*, en este capítulo se encontrará los resultados obtenidos luego de aplicar las técnicas de investigación y a su vez el desarrollo de soluciones que mitiguen el nivel de riesgo alcanzado en el área de crédito de la institución. Finalmente se plantearán la conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Antecedentes de Investigación

Después de una revisión exhaustiva de varios trabajos de investigación se ha tomado como referencia los más relevantes:

**Tema 1:** ANÁLISIS CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN.

**Autor:** Fernando Ulloa.

**Universidad:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Una vez analizado todas las posibilidades de riesgos a efectuarse por el alto índice de morosidad en sus carteras crediticias, se considera que es pertinente una renovación o reestructuración sobre sus políticas crediticias y cobranzas, para que ayuden a estipular con todas las obligaciones de pagos de créditos, mediante esta reestructuración de las políticas internas de crédito y cobranzas, se llegaría como resultado esperado a una regulación en el índice de sus carteras morosas y a una favorable reducción en el envejecimiento de las edades que mantiene la Departamento de crédito Fasayñan Ltda (Ulloa, 20218).

**Tema 2:** ANÁLISIS CRÍTICO DEL DIRECCIONAMIENTO DEL CRÉDITO POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO EN EL ECUADOR.

**Autor:** Alejandro Torres

**Universidad:** Andina Simón Bolívar.

El marco normativo ecuatoriano para el Sector Financiero y Bancario, desde el apareamiento del Código Orgánico Financiero y Monetario, dio un giro rotundo en todas sus actividades. Primero, fue con la creación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, órgano al cual le dieron un sinnúmero de atribuciones, que en muchos de los casos se vio la

influencia política en sus disposiciones, las cuales carecían de análisis técnicos y criterios legales. Fue visible la intención, por medio de las resoluciones que expedía, de causar un daño, de querer demostrar la intención de mantener el control del Sistema Financiero, incluso violentando la norma e ilegitimando la actividad (Torres, 2021).

**Tema 3:** “ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

**Autor:** Lisbeth Paredes

**Universidad:** Universidad Técnica de Ambato.

El incremento de la cartera vencida de la Departamento de crédito de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.” Dará lugar a una búsqueda para disminución del Riesgo Crediticio de Liquidez, con esto se debe tener un mejoramiento continuo en la forma de recuperar los créditos y mejorar aumentando los servicios financieros y así gestionar el dinero en la toma de decisiones económicas relacionadas con la inversión, logrando así un sistema eficiente de recuperación de cartera, para mejorar los resultados de rentabilidad. (Paredes, 2018).

**Tema 4:** ANÁLISIS CRÍTICO DEL DIRECCIONAMIENTO DEL CRÉDITO POR PARTE DE LAS DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO AHORRO Y CRÉDITO, PERIODO 2017-2018.

**Autor:** Silvana Gabriela Passos Fiallos.

**Universidad:** Andina Simón Bolívar.

El marco normativo ecuatoriano para el Sector Financiero y Bancario, desde el apareamiento del Código Orgánico Financiero y Monetario, dio un giro rotundo en todas sus actividades. Primero, fue con la creación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, órgano al cual le dieron un sinfín de atribuciones, que en muchos de los casos se vio la influencia política en sus disposiciones, las cuales carecían de análisis técnicos y criterios legales. Fue visible la intención, por medio de las resoluciones que expedía, de causar un daño, de querer demostrar la intención de mantener el control del Sistema Financiero, incluso violentando la norma e ilegitimando la actividad. (Passos, Fiallos).

## **1.2. Marco teórico**

### ***1.2.1. Sistema Financiero Ecuatoriano***

El sistema financiero de un país se comprende cómo, el conjunto de instituciones que fomentan el ahorro de la población. A partir de la captación de dicho ahorro se promueve la actividad económica del país, mediante la prestación de esos recursos a la población que lo requiere (Banco Estudiantil, 2020). De acuerdo lo que manifiesta Delgado en su obra sobre el sistema financiero en el año (2020), indica que es uno de los pilares principales que existe en la economía nacional, el cual se compone de las instituciones, tales como: Bancos, Mutualistas, Departamento de créditos de Ahorro y Crédito quienes dan con el cumplimiento de las necesidades de la población.

En otras palabras, el Sistema Financiero, es uno de los pilares fundamentales en el Ecuador, ya que ayuda con las necesidades que requiere un socio como la captación de su ahorro y la prestación de servicios o recursos financieros, estos procesos se los conoce como intermediación financiera hacia el socio.

### ***1.2.2. Entidades financieras – Bancos***

Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o departamento de créditos de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero (Carrera, 2018).

Un banco es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros.

### ***1.2.3. Proceso de concesión del crédito en el sistema financiero ecuatoriano***

En cuanto se refiere a los procesos de otorgamiento de créditos en el sistema financiero ecuatoriano, es válido empezar este análisis partiendo de lo manifestado en el segundo párrafo del artículo 308 de la Constitución: “El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito”. Es decir, se abre el camino para que los procesos de

concesión de créditos, de los diferentes productos o segmentos, puedan ser canalizados también a aquellos grupos de la población que tradicionalmente no son beneficiados de este tipo de servicios, tratando de que se apliquen principios de inclusión e igualdad para acceder a los productos financieros ofertados en el mercado. Con relación al marco legal vigente para la concesión y otorgamiento de créditos, son importantes las disposiciones emanadas de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, al ser correcto desenvolvimiento del sistema financiero y bancario del país (García, 2021).

#### ***1.2.4. Antecedentes generales del crédito***

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras.

A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia.
- Destino del crédito.

Es necesario bajo todo concepto conocer el destino de los fondos que otorga la institución financiera ya que esto pueden ayudar a la institución a:

- Para comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la institución
- Para poder evaluar correctamente el crédito
- Para poder fijar condiciones acordes a las necesidades
- Para poder ejercer control sobre el deudor (Ruiz, 2019)

Causas más comunes para una solicitud de crédito:

- Aumento de Activo Circulante
- Aumento de Activos Fijos

- Gastos
- Disminución de pasivos (Ruiz, 2019).

Primera entrevista de crédito:

- Monto y propósito del crédito
- Fuentes primarias de pago
- Fuentes secundarias
- Proveedores
- Datos financieros
- Seguros
- Planta y equipos
- Historia del negocio
- Naturaleza del negocio
- Ambiente comercial
- Personal
- Principales cabezas en el negocio y experiencia en el mismo
- Relación banca negocio (Ruiz, 2019)

Disponibilidades de información para evaluar un crédito:

- Información de otros clientes del mismo sector
- Información de proveedores
- Información de consumidores
- Información de acreedores
- Bases de datos de los bancos (Ruiz, 2019).

### ***1.2.5. Procedimientos paso a paso para la concesión y/u otorgamiento de un crédito***

Los procedimientos para la concesión de un crédito es parte de la gestión de las instituciones y muchas veces de la cultura de cada una, por otra parte, existen procedimientos básicos que son:

Requerimientos de información del cliente:

- Empresas o personas jurídicas
- Solicitud de la operación

- Perfil empresarial destacando la actividad de las empresas, su plan estratégico de la gestión y/o curriculum vitae
- Avalúos de los bienes a ser otorgados en garantía ya sean muebles o inmuebles
- Estados financieros de la empresa (recomendable de las dos últimas gestiones)
- Flujo de caja proyectado con los supuestos considerados en dicha proyección (recomendable por el periodo de crédito)
- Formularios de: información básica, declaraciones patrimoniales, información confidencial ante las entidades de control.
- Cédulas de identidad
- Documentación legal de la empresa (constitución, poderes, RUC, Matricula de comercio, Padrón Municipal, comprobante de pago de IUE, Actas de directorios, estatutos, actas de elección de directorio) (Ruiz, 2019).

#### ***1.2.6. Circuito del crédito***

El circuito estará dado por los pasos a seguir que define Ruiz (2019):

- Presentación de solicitud y carpeta crediticia
- Evaluación del crédito por parte del oficial
- Elaboración del informe de recomendación y/o conformidad.
- Presentación al comité de crédito y o departamento de riesgo crediticio
- Aprobación por parte del Banco y notificación al cliente
- Previsión de fondos cual fuera su destino
- Elaboración de contrato de crédito en base a las condiciones negociadas originalmente
  - Firma del contrato por los solicitantes y los representantes de la institución
- Presentación de una póliza de seguro por el bien otorgado en hipoteca con la debida subrogación de derechos a favor del banco
  - Elaboración de un file o carpeta de crédito con el nombre completo del cliente
- Elaboración de la hoja de ruta para desembolso correspondiente ya sea en cheque o abono a la cuenta del cliente
  - Elaboración del plan de pagos con sus respectivas fechas de vencimientos
  - Administración por parte del oficial de cuenta (Ruiz, 2019)

### ***1.2.7. Análisis del crédito (análisis cuantitativo y cualitativo)***

Para el análisis del crédito es importante referir cualidades y a su vez calificarlas o ponderarlas para distinguir si el crédito puede ser o no concedido. Así las consideraciones de importancia serán las siguientes:

Se debe considerar las variables macroeconómicas que afectan a un país, tales como políticas de incentivo a importaciones o exportaciones, políticas tributarias, costo del dinero, movimiento de capital de Entes Capitalistas, política monetaria, precios internacionales, conflictos internacionales, inflación, crecimiento económico mediterraneidad de un país, pobreza y subdesarrollo, dependencia de otros países, desarrollo social de un país, huelgas sindicales o problemas sociales.

Otras de las variables de mucha importancia es el análisis del sector de la empresa, variables como vulnerabilidad del sector, desarrollo, F.O.D.A., dependencia de otros sectores, estancamiento por diferentes razones, poco incentivo del gobierno, poco interés por parte de inversionista, fuerte inversión inicial.

En caso de documentos financieros:

- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones
- Balance con antigüedad no mayor a 6 meses
- Calificación de la auditoria, hay que tener en cuenta que no todos los auditores califican
- Los comentarios deben ser de fondo y no de forma, deben permitirnos identificar las causas y dar respuestas sobre el rubro
- Los comentarios de los balances deben responder a los por qué
- Deben analizarse los balances consolidados en caso de Grupos Económicos manteniendo cuidado de consolidar cada una de las cuentas.

### ***1.2.8. Evaluación de créditos en instituciones financieras***

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado

### ***1.2.9. Departamentos de riesgos crediticios***

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio (Torres, 2017).

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

### ***1.2.10. Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos***

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Es importante que los departamentos de tener a mano estudios de mercado y estudios sectoriales.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Realizar estudios de segmento
- Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales
- Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias (Torres, 2017).

### ***1.2.11. Clasificación de los créditos***

Esta clasificación según el autor Torres (2017) se presenta de forma general y de acuerdo con los productos manejados en Ecuador.

- Los créditos se pueden clasificar de acuerdo a los siguientes puntos:
- Créditos para grandes y medianas empresas (Corporativos)
- Pequeñas empresas y comercio (Créditos PYME)
- Crédito de personas (créditos de consumo)
- Sin embargo, es necesario recalcar que es análisis deberá realizarse de acuerdo a cada caso específicamente.

### ***1.2.12. Principios básicos de política crediticia***

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como departamento de créditos, clubes, (Cabezas, 2019).

### ***1.2.13. Políticas Generales***

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información.

### ***1.2.14. Tipos de Créditos***

Estos tipos de créditos puntuales para aprovechar condiciones favorables como grandes descuentos, para incrementar activos o cubrir obligaciones tendrán las siguientes características:

- Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo estas deben tener vigencia de 6 meses recomendablemente o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo
- Los préstamos a más largo plazo son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en un crédito con plazo considerable (10 años, por Ejemplo) (Aznar, Gallego, & Medianero, 2019).

### ***1.2.15. Análisis de Créditos***

Las generalidades en el análisis de créditos deben pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, además:

- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común (Aznar, Gallego, & Medianero, 2019).

### ***1.2.16. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito***

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

### ***1.2.17. Operatoria del crédito***

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.

Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y se debe tener permanentemente información que corrobore con el crédito.

### ***1.2.18. Aspectos necesarios en el análisis***

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

### ***1.2.19. Riesgo de crédito***

El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento (Torres, 2021).

Este tipo de riesgo está relacionado directamente con los problemas que pueda presentar la compañía, de una forma individual. En cambio, el riesgo de mercado (en el que se incluye riesgo de divisa, de precio, de volatilidad.) tiene un componente de riesgo sistemático (es aquel que se deriva de la incertidumbre global del mercado que afecta en mayor o menor grado a todos los activos existentes en la economía).

Una característica a tener en cuenta es la forma de la distribución del riesgo de crédito. Mientras que el riesgo de mercado toma una distribución normal, lo que quiere decir que es simétrica dando las mismas probabilidades a ambos lados de la distribución, el riesgo de crédito es

asimétrica negativa. Con una asimetría negativa, hay más valores a la izquierda de la distribución, es decir, de la media. Además, la media de la distribución es menor a la media de la distribución normal (Torres, 2021).

### ***1.2.20. Riesgos asociados al riesgo de Crédito***

Desde el punto de vista del crédito, según el autor Torres (2021) estos riesgos serán:

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- Riesgo como probabilidad de pérdida
- Riesgo país o del marco institucional
- Riesgo de sector
- Riesgo financiero
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda Vs precios
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales)
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés
- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional
- Riesgo de mercado
- Riesgos tecnológicos
- Riesgo de eficiencia (costos)
- Riesgos de abastecimiento
- Riesgo de cobranza
- riesgo de dirección o capacidad gerencial
- Riesgos operacionales especiales
- Riesgo por otorgamiento de anticipos
- Riesgo de toma de posición
- Riesgo de concesiones vs. Dominio de pertenencias
- Riesgo por no renovación de fuente productiva
- Riesgo de irregularidades del mercado
- Cierres de mercado
- Riesgo de cobranza
- Riesgo de situación patrimonial
- Riesgo de seriedad y moralidad
- Adulteración de información

- Actos ilegales
- Sobregiros reiterados
- Solicitudes inusuales o excesivas
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses
- Incumplimiento de contratos
- Documento de favor recibidos
- Compra de iva
- Riesgo de las garantías (Domínguez, R., 2017)

#### ***1.2.21. Tipos de riesgo de crédito***

Existen dos grandes grupos de riesgo de crédito en un banco que dependen directamente de la contrapartida, según Domínguez (2015), estos son:

Riesgo de crédito minorista: es aquel riesgo que se origina mayoritariamente a la actividad de financiación a personas físicas y PYMES. En este sentido, entraría cualquier tipo de financiación a este segmento, ya sean préstamos (hipotecas), créditos (consumo, tarjetas) o cualquier actividad de financiación relacionada con ellos (Domínguez, 2015)

Riesgo de crédito mayorista: es un riesgo algo más complejo. Tenemos que tener en cuenta que el riesgo de crédito mayorista incluye el riesgo de contrapartida (Domínguez, 2015). Dicho riesgo, puede venir de actividades de financiación, como puede ser un repo, o también de actividades over the counter (OTC) como derivados tales como swaps de tipo de interés (interest rate swaps -IRS-), permutas de incumplimiento crediticio (credit default swaps -CDS-) o warrants. En definitiva, se puede originar por la propia actividad de la entidad realizando ventas, o en actividades de fusiones y adquisiciones (M&A) (Supercías, 2017).

#### ***1.2.22. Formas del riesgo de crédito***

Hay tres formas del riesgo de crédito: riesgo de default (quiebra), riesgo de rebaja crediticia y riesgo de spread de crédito.

Riesgo de default: es aquel riesgo por el que un emisor de un bono (o deudor de un préstamo) que tiene lugar cuando no cumple con sus obligaciones contractuales. Este tipo de impago puede ser parcial o completo. Cuando el impago es parcial, una parte de la deuda emitida es

recuperada por el prestamista de los fondos. Mientras que cuando se produce un default completo, el deudor no paga absolutamente nada de la cantidad que debe (Gallardo J. , 2016).

Riesgo de rebaja crediticia: es la posibilidad de que una agencia de calificación haga una rebaja en la calidad crediticia de ese activo o ese emisor.

Riesgo de spread de crédito: es el riesgo que mide un aumento en la rentabilidad del activo de referencia respecto a la rentabilidad de un activo libre de riesgo con un vencimiento parecido. (Costa, 2018).

### ***1.2.23. Cálculo del riesgo de crédito***

El riesgo de crédito es medido por la pérdida esperada (PE), y se calcula igual para el riesgo de crédito minorista y mayorista con la siguiente formula:

$$PE = PD \times EAD \times LGD$$

Donde:

Probabilidad de default (PD): es la probabilidad de que el prestador no cumpla con sus obligaciones contractuales (en inglés probability of default).

Exposición a default (EAD): es el valor de la posición en el momento del default. Por ejemplo, la EAD en un préstamo nuevo es únicamente del principal, mientras que si está cerca de vencimiento será del principal y de los intereses (en inglés exposure at default).

Pérdida en caso de incumplimiento (LGD): la pérdida para el prestamista dado que el prestatario ha incumplido la obligación (en inglés loss given default). El banco en este caso recupera parte de la inversión siendo la tasa de recuperabilidad (recovery rate -R-),  $LGD=1-R$ .

$$PE = PD \times EAD \times (1-R)$$

### ***1.2.24. Informe del análisis de crédito***

El informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos (Aznar, Gallego, & Medianero, 2017).

Este tipo de análisis es clave para las instituciones financieras. Solo al utilizar la metodología adecuada, se garantiza que el negocio del banco sea sostenible. De otro modo, si la entidad financiera extendiera masivamente créditos a sujetos de alto riesgo, podrían elevarse los índices de morosidad. En consecuencia, la institución podría llegar incluso a quebrar.

### ***1.2.25. Elementos del análisis de crédito***

Existen varios elementos a considerar en el análisis de crédito. Entre ellos, destacan:

**Estados de cuenta:** Son los registros de los últimos movimientos del solicitante en su(s) cuenta(s) bancaria(s), tanto entradas como salidas de dinero.

**Comprobantes de ingresos:** Se suelen pedir documentos recientes (boletas de pago, recibos por honorarios, etc.) que demuestren que el usuario ha recibido ingresos, por ejemplo, en los últimos tres meses.

**Aval:** El prestamista normalmente pide la declaración y la información financiera de una tercera persona que se comprometa a reintegrar el crédito en caso el solicitante no lo haga.

**Garantía:** Es un bien confiscable por parte del acreedor en caso de impago. Por ejemplo, para los créditos hipotecarios, la garantía es el mismo bien inmueble. Si el cliente no cancela las cuotas pactadas, el banco toma posesión de la vivienda (Carrera, 2018).

### ***1.2.26. Historial crediticio***

El historial crediticio consigna el comportamiento previo de la persona como deudor(a). Por ello, es una parte fundamental del análisis de crédito.

La entidad prestadora recurre a información de las centrales de riesgo, instituciones que reúnen datos de todo el sistema financiero. De esta forma, se puede verificar si el solicitante tiene algún atraso en la devolución de un préstamo.

Cuanto mejor haya sido la conducta del deudor, este podrá acceder a mejores condiciones crediticias: Menores tipos de interés, montos más grandes de préstamos, servicios más personalizados, entre otros.

Sin embargo, vale aclarar que no solo se analiza el pasado del solicitante, sino su potencial para generar mayores ingresos en el futuro.

### ***1.2.27. Los 5 Cs de crédito***

De acuerdo con (Córdoba, 2017), al investigar su trabajo, él menciona los factores principales que se tomara en cuenta, para conocer si se puede otorgar o no un préstamo, en este estudio se nombran a las cinco C del crédito que son las que a continuación se establecen:

C de Carácter:

Según (Córdoba, 2017), este define a las cualidades a conocer como son la honorabilidad y la moral que a deudor le caracteriza y revisar su manera de respuesta a la obligación adquirida.

Para poder conocer la honorabilidad del cliente debemos partir de elementos que ayuden a reunir a información que necesitamos para la otorgación:

- Primeramente, realizar un reporte a través del buró de crédito
- Solicitar que la persona que va a contraer a obligación presente referencias comerciales, personales y bancarias.
- Verificar su historial jurídico

C de Capacidad:

Según (Córdoba, 2017), es la habilidad, la experiencia que el sujeto tiene al administrar su empresa o la que tenga a su administración y a os resultados obtenidos en el ejercicio de la misma, para poder ser medida esta capacidad se debe tomar en cuenta su antigüedad laboral, el aporte que el sujeto ha brindado para el crecimiento de la empresa, las actividades que realiza, el número de personas a su cargo y los objetivos obtenidos.

C de Capital:

Según (Córdoba, 2017), el capital se mide a partir de los valores que el sujeto ha invertido en su negocio, como ha realizado sus proyecciones de crecimiento y consecución de las metas, se debe realizar un estudio de la situación actual en sus finanzas.

Se debe analizar su capacidad de endeudamiento, sus recursos propios, mediante todos estos estudios que vamos a realizar podremos medir sus posibilidades de pagar la obligación y no tener que recurrir a gastos de cobranzas

C de Colateral:

Según (Córdoba, 2017), en esta se refiere a cualquier tipo de activo que el cliente posea, como por ejemplo, un edificio o vivienda, con el que el prestamista pueda realizar el cobro y terminar la obligación que ha contraído el cliente al momento que no se pueda realizar los pagos según lo acordado, algunos prestamistas optan por exigir el conocido aval a más de colateral, se refiere al tipo de garantías que posee el crédito en caso de que se incumpla lo estipulado.

C de Condiciones:

Según (Córdoba, 2017), en esta parte se estudiará las condiciones o más conocido como los factores externos que puede verse afectado la puesta en marcha al negocio que se va a realizar, son los que ya no dependen del trabajo al que se dedique el cliente.

El entorno social y económico en el que se rodea, el sector en el que se desenvuelve, su actividad, las condiciones del país en lo económico y político son cosas con las que se puede ver afectado el sujeto que aplica a un crédito.

### **1.3. Marco Conceptual**

**Monto:** valor del dinero en préstamo que se realizara (Coptenjo, 2021).

**Plazo:** tiempo en el cual el crédito se puede pagar (días, meses, años) (Coptenjo, 2021).

**Periodo de gracia:** es un tiempo en el que usted solo le paga al banco intereses de su crédito, y no una cuota completa, usted también puede acordar con la entidad le financie los intereses de este tiempo, para que así no tenga que pagar ningún valor en este periodo (Coptenjo, 2021).

**Tasa de interés:** es el costo del dinero que se debe pagar por el crédito solicitado (Asobanca, 2021).

Monto de las cuotas: dinero que se pagara periódicamente (mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual) para cancelar la deuda (Asobanca, 2021).

**Audio préstamo:** Es un cupo de crédito rotativo, el cual lo solicita una vez y lo disfruta las veces que lo requiera, su principal característica es que a medida que va pagando la porción del cupo utilizada, va liberando capacidad en el préstamo para futuras utilidades, adicional a su disponibilidad durante todo el año las 24 horas del día (Asobanca, 2021).

**Aval:** Compromiso a través de cual alguien se obliga a pagar un título valor (Asobanca, 2021).

**Abonar:** Tomar en cuenta un pago o anotar una cantidad en el haber de una cuenta bancaria. Hacer pagos parciales a una deuda (Asobanca, 2021).

**Abono:** Pago parcial de un préstamo (Asobanca, 2021).

**Acción:** Título de propiedad de carácter negociable, representativo de una parte del patrimonio de una sociedad o empresa. Otorga a sus titulares derechos que pueden ser ejercidos colectivamente y/o individualmente (Coptenjo, 2021).

**Aceptación bancaria o financiera:** Son letras de cambio giradas por un comprador de mercancías o bienes muebles a favor del vendedor de los mismos. Estas letras se convierten en aceptaciones bancarias o financieras cuando el girador de la letra, comprador o importador, solicita al banco, corporación financiera, corporación de ahorro y vivienda o compañía de financiamiento comercial que acepte la responsabilidad principal por el pago oportuno de la misma. El plazo máximo de estos papeles es de 360 días (Asobanca, 2021).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Metodología de investigación

##### 2.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación será cualitativo ya que se describió a través del diagnóstico todas las cualidades del proceso crediticio y sus niveles financieros que representan un riesgo para el Banco del Austro, Agencia Riobamba.

#### 2.2. Nivel de Investigación

##### 2.2.1. *Exploratorio*

El nivel exploratorio examina un tema con escasez de estudio, el cual genera incertidumbre en el ámbito investigativo lo cual resulta novedoso (Hernández et. al., 2017). Se estudió las variables planteadas, pero no se alteraron o se modificaron a lo largo de la investigación.

##### 2.2.2. *Descriptivo*

A través de este nivel se priorizó especificar las propiedades, situaciones, eventos o recolecciones de datos sobre las medidas tomadas para los mismos (Cortés e Iglesias, 2014), por tanto, este tipo de investigación detalló las variables y su relación encontrada, al igual que la información recabada mediante la búsqueda bibliográfica efectuada para argumentar el tema de estudio. A su vez se estudió la relación de dos variables, es decir, el impacto económico que genere la implementación de soluciones para mitigar el riesgo crediticio en la institución.

#### 2.3. Diseño de Investigación

De acuerdo con los requisitos de la indagación a realizar, durante el desarrollo de la misma se procedió a la utilización del siguiente diseño de investigación:

##### **Investigación de campo**

La investigación buscó realizar o plantear una solución adecuada para la mitigación del riesgo de crédito, este tipo de investigación se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de la entrevista, encuesta y observación, con los actores directos del proceso crediticio en la institución.

## **Investigación documental**

Durante el desarrollo de la investigación se necesitó documentos financieros como Balance General, Estado de Resultados que son documentos históricos de la situación financiera de la empresa los mismos que fueron analizados e interpretados para que más adelante se puedan realizar una conclusión con su respectiva recomendación.

### **2.4. Tipo de estudio**

El estudio se ejecutará en un tiempo y lugar específico en este caso fue en el Banco del Austro, con el fin de mejorar la gestión administrativa en su proceso de concesión y otorgamiento de crédito.

### **2.5. Población y muestra**

#### **2.5.1. Población**

Para la elaboración de la presente investigación se tomó a la población correspondiente a los funcionarios responsables del proceso crediticio de la institución.

La población se conformó por: 6 personas  
Clientes externos 108.

### **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.**

#### **2.6.1. Método Deductivo**

La modalidad deductiva Menciona (Carrasco, 2015) “Es aquel que va de lo general a lo particular, del todo de sus partes”.

También es conocido como “método descendente” pues de una premisa mayor llegamos a una conclusión.

### **2.6.2. Método Inductivo**

El método inductivo es el indicio por el cual el investigador decide estudiar dicho tema, ya que este se encargará de despertar el interés. (Cabrera, 2020). Por lo tanto, se aplicó el método inductivo mediante la investigación del beneficio de la implementación de posibles soluciones que mitiguen el nivel de riesgo crediticio alcanzado en la institución.

#### **Analítico.**

- El método analítico se comprende como la disolución en partes el tema planteado para profundizar su estudio, de manera que se formule de forma aislada cada uno de sus elementos. Baena (2017)
- EL método analítico se puso en praxis en esta investigación mediante el análisis de indicadores financieros enfocados en las diferentes carteras de la institución.

#### **Sintético.**

- Baena (2017) afirma que el método de síntesis busca unificar los elementos diversos, su razón descubre las relaciones existentes y las agrupa en un sistema conceptual
- En la investigación planteada se aplicará el método sintético ya que se presentó de forma resumida las relaciones encontradas en la práctica de la misma.

#### **Sistémico.**

- El método sistémico se dirige a moldear al objeto como un sistema, es decir, como un todo integrado y estructurado por lo cual se delimita funciones, componentes y enmarcar una estructura jerárquica como tal. (Rodríguez y Pérez, 2017)
- En la presente investigación se aplicará un método sistémico, puesto que se buscará integrar soluciones para el nivel de riesgo crediticio que existe en la institución.

## **2.7. Técnica e instrumentos**

Las técnicas utilizadas fueron:

### **a) Observación**

Para (Bernal, 2015) la observación. “Permite obtener información directa y confiable siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado”.

Esto nos permitió estar en contacto con la realidad del área de créditos.

### **b) Entrevista**

Según (Bernal, 2015) afirma así: “Esta técnica está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información”.

Con la ayuda de esta herramienta la cual consistió en un diálogo entre las personas inmiscuidas en este trabajo, que en este caso será directamente con el jefe de crédito de la institución, esto nos ayudó para recopilar información específica y especializada sobre la situación crediticia actual.

#### **2.7.1. Instrumentos**

**a) Observación Directa.** - Se aplicó este instrumento para ver directamente aquellas falencias existentes dentro de la empresa a partir de ello dar solución a los inconvenientes encontrados.

**b) Guía de Entrevista.** - Se formuló un conjunto de preguntas diseñadas para un diálogo adecuado, el mismo fue establecido por el investigador y dirigido al personal de la empresa para recolectar información clara y concisa de la empresa.

**c) Encuesta.** – Se formuló una encuesta para los clientes de la agencia con el fin de identificar su preferencia por los productos crediticios de la institución y su proceso.

**2.7.2. Interrogantes del estudio.**

- **Variable independiente**

Análisis crediticio

- **Variable dependiente**

Rentabilidad.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

##### 3.1.1. Entrevista

**Dirigida al:** Personal del Banco del Austro, Agencia Riobamba.

**Objetivo:** Recolectar información sobre el proceso crediticio y su nivel de riesgo en la agencia Riobamba.

#### 1.- ¿Cuál es la función que cumple usted en la institución?

Atención y seguimiento de cartera de créditos.

#### 2.- ¿Cuál es su percepción del proceso de concesión de créditos por parte de la institución?

Es buena, pero como cualquier proceso puede mejorar, y sobre todo cumpliendo las expectativas que tiene la institución para colocar sus metas máximas y a su vez cumplir con los clientes externos.

#### 3.- El proceso de otorgamiento de crédito es autónomo de la entidad

Es autónomo en relación de institución, pero se realiza a través del nivel jerárquico departamental de la institución.

#### 4.- ¿Existe un departamento que rige los procesos crediticios en la institución?

No existe un departamento.

#### 5.- ¿Existe un manual de otorgamiento y cobro de créditos en la institución?

Existe una normativa que procede según el tipo de crédito a ser otorgado.

**6.- ¿Se cumplen adecuadamente los aspectos metodológicos para otorgar un préstamo?**

Si, porque es parte de la mitigación de riesgo de una cartera vencida.

**8.- Los aspectos metodológicos son socializados continuamente por la entidad?**

No son socializados continuamente, a no ser que se cambie el personal.

**9.- ¿Considera que el proceso actual para el análisis del cliente se lo hace con criterios basados en riesgos?**

Sí, por cuanto es básico que el cliente pueda ser bien perfilado procurando no perder esa cartera concedida.

**10.- ¿El porcentaje de morosidad y riesgo de la Agencia, se consideran aceptables según los indicadores nacionales?**

Sí son aceptables, pero es importante reducirlos, ya que es parte de la cartera refinanciada que ya corresponde a una pérdida para la institución.

**11.- Existe un departamento en su agencia que optimice los procesos crediticios**

Un departamento como tal no existe, pero se realiza el proceso a través del funcionario encargado y enviado al departamento más cercano, que sería la ciudad de Ambato.

**12.- Los reportes e informes de créditos (otorgamiento, seguimiento y cobro) cuántas veces los realiza y a quién entrega su reporte?**

Se lo realiza mensualmente, y lo hace jefe de crédito.

**13.- Los reportes que realiza son atendidos de forma inmediata y remitidos con las acciones a realizarse?**

Son atendidos a medida que se realiza, las horas y sobre todo según el número de pedidos que se haga al departamento.

**14.- Ha recibido capacitación oportuna por parte del departamento de crédito para la actualización de información nacional y ha sido en la localidad?**

Se recibe la inducción al cargo al momento de ingresar y ser parte de la institución.

**3.1.2. Encuesta**

**Dirigido al:** A los clientes de la Agencia Riobamba Banco del Austro.

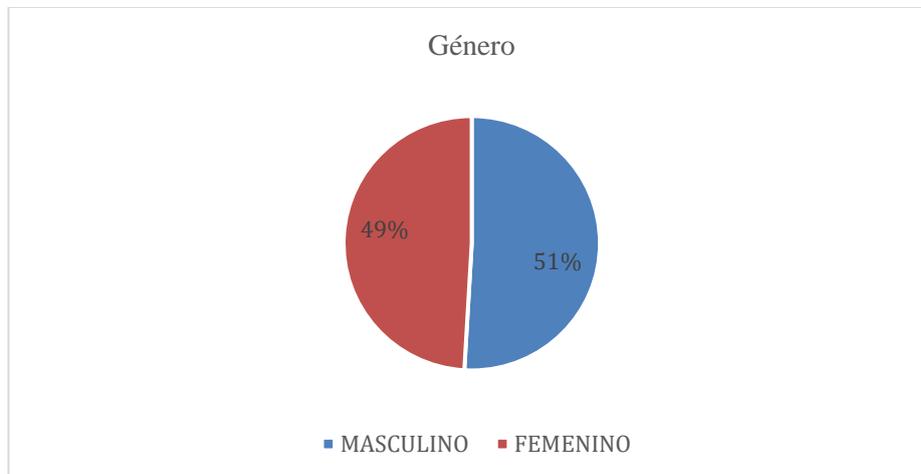
**Objetivo:** Recolectar información sobre el proceso crediticio y su nivel de riesgo en la agencia Riobamba.

**Género**

**Tabla 1-3: Género**

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	55	51%
FEMENINO	53	49%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 1-3: Género**

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

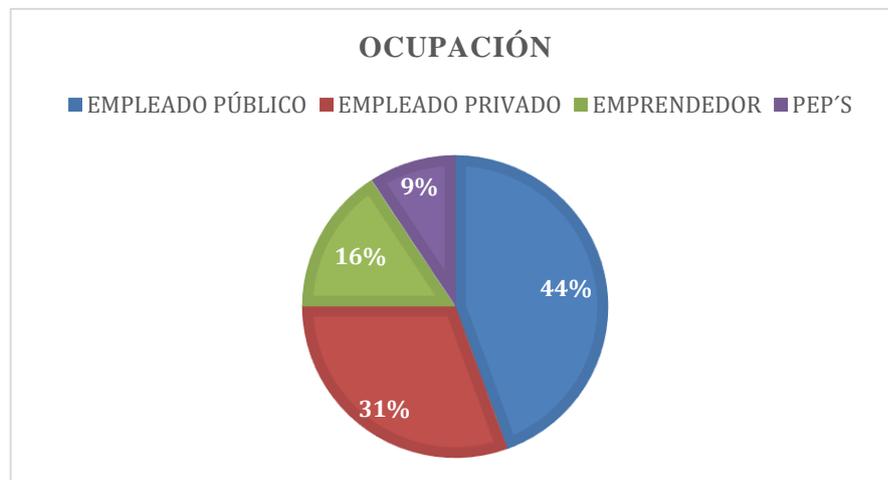
**Análisis:** el 51% de la población encuestada corresponde al género masculino; mientras que el 49% corresponde al género femenino.

## Ocupación

**Tabla 2-3:** Ocupación

OCUPACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
EMPLEADO PÚBLICO	48	44%
EMPLEADO PRIVADO	33	31%
EMPRENDEDOR	17	16%
PEP'S	10	9%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 2-3:** Ocupación

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

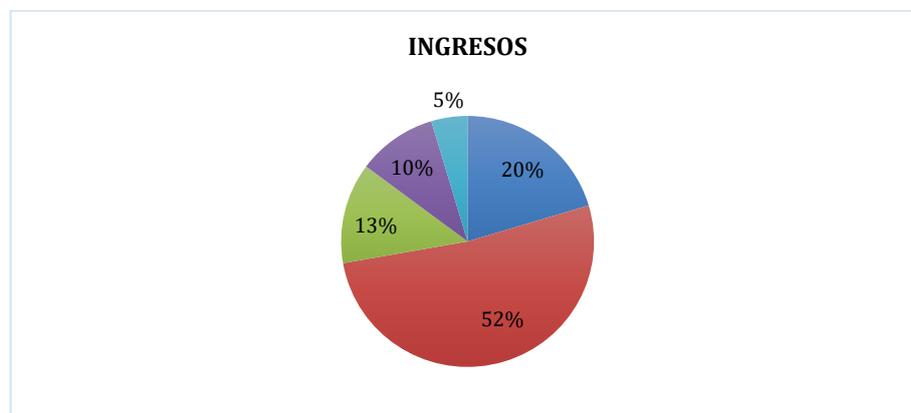
**Análisis:** el 44% de la población encuestada corresponde a una ocupación como empleado público; mientras que el 31% es parte de la ocupación privada; el 16% es emprendedor; y el 9% PEP's.

## Nivel de Ingresos

**Tabla 3-3:** Nivel de Ingresos

INGRESOS	Frecuencia	Porcentaje
\$400.00	22	20%
\$401.00 - \$700.00	56	52%
\$701.00 - \$900.00	14	13%
\$901.00 - \$1500.00	11	10%
Más de \$1500.00	5	5%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 3-3:** Ingresos

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

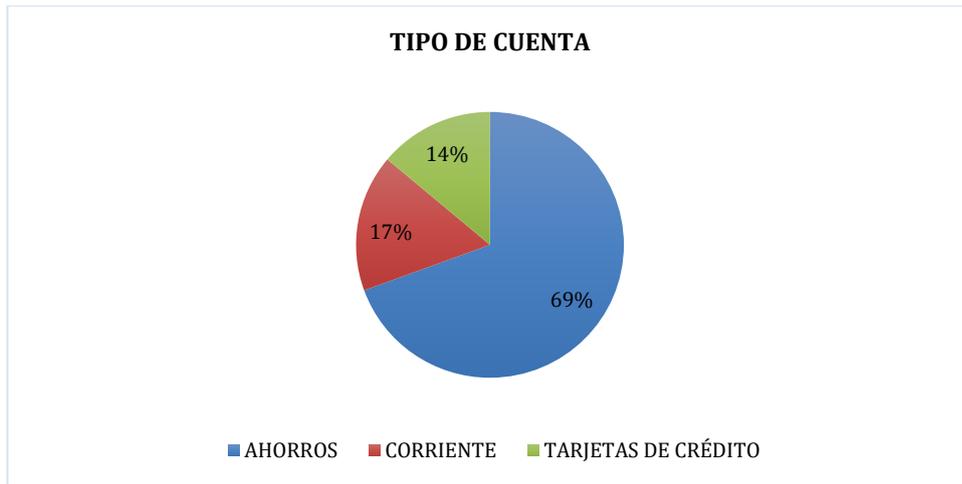
**Análisis:** la población encuestada manifiesta en un 52% que tiene un ingreso promedio de \$400 a \$700; mientras que el 20% corresponde a un nivel de \$400.00; el 13% mantiene un ingreso de 701 a \$900.00; el 10% con un nivel de \$901 a \$1500 y un 5% con un nivel mayor de \$1500.00.

## Tipo de cuenta

**Tabla 4-3:** Tipo de cuenta

TIPO DE CUENTA	Frecuencia	Porcentaje
AHORROS	75	69%
CORRIENTE	18	17%
TARJETAS DE CRÉDITO	15	14%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 4-3:** Tipo de cuenta

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

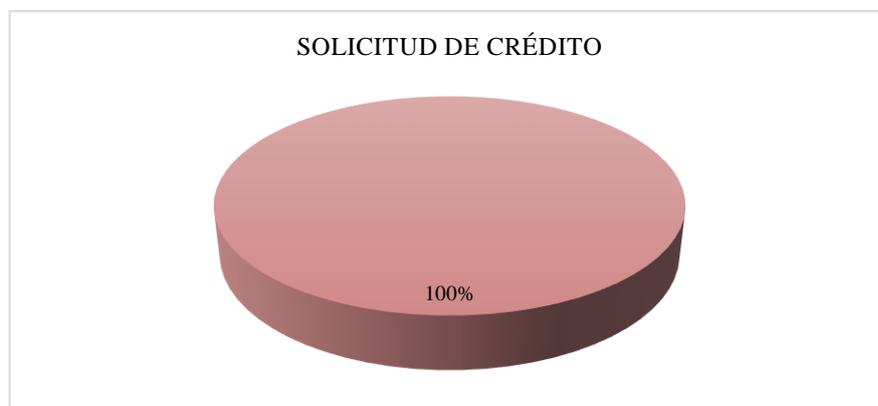
**Análisis:**

**Solicitud de Crédito**

**Tabla 5-3:** Solicitud de Crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	108	100.00%
NO	0	
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 5-3:** Solicitud de crédito

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

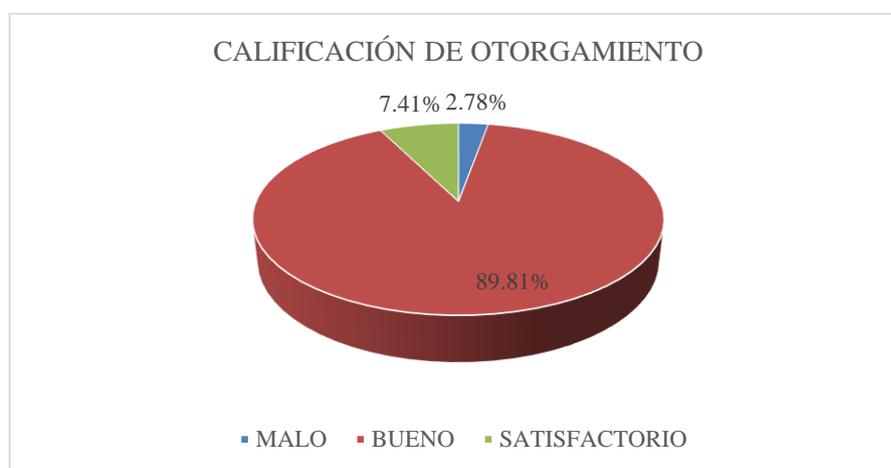
**Análisis:** de la población encuestada el 100% ha realizado una solicitud de crédito.

### Calificación del proceso de otorgamiento de crédito

**Tabla 6-3:** Calificación del proceso de otorgamiento de crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	3	2.78%
BUENO	97	89.81%
SATISFACTORIO	8	7.41%
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 6-3:** Calificación del proceso de otorgamiento de crédito

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

**Análisis:** la calificación del proceso de crédito ha sido considerado por el 89.81% como bueno; el 7.41% lo considera satisfactorio; y el 2.78% considera que es malo.

### Tiempo de espera para la aceptación

**Tabla 7-3:** Tiempo de espera

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CORTO	13	12.04%
LARGO	95	87.96%
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 7-3:** Tiempo de espera

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

**Análisis:** de la población encuestada el 87.96% considera que el tiempo de espera es largo mientras el 12.04% considera que el tiempo de espera es corto para acceder a un crédito.

### Tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento

**Tabla 8-3:** Tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LARGO	18	16.67%
MEDIANO	84	77.78%
CORTO	6	5.55%
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 8-3:** Tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

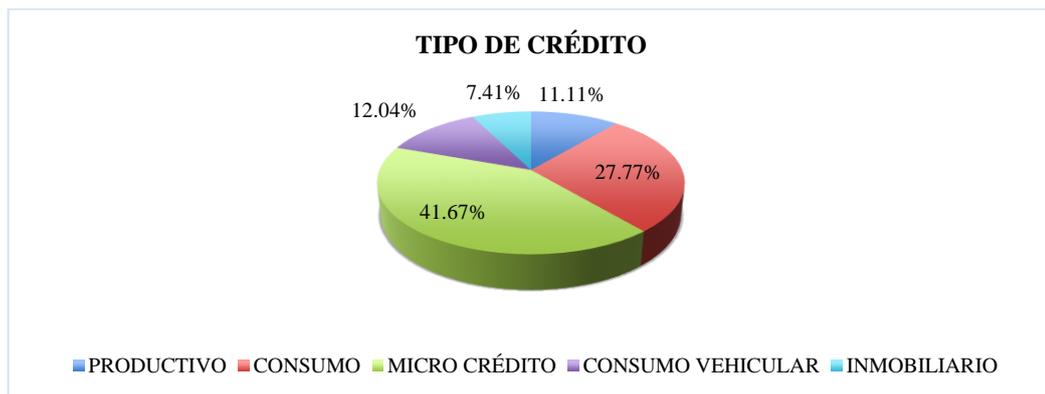
**Análisis:** la población encuestada manifiesta que el tiempo entre el requerimiento y el otorgamiento es mediano en un 77.78%; mientras que el 16.67% manifiesta que es largo; y el 5.55% considera que es corto.

### Tipo de crédito

**Tabla 9-3:** Tipo de crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRODUCTIVO	12	11.11%
CONSUMO	30	27.77%
MICRO CRÉDITO	45	41.67%
CONSUMO VEHICULAR	13	12.04%
INMOBILIARIO	8	7.41%
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 9-3:** Tipo de crédito

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

**Análisis:** el 41.6% de la población encuestada ha podido adquirir en la institución un crédito de tipo microcrédito; el 27% de consumo; el 12% consumo vehicular; el 11% crédito productivo; y el 7.41% con un tipo de crédito inmobiliario.

## Características para optar por un crédito

**Tabla 10-3:** Características para optar por un crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TASA DE INTERÉS	61	56.48%
FACILIDAD PARA LA ADQUISICIÓN	32	29.63%
CONTRATO CLARO	5	4.63%
TIEMPO DE OTORGAMIENTO	10	9.26%
OTROS	0	0%
TOTAL	108	100.00%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 10-3:** Características para optar por un crédito

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

**Análisis:** el 56.48% de la población encuestada manifiesta que una de las características por las que elige un crédito es por la tasa de interés, el 29.63% por la facilidad para su adquisición; el 9.26% por el tiempo en que se otorga el crédito y el 4.63% por el contrato claro.

### 3.2. Propuesta

#### Título

*Análisis de la situación crediticia del Banco del Austro sucursal Riobamba en el periodo 2017 – 2020.*

## Introducción

### Objetivo

Analizar las principales cifras obtenidas financieras del Banco del Austro y detallar su movimiento crediticio.

### Estructura



### Ilustración 1-3: Estructura

Fuente: (Ortiz, 2021)

#### 3.2.1. *Desarrollo de la propuesta*

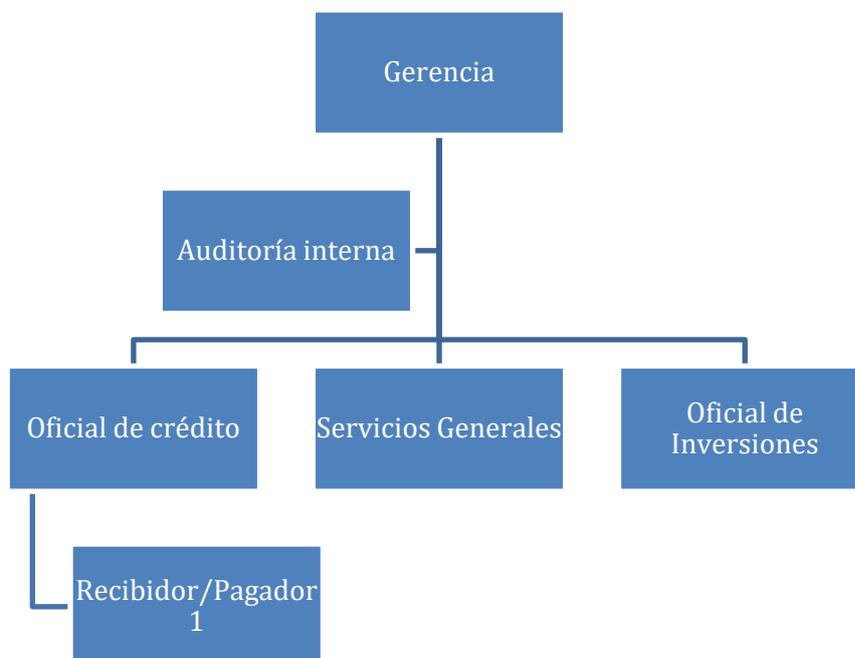
El desarrollo de la propuesta está enfocado a cumplir la estructura que se ha planteado.

##### 3.2.1.1. *Presentación de la agencia*

**Nombre de la Institución:** Banco del Austro Agencia Riobamba

**Apertura:** 2013

**Organigrama funcional**



**Ilustración 2-3:** Organigrama funcional

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

### **Misión**

“Nuestra razón de ser son nuestros clientes. La pasión por servirles más allá de sus expectativas nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, funcionarios, accionistas y comunidades”.

### **Visión**

“Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés”.

### **Valores**

- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad.
- Innovación.

- Eficiencia
  - Servicio.

### **Política de calidad**

Banco del Austro ofrece productos y servicios financieros con atención personalizada, los cuales se basan en las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, promoviendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos que son monitoreados constantemente a través de indicadores de gestión, que permitan mantener el compromiso con el mejoramiento continuo y afianzar el posicionamiento de la institución a nivel nacional.

#### *3.2.1.2. Principales indicadores financieros*

Los principales indicadores financieros reflejan la situación actual y real que mantiene la institución en relación a su estructura de Activos, Rentabilidad, y Suficiencia patrimonial.

### **ACTIVOS**

Al cierre del ejercicio económico 2020, Banco del Austro registró activos por un monto total de USD 2.051 millones, lo que implica un crecimiento de USD 228 millones (12,52%), marcando un hito al sobrepasar los USD \$2.000 millones. La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de fondos disponibles en USD 144 millones (44,95%); cartera de crédito USD \$45 millones (4,51%); y, cuentas por cobrar USD 21 millones (78,53%).

### **PASIVOS**

Al cierre del ejercicio fiscal 2020, los pasivos del Banco se ubicaron en USD 1.852 millones, lo que representó un incremento de USD 220 millones (13,48%) en relación al año que antecede, sustentado en el aumento de las captaciones en un 14,84%, principal rubro del grupo de los pasivos.

### **CAPTACIONES**

A diciembre 2020, Banco del Austro registró un monto de USD 1.776 millones por concepto de Obligaciones con el Público, reflejando un incremento de USD 229 millones con respecto a diciembre 2019 (USD 1.632 millones). El incremento de las captaciones fue impulsado

principalmente por los depósitos a plazo con USD 97 millones, seguido de depósitos de ahorro con USD 77 millones, en tanto que los depósitos monetarios aportaron al crecimiento de las captaciones con USD 55 millones.

La participación de los 100 mayores depositantes de Banco del Austro a diciembre de 2020 fue de 32,82% con respecto al total de obligaciones con el público, siendo importante señalar que se encuentra dentro de los límites establecidos en las políticas internas del Banco.

La estructura de obligaciones con el público se encuentra representada en un 49,22% por depósitos a plazo; ahorros 32,55%; y, monetarios 18,23%, estructura similar a la presentada el año anterior.

## **PATRIMONIO**

El Patrimonio de Banco del Austro se incrementó en 4,33% con respecto al año anterior, al pasar de USD 191 millones en el 2019 a USD 199 millones en el 2020, lo que significó un incremento de USD 8,3 millones, sustentado básicamente en el crecimiento del Capital Social en USD 9,4 millones (6,89%) y Reservas en USD 3,7 millones (16,22%).

## **RESULTADOS**

Al cierre del ejercicio económico 2020, Banco del Austro generó resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por un valor total de USD 32 millones, siendo importante destacar las oportunas estrategias implementadas por la alta gerencia y trabajo en equipo de todos los funcionarios y colaboradores del Banco para hacer frente a los desafíos presentados por la pandemia del COVID-19.

## **UTILIDADANTES DE PROVISIONES, IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN EMPLEADOS**

Banco del Austro alcanzó un ROE del 4,01% a diciembre 2020, similar al presentado por el sistema de bancos privados que se ubicó en 4,79%, resultado alcanzado gracias a una eficiente administración de los costos y gastos del Banco y medidas oportunas que permitieron mejorar la generación de ingresos en un escenario adverso.

**Tabla 11-3:** Indicadores

	AÑOS PROMEDIO			
	2017	2018	2019	2020
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b>				
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS NETOS	161.92%	120.04%	180.04%	127.62%
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>				
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	55.09%	76.87%	50.21%	72.99%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	44.91%	23.13%	49.79%	27.01%
<b>EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>				
GASTOS DE OPERACIÓN ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	12.55%	14.10%	12.01%	12.85%
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	48.45%	65.06%	51.50%	66.83%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	3.16%	4.55%	3.26%	4.20%
<b>RENTABILIDAD</b>				
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	9.61%	5.87%	8.08%	5.49%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	7.82%	5.12%	6.75%	4.85%
<b>EFICIENCIA FINANCIERA</b>				
MARGEN DE INTERMEDICIAION ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	15.42%	8.37%	13.01%	7.07%
MARGEN DE INTERMEDICIAION ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	13.35%	7.57%	11.31%	6.38%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	89.18%	91.27%	90.29%	91.92%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	155.09%	176.87%	150.21%	172.99%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	57.50%	51.60%	60.11%	53.13%

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

Como se puede observar se obtenido un cuadro resumen de las principales líneas de composición al activo y rentabilidad, siendo así se tiene que en el periodo 2017 ha sido un año de suficiencia patrimonial superior para todos los periodos siguientes.

Las utilidades del ejercicio económico del 2020, ascienden a USD \$7.662.275,60 menos la reserva legal de USD \$766.227,56, nos da como resultado un valor de USD \$6.896.048,04, disponible para la constitución de una reserva especial para futuras capitalizaciones, conforme lo dispuesto por el Organismo de Control.

**Tabla 12-3:** Utilidades

<b>DETALLE DE UTILIDADES (USD)</b>	
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	
<b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>32.000.353,77</b>
Provisiones	17.674.524,67
<b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>14.325.829,10</b>
Impuesto a la Renta y Trabajadores	6.663.553,50
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>7.662.275,60</b>
Reserva Legal	766.227,56
<b>UTILIDAD A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>6.896.048,04</b>

3.2.1.3. Indicadores de la cartera de crédito

**Tabla 13-3:** Extracto de los balances 2017 – 2020 Cartera de créditos

14	CARTERA DE CREDITOS	834,193,849.31	837,566,443.07
1401	COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	324,483,846.76	370,201,932.61
140105, 10, 15	De 1 a 180 días	127,905,321.99	167,938,090.65
140120	DE 181 A 360 DIAS	49,505,444.10	55,384,881.20
140125	DE MAS DE 360 DIAS	147,073,080.67	146,878,960.76
1402	CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	435,066,148.69	314,984,139.88
140205, 10, 15	De 1 a 180 días	201,601,051.66	173,886,549.72
140220	DE 181 A 360 DIAS	67,254,773.43	47,702,403.17
140225	DE MAS DE 360 DIAS	166,210,323.60	93,395,186.99

**Fuente:** Banco del Austro, balances 2017 y 2020 (**Anexo 3**)

**Tabla 14-3:** Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS	2019		2020	
	BANCO DEL AUSTRO S.A.	TOTAL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS	BANCO DEL AUSTRO S.A.	TOTAL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS
<b>1 CAPITAL:</b>				
1.1 COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	236.64%	577.39%	227.40%	581.93%
1.2 PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO / ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	12.49%	13.47%	13.16%	14.53%
1.3 PT SECUNDARIO / PT PRIMARIO	22.79%	33.62%	22.48%	27.89%
<b>2 CALIDAD DE ACTIVOS:</b>				
2.1 MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4.21%	2.73%	2.84%	2.61%
2.2 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL AMPLIADA (COMERCIAL PRIORITARIO, COMERCIAL ORDINARIO Y CREDITO PRODUCTIVO)	1.58%	0.83%	1.10%	0.70%
2.2.1 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO Y COMERCIAL ORDINARIO	1.63%	0.98%	1.12%	0.93%
2.2.1.1 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO	1.63%	1.00%	1.12%	0.94%
2.2.1.2 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL ORDINARIO	1.37%	0.38%	1.19%	0.52%
2.2.2 MOROSIDAD CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0.00%	0.28%	0.00%	0.19%
2.3 MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	7.26%	4.57%	4.91%	4.28%
2.3.1 MOROSIDAD CARTERA CONSUMO PRIORITARIO	8.56%	4.51%	5.89%	4.23%
2.3.2 MOROSIDAD CARTERA CONSUMO ORDINARIO	2.53%	5.68%	1.62%	5.12%
2.4 MOROSIDAD CARTERA INMOBILIARIA Y VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	2.23%	2.99%	1.34%	4.15%
2.4.1 MOROSIDAD CARTERA INMOBILIARIA	2.23%	2.96%	1.34%	3.90%
2.4.2 MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%	4.78%	0.00%	20.03%

2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	11.98%	4.68%	6.62%	3.97%
2.6	MOROSIDAD CARTERA EDUCATIVO	0.00%	1.72%	0.00%	2.27%
2.7	MOROSIDAD CARTERA INVERSION PUBLICA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2.8	COBERTURA CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA / CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA	144.60%	225.56%	231.23%	293.14%
2.9	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL AMPLIADA (CREDITO PRODUCTIVO, COMERCIAL PRIORITARIO Y COMERCIAL ORDINARIO)	264.36%	647.35%	472.55%	882.17%
2.9.1	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO Y COMERCIAL ORDINARIO	259.47%	627.65%	466.39%	841.41%
2.9.1.1	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO	259.95%	623.15%	467.68%	841.39%
2.9.1.2	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL ORDINARIO	163.60%	981.52%	271.93%	843.15%
2.9.2	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0.00%	881.60%	0.00%	1345.73%
2.10	COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO	116.09%	128.29%	169.87%	169.71%
2.10.1	COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO PRIORITARIO	116.94%	133.08%	168.55%	174.70%
2.10.2	COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO ORDINARIO	105.57%	66.75%	185.79%	100.75%
2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE INMOBILIARIA Y DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	127.96%	98.91%	254.72%	105.08%
2.11.1	COBERTURA DE LA CARTERA INMOBILIARIA	127.96%	99.40%	254.72%	105.31%
2.11.2	COBERTURA DE LA CARTERA VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%	82.38%	0.00%	102.33%
2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	75.10%	138.70%	121.50%	190.02%
2.13	COBERTURA DE LA CARTERA DE EDUCATIVO	0.00%	57.33%	0.00%	75.15%
2.14	COBERTURA DE LA CARTERA DE INVERSION PUBLICA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2.15	COBERTURA DE LA CARTERA REFINANCIADA	140.48%	147.60%	292.26%	207.90%
2.16	COBERTURA DE LA CARTERA REESTRUCTURADA	147.86%	120.21%	186.78%	213.21%
<b>3</b>	<b>MANEJO ADMINISTRATIVO:</b>				
3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	108.62%	132.45%	100.60%	121.32%
3.2	GRADO DE ABSORCIÓN – Gastos operacionales / margen financiero	83.42%	78.48%	88.68%	98.28%

3.3	Gastos de personal / Activo total promedio	1.55%	1.61%	1.31%	1.36%
3.4	Gastos operativos / Activo total promedio	4.67%	5.25%	4.25%	4.51%
<b>4</b>	<b>RENTABILIDAD:</b>				
4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO – ROA	0.72%	1.38%	0.37%	0.48%
4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO – ROE	7.36%	13.90%	4.01%	4.80%
4.3	RENDIMIENTO CARTERA COMERCIAL AMPLIADA	9.13%	8.25%	9.70%	8.57%
4.3.1	RENDIMIENTO CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA	9.07%	8.14%	9.61%	8.51%
4.3.2	RENDIMIENTO CARTERA COMERCIAL ORDINARIA	17.50%	8.85%	23.32%	9.69%
4.3.3	RENDIMIENTO CARTERA PRODUCTIVA	10.01%	8.60%	10.09%	8.63%
4.4	RENDIMIENTO CARTERA DE CONSUMO	16.43%	13.89%	17.03%	14.05%
4.4.1	RENDIMIENTO CARTERA CONSUMO PRIORITARIO	16.55%	13.74%	16.90%	13.94%
4.4.2	RENDIMIENTO CARTERA CONSUMO ORDINARIO	16.02%	16.27%	17.50%	15.92%
4.5	RENDIMIENTO CARTERA DE VIVIENDA	10.95%	10.05%	12.46%	10.16%
4.5.1	RENDIMIENTO CARTERA INMOBILIARIA	11.00%	10.06%	12.46%	10.23%
4.5.2	RENDIMIENTO CARTERA VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%	9.78%	0.00%	7.09%
4.6	RENDIMIENTO CARTERA DE MICROEMPRESA	19.33%	21.99%	23.29%	20.88%
4.7	RENDIMIENTO CARTERA DE EDUCATIVO	0.00%	9.06%	0.00%	8.65%
4.8	RENDIMIENTO CARTERA DE INVERSION PUBLICA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
4.9	RENDIMIENTO CARTERA DE REFINANCIADA	8.35%	12.33%	4.75%	9.80%
4.10	RENDIMIENTO CARTERA REESTRUCTURADA	5.24%	14.80%	5.46%	13.72%
<b>5</b>	<b>LIQUIDEZ:</b>				
5.1	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	27.96%	25.98%	34.57%	34.10%

**Tabla 14-3:** Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria

<b>Preguntas</b>	<b>2017</b>	<b>2020</b>	<b>Observaciones</b>
Monto de la cartera vencida para los años 2017 – 2020	19966193,29	22113632,99	Total, al cierre

Fuente: Ficha técnica solicitud de información bancaria (Anexo 4)

Para el cálculo de la morosidad se emplea la siguiente fórmula:

### **Morosidad**

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total cartera}} * 100$$

Para efectos de cálculos se toman en consideración los balances de los años 2017 y 2020:

$$\text{Morosidad 2017} = \frac{19966193.29}{834193849.31}$$

$$\text{Morosidad 2017} = \mathbf{2,39\%}$$

$$\text{Morosidad 2020} = \frac{22113632.99}{837566443.07}$$

$$\text{Morosidad 2020} = \mathbf{2,64\%}$$

## **Análisis**

Conviene resaltar que existe un aumento en el indicador de la morosidad con efectos negativos, con referencia en los años 2017 y 2020; es decir que en el 2017 el indicador fue de 2,39% mientras que para el 2020 este indicador se eleva a 2,64% con un incremento de 0,25%, lo cual es preocupante dentro de la institución.

## **Interpretación**

En los dos años analizados y según la información recabada de la entidad financiera; el indicador de morosidad es alto; puesto que según lo revisado en el Sistema Nacional de Bancos Privados (Anexo 5), este indicador fue de 1,16% en promedio para los dos últimos años en conjunto dentro de los Bancos Privados; por lo tanto, el Banco del Austro está muy por arriba del promedio, siendo una preocupación constante; y debiendo tomar medidas cautelares en cuanto a la gestión de créditos, gestión de los riesgos crediticios. La actividad crediticia presenta un comportamiento pro cíclico, es decir, en las fases expansivas del ciclo en las que el crédito crece fuertemente lamorosidad es baja, es aquí cuando tienden a cometerse los errores de evaluación de riesgos que se traducen en pérdidas durante la fase contractiva. El incremento de la cartera en mora obliga a que la entidad financiera realice mayores provisiones por cartera, lo cual reduce la expansión del crédito y probablemente el ritmo de crecimiento económico en la institución.

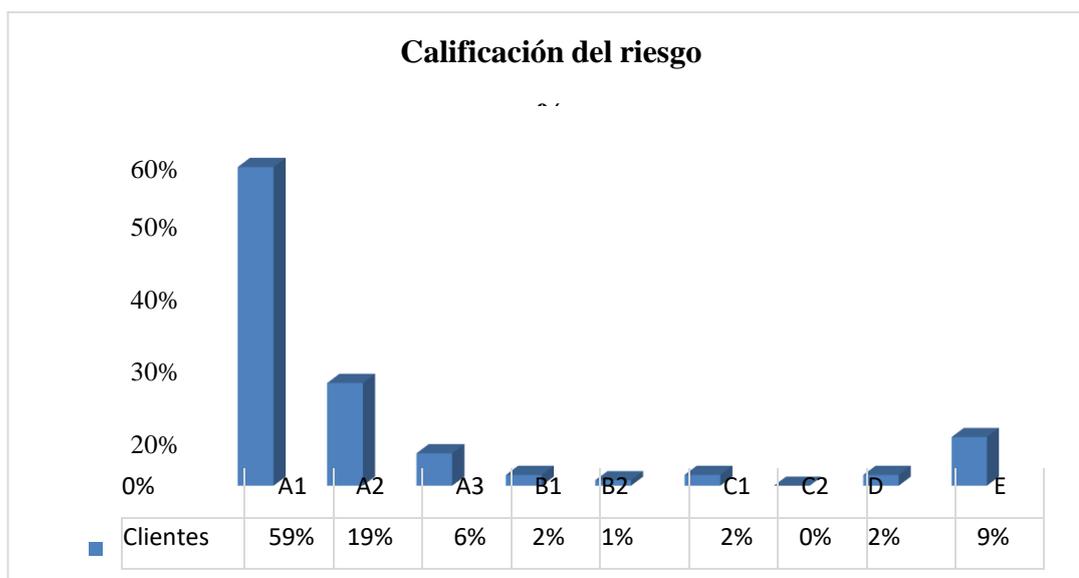
## Calificación del riesgo segmento crédito

Un resumen de la calificación de cartera de créditos y contingentes y constitución de provisiones, se encuentra como anexo 3 de la presente investigación; esta fue presentada por el banco a la Superintendencia correspondiente, y se detalla cada uno de los diferentes productos financieros.

**Tabla 15-3:** Clasificación del riesgo

CREDIVEHÍCULOS	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS	SALDO SUJETO A	% DE	% DE	PROVISIONES	PROVISIONES	DIFERENCIA	
		CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDADABLES	CALIFICACIÓN	PARTICIPACIÓN	PROVISIÓN	REQUERIDAS	CONSTITUIDAS	ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	
A1		2,842,584.84	90,000.00	2,752,584.84	59%	0.50%	13,762.88	13,762.88	-
A2	RIESGO NORMAL	911,314.80	-	911,314.80	19%	1%	9,113.14	9,113.14	-
A3		268,603.87	-	268,603.87	6%	2%	5,372.08	5,372.08	-
B1		107,892.34	-	107,892.34	2%	3%	3,236.77	3,236.77	-
B2	RIESGO POTENCIAL	69,006.24	-	69,006.24	1%	7%	4,830.35	4,830.35	-
C1		97,747.00	-	97,747.00	2%	17%	16,613.87	16,613.87	-
C2	DEFICIENTE	92.90	-	92.90	0%	20%	18.58	18.58	-
D		DUDOSO RECAUDO	91,319.09	-	91,319.09	2%	90%	82,140.35	82,140.35
E	PERDIDA	430,363.62	-	430,363.62	9%	100%	430,363.62	430,363.62	-
<b>TOTAL</b>		<b>4,818,924.70</b>	<b>90,000.00</b>	<b>4,728,924.70</b>			<b>565,451.64</b>	<b>565,451.64</b>	-

Fuente: Banco del Austro S.A. (2021) (Anexo 3) Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 11-3:** Calificación del riesgo

**Fuente:** Banco del Austro S.A. (2021) (Anexo 3) **Elaborado por:** Rodríguez, Danilo (2021)

### Análisis

Es importante destacar la calificación de riesgo como lo es de créditos que alcanza un 59% para A1, seguido de A2 con un 19%, con un menor porcentaje para E alcanza el 9% y así mismo para A3 con 6%, además que existe el 2% para B1, C1, y D.

### Interpretación

Con toda la información presentada en los documentos otorgados, a la Superintendencia de Bancos y Seguros se puede concluir que el producto créditos representa un riesgo para la institución puesto que su calificación y cartera presentan problemas, esto causado por una administración inadecuada del riesgo en general, puesto que se debió prever lo que ocurriría, además que existe un pérdida potencial que sin duda afectan a la rentabilidad de la institución, y podríanser uno de los síntomas para esta redujera su rentabilidad, sumando la contracción que tiene el mercado financiero lo que podría complicar la situación. Siendo así el Banco del Austro debe prever acciones para evitar más descensos en sus indicadores y mejor de esta manera su liquidez y rentabilidad, sobre todo.

## Instrumentación en la documentación de los créditos

Para responder esta pregunta es necesario generar indicadores como respuesta a la instrumentación utilizada; primero hay que observar que el proceso para la gestión del crédito es adecuado al entorno, sin embargo, se presenta los siguientes indicadores relacionados al problema.

Para el detalle de los siguientes indicadores se toma como referencia el primer semestre del 2017 y 2021, ya que mediante la Ficha Técnica de Solicitud de Información Financiera, se proporcionó información solo de los primeros semestres; cabe destacar que la información financiera proporcionada no debe ser divulgada de ninguna manera, puesto que en la institución bancaria consideran como información confidencial que no es apto para publicaciones, guardando absoluta reserva en los datos de los clientes existentes en el banco (ver anexo 4); siendo datos en bruto los que se expone a continuación.

**Tabla 16-3:** Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria

Preguntas	2017	2020	Observaciones
¿Cuántas carpetas de clientes fueron presentadas en los años 2017 y 2020?	1700	1800	Primeros semestres, información financiera confidencial
¿Cuántas carpetas de clientes fueron aprobadas para créditos en los años 2017 y 2020?	1100	1300	Primeros semestres, información financiera confidencial

Fuente: Ficha técnica solicitud de información bancaria (Anexo 4)

## Aprobación de créditos

Aprobación de créditos =

$$\frac{\text{Carpetas aprobadas}}{\text{Total carpetas presentadas}}$$

Aprobación de créditos 2017 = 1100/1700

Aprobación *de créditos* 2017 = 0,647

**Aprobación *de créditos* 2017 = 64,71%**

Aprobación *de créditos* 2020 = 0,722

Aprobación ***de créditos*** 2020 = **72,22%**

### **Análisis:**

Del total de carpetas que fueron presentadas para el año 2017, el 64.71% fueron presentadas sin ningún contratiempo; mientras que para el año 2020 alcanzo el72,22% que fueron aprobadas sin problemas, el resto presento inconvenientes einconsistencias y por eso se rechazaron.

### **Interpretación**

Se observa que en los primeros semestres hubo un movimiento adecuado en la presentación de carpetas, y de las cuales fueron aprobadas sin problemas sobre el 64%; este indicador es importante puesto que mencionaría que la institución financiera si realiza una revisión de las carpetas; aunque se lo realiza de manera generalizada. El resto de carpetas estuvo sujetas a nuevas revisiones, hasta el cumplimiento pleno de la solicitud o requisitos para los diferentes productos financieros.

### **Incumplimiento de requisitos**

Para los datos se toma en consideración las respuestas obtenidas en la ficha técnica solicitud de información bancaria, utilizando una simple resta del total de carpetas receptadas menos las carpetas aprobadas; con lo cual se obtiene el número de carpetas rechazadas y se procede a crear el indicador.

$$\text{Incumplimiento de requisitos} = \frac{\text{Carpetas rechazadas}}{\text{Total carpetas presentadas}}$$

$$\text{Incumplimiento de requisitos 2017} = \frac{600}{170}$$

$$\text{Incumplimiento de requisitos 2017} = 0,352$$

***Incumplimiento de requisitos 2017 = 35.29 %***

*Incumplimiento de requisitos 2020 =*

*Incumplimiento de requisitos 2020 = 0,27*

***Incumplimiento de requisitos = 27,78 %***

### **Análisis**

En el año 2017 se obtuvo un 35.29% de incumplimiento de requisitos en las carpetas presentadas con relación al 2020 que disminuyó al 27,78% en la presentación de las carpetas para la otorgación de créditos por parte de la entidad financiera.

### **Interpretación**

Por lo tanto, las carpetas presentaron anomalías en la documentación para la otorgación del crédito en más de una cuarta parte, donde las carpetas que tenían faltas leves se enviaron a reingreso para cumplir a cabalidad con los requisitos presentados; mientras que las carpetas que significaban un riesgo potencial fueron rechazadas sin ningún reparo.

### **Reingreso de documentos**

**Tabla 17-3:** Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria

<b>Preguntas</b>	<b>2017</b>	<b>2020</b>	<b>Observaciones</b>
¿De las carpetas rechazadas por la institución, cuantas fueron reingresadas para nueva aprobación de los créditos?	Sin información	388	No hubo información consistente para el año 2017

**Fuente:** Ficha técnica solicitud de información bancaria (Anexo 4)

$$\begin{aligned} \text{Reingreso de documentos} &= \frac{\text{Carpetas corregidas}}{\text{Total carpetas rechazadas}} \\ \text{Reingreso de documentos 2020} &= \frac{388}{1800} \end{aligned}$$

Reingreso de documentos 2020 = 0,2155

**Reingreso de documentos 2020 = 21, 55%**

### **Análisis**

Del total de carpetas rechazadas en el primer semestre del 2020 el 21,55% de estas fueron reingresadas con las correcciones pertinentes y fueron aprobadas en un periodo posterior.

### **Interpretación**

Las carpetas que no fueron aprobadas definitivamente, se dieron por problemas de documentos incompletos, faltas leves o documentos no válidos, buro de crédito demasiado elevado, entre otros. Por lo tanto, la información financiera sobre las carpetas presentadas permite explicar cómo se da el proceso en la recepción y aprobación de productos financieros en la institución; por lo tanto, el problema se puede estar dando por otras actividades ajenas a la institución financiera, pudiendoser el desempleo, la crisis del país, entre otros los que retarden los pagos y por ende incremente la morosidad, la cartera vencida o el riesgo financiero.

### **Análisis detallado en el que se implementen las 5 C de crédito en todas las operaciones crediticias**

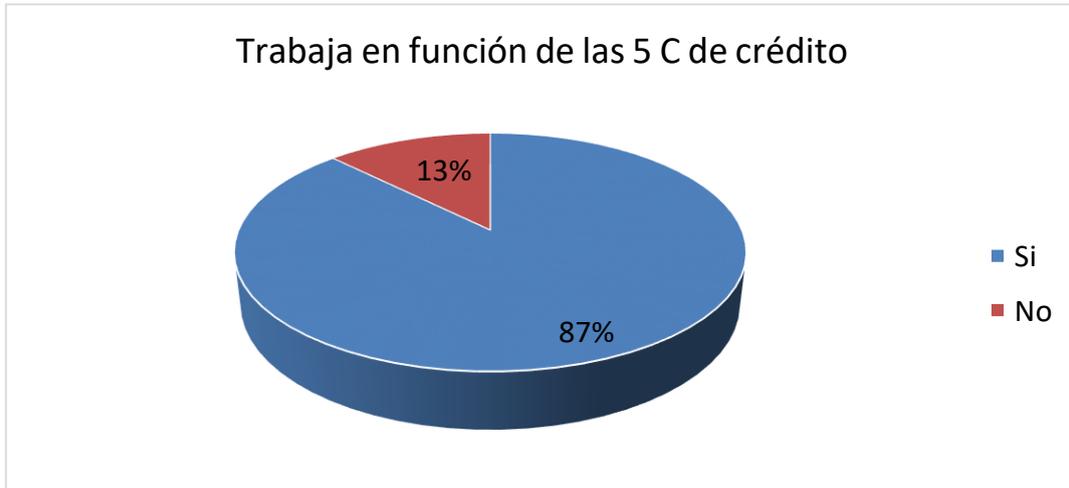
No se identificó un proceso adecuado para responder esta pregunta; de hecho, para las operaciones crediticias se referencian en el manual de funciones, y los procesos que están detallados para cada departamento, por ello es necesario que se implemente o cuenten con los conceptos de las 5C del crédito, ya que una breve discusión y levantamiento de información a 8 profesionales del departamento de créditos se obtuvo como resultados los siguiente.

**Tabla 18-3:** Extracto de la ficha técnica solicitud de información bancaria

<b>Sobre la implementación de la 5 c de crédito (8 profesionales del área de crédito)</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
¿Reconoce las 5 C de crédito?	6	2	
¿Trabaja con la implementación de las 5 C de crédito?	7	1	
¿Los procesos crediticios cuentan con los elementos de las 5 C de crédito?	0	8	

¿Son importantes dentro de su trabajo las 5 C de crédito?	8	0	
---	---	---	--

Fuente: Ficha técnica solicitud de información bancaria (Anexo 4)



**Gráfico 12-3:** Trabajo con las 5 C de crédito

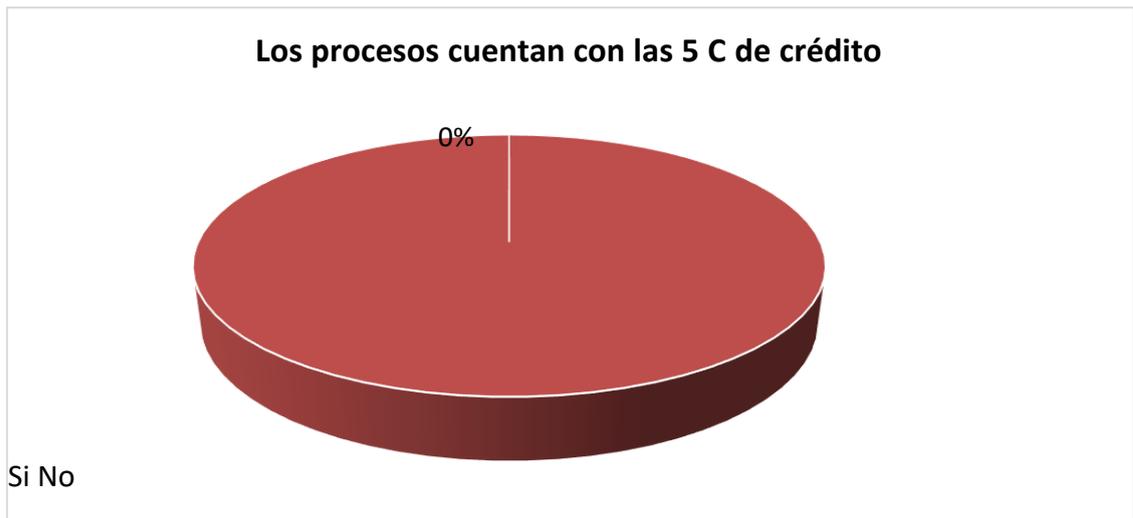
Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

### Análisis

Los involucrados en el departamento de crédito mencionaron que trabajan en función de las 5 C de crédito en un 87%; mientras que un 13% no trabaja ni toma en consideración estas 5 C de crédito.

### Interpretación

Existe un alto involucramiento del personal profesional del departamento crédito en cuanto a la utilización de la 5 C de crédito, como son la capacidad, el capital, colateral, carácter y convivencia; lo cual muestra que la institución se respalda en lineamiento que ayuda a la prevención del riesgo de crédito en los diferentes productos financieros para respaldar su inversión y recuperación que se refleje en los estados de resultados como rentabilidad.



**Gráfico 13-3:** Identifica cada elemento de la 5 C de crédito

Elaborado por: Rodríguez, Danilo (2021)

### **Análisis**

Del equipo profesional del departamento de crédito el 100% mencionaron que los procesos de crédito no están basados en las 5 C del crédito.

### **Interpretación**

Es importante tratar con las 5 C del crédito, ya que todos los profesionales del área lo consideran como importantes; sin embargo, se observa claramente que en los procesos no son tomados en consideración estos elementos; y por ello también podrían darse problemas, sobre todo en la calificación o en el proceso en general de aprobación crediticia.

### **Variación de la Rentabilidad Económica**

Para los cálculos y respuestas a las preguntas se toma en consideración los resultados presentados en los Balances de Situación General y de resultados de los años 2017 y 2020; por lo tanto, se presenta la siguiente información con la que se trabajara, contenida la información completa en los Anexos 1 y 2.

**Tabla 19-3:** Extracto de los Estados de Resultados 2017 – 2020

56	OTROS INGRESOS	10,038,938.25		3,356,147.14	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2,314,555.34		1,848,777.87	
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>17,848,278.67</b>		<b>8,525,734.11</b>
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	8,634,980.13		4,521,446.32	
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>		<b>9,213,298.54</b>		<b>4,004,287.79</b>

Fuente: Banco del Austro, extracto de los Estados de Resultados 2017 y 2020 (Anexo 2)

**Tabla 20-3:** Extracto de los Balances 2017 y 2020

17	BIENES ADJUD.PAGO-ARR.MERC. Y NO UTIL.INSITUC		7,961,859.52		11,592,987.89
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		21,588,393.96		32,678,246.69
19	OTROS ACTIVOS		103,233,978.27		85,710,520.82
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		12,718,869.43		14,368,865.31
1902..1990	'Otras cuentas de "otros activos"		91,769,700.15		74,622,534.94
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-	1,254,591.31	-	3,280,879.43
1	<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>1,461,276,031.88</b>		<b>1,706,066,185.31</b>
4	<b>GASTOS</b>		<b>157,717,732.89</b>		<b>156,476,348.81</b>
	<b>TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS</b>		<b>1,618,993,764.77</b>		<b>1,862,542,534.12</b>

Fuente: Banco del Austro, extracto de los Balances 2017 y 2020 (Anexo 1)

**Tabla 21-3:** Extracto de los Balances 2017 y 2020

3	<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>		<b>145,411,454.28</b>		<b>161,004,350.25</b>
	<b>TOTAL GENERAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1,461,276,031.88</b>		<b>1,706,066,185.31</b>
5	<b>INGRESOS</b>		<b>166,931,031.43</b>		<b>160,480,636.60</b>
	<b>TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS</b>		<b>1,628,207,063.31</b>		<b>1,866,546,821.91</b>

Fuente: Banco del Austro, extracto de los Estados de Resultados 2017 y 2020 (Anexo 2)

Para el establecimiento de la Rentabilidad Económica se trabaja con los indicadores ROA y ROE, esto porque es necesario conocer sus implicaciones y variación durante los últimos dos años:

### Rentabilidad Sobre los Activos

La rentabilidad sobre los activos representa la eficiencia de los recursos; es decir, representa como la empresa utiliza los activos para generar riqueza o rentabilidad; así lo menciona Huanaco (2014): “Resultado sobre Activos (ROA): Resultado sobre Activos (ROA): corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida, obtenido por cada unidad invertido en activos”. La fórmula viene dada por:

$$ROA = \frac{\text{Rentabilidad total}}{\text{Activos totales}}$$

$$ROA\ 2017 = \frac{9213298.54}{1461276031.88}$$

$$ROA\ 2017 = \mathbf{0,630\%}$$

$$ROA\ 2020 = \frac{4004287.79}{1706066185.31}$$

$$ROA\ 2020 = \mathbf{0,235\%}$$

**Análisis:**

De acuerdo a la información proporcionada se alcanzó en el 2017 un 0,630% de la rentabilidad total de los activos de la entidad con relación al 2020 que disminuyo a 0,235%

### **Interpretación:**

En respuesta a la pregunta la variación es de 0,4% del 2017 al 2020 en valor negativo en cuanto al ROA; es decir que existe una reducción significativa que al analizar se puede haber dado por varias situaciones; la primera es el incremento de los activos sobre todo las cuentas de Disponibles e Inversiones; por otra parte se observa una reducción de la rentabilidad que puede estar relacionado a este incremento de los activos (por compra o inversión); esto hace que los indicadores varíe drásticamente de año a año. Sin embargo, se puede concluir que fuera de este tema, no se ha podido mantener o incrementar este indicador; debiendo tomar decisiones y correctivos para el año 2017. Finalmente, lo que indica el 0,630% en el 2017 es que como ROA explica que la rentabilidad por la prestación de servicios financieros permitió obtener 0,6 centavos por cada dólar invertido; mientras que para el 2020 el ROA indica que con una inversión superior en los Activos y manteniendo las mismas ventas en servicios financieros se obtuvo una ganancia de 0,2 centavos por cada dólar de inversión; entendiéndose por inversión la prestación de servicios financieros y cobros de los mismos a clientes y terceras personas.

De igual manera se analiza la rentabilidad sobre lo patrimonios:

### **Rentabilidad sobre el Patrimonio**

En cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio, esta representa la utilidad que reciben los socios o inversores realizados en la institución; según Huanaco (2014) el ROE: “corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenido por cada unidad que los dueños han invertido en la empresa, incluyendo las utilidades retenidas”. Su cálculo viene dado por la fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Rentabilidad total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$ROE\ 2017 = \frac{9213298.54}{145411454.2} = 0,00634$$

$$ROE\ 2017 = 6,34\%$$

$$ROE\ 2020 = \frac{4004287.79}{161004350.5} = 0,00248$$

ROE 2020 = 2,49%

### Análisis:

La rentabilidad sobre los patrimonios para el año 2017 es de 6,34% con respecto al 2020 que obtuvo un 2,49%; resultados que preocupan a los inversionistas, ya que es una reducción considerable de 3,84% de año a año.

### Interpretación

Por lo tanto, se puede decir que la empresa está experimentando problemas de rentabilidad, debido a la mala administración del riesgo de crédito; entonces se explicaría que para el año 2017 la utilidad sobre los patrimonios representaron un 6,34% para los inversionistas o propietarios; mientras que para el 2020 se redujo drásticamente este valor a 2,49% reflejando que el ROE no aumentó constantemente, e indica que la empresa no está haciendo un buen trabajo en crear utilidades, necesitando incrementar el financiamiento por parte de los accionistas. De igual forma, la reducción del ROE puede significar que la institución disminuya o no cuente con ventajas competitivas que le hagan tener niveles deseados de rentabilidad.

### Variación de la rentabilidad sobre la Cartera de Créditos de la Agencia

Para medición de esta pregunta se plantea la siguiente fórmula, que permite observar la relación de la rentabilidad con la cartera de crédito, y así saber su relación existente, y la variación de la misma.

**Tabla 22-3:** Extracto de los Estados de Resultados 2017 – 2020

56	OTROS INGRESOS	10,038,938.25		3,356,147.14	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2,314,555.34		1,848,777.87	
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>17,848,278.67</b>		<b>8,525,734.11</b>
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	8,634,980.13		4,521,446.32	
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>		<b>9,213,298.54</b>		<b>4,004,287.79</b>

**Fuente:** Banco del Austro, extracto de los Estados de Resultados 2017 y 2020 (**Anexo 3**)

**Tabla 23-3:** Extracto de los Balances 2017 y 2020

14	CARTERA DE CREDITOS	834,193,849.31	837,566,443.07
1401	COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	324,483,846.76	370,201,932.61
140105, 10, 15	De 1 a 180 días	127,905,321.99	167,938,090.65
140120	DE 181 A 360 DIAS	49,505,444.10	55,384,881.20
140125	DE MAS DE 360 DIAS	147,073,080.67	146,878,960.76
1402	CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	435,066,148.69	314,984,139.88
140205, 10, 15	De 1 a 180 días	201,601,051.66	173,886,549.72
140220	DE 181 A 360 DIAS	67,254,773.43	47,702,403.17
140225	DE MAS DE 360 DIAS	166,210,323.60	93,395,186.99

Fuente: Banco del Austro, extracto de los balances 2017 y 2020 (Anexo 4)

### Variación de Rentabilidad sobre la cartera

Para la determinación de la variación de la rentabilidad sobre la cartera se toma en consideración la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned}
 \text{Variación de la rentabilidad sobre la cartera} &= \frac{\text{Rentabilidad total}}{\text{Cartera total}} \\
 \\
 \text{Variación de la rentabilidad sobre la cartera 2017} &= \frac{9213298,54}{834193849,3} = 1 \\
 \\
 \text{Variación de la rentabilidad sobre la cartera 2017} &= \mathbf{1, 10\%} \\
 \\
 \text{Variación de la rentabilidad sobre la cartera 2020} &= \frac{4004287.79}{837566443.07}
 \end{aligned}$$

Variación de la rentabilidad sobre la cartera 2020 = **0,48%**

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos las variaciones del 2017 fueron de 1,10% mientras que para el 2020 disminuyó a 0,48% la variación de rentabilidad de la cartera.

### **Interpretación**

Por lo tanto, la variación de la rentabilidad para el año 2017 indican que existe un excedente 10%, esto tomando en relación la incidencia de la rentabilidad con la cartera total; sin embargo como se observa para el 2020 la cartera presenta un crecimiento pero en términos de estabilidad o comportamiento continuo; en cambio la rentabilidad se reduce a más de la mitad; por lo tanto, el indicador no genera excedentes y se interpreta que la cartera total no influye directamente en la rentabilidad; puesto que debió manipularse cuentas del orden de los activos y por ello su reducción; aun así es un indicador positivo y explicaría que dentro de lo normal la cartera influyo en la rentabilidad en cerca del 48% que es el valor que se ve reducido en la rentabilidad.

#### *3.2.1.4. Análisis FODA del área de crédito*

Para delimitar los factores que implican y son parte del área de crédito se realice un análisis FODA

**Tabla 24-3: FODA**

<b>ANÁLISIS FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Estructura organizacional definida Cartera morosa mínima Calificación de Riesgo AAA Cartera de clientes AA Liquidez para solventar el crédito	Inexistencia de un área o departamento que coordine el proceso crediticio de forma directa. Tiempo para otorgamiento de crédito tardío. Publicidad de productos crediticios

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Nuevas líneas crediticias Nuevos portafolios de clientes Alianzas empresariales locales	Reformas para las tasas de interés. Crisis económica y sanitaria Incremento de la cartera vencida

### 3.2.1.5. Diseño de estrategias

**Tabla 25-3: DAFO**

<b>DAFO</b>		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
			F1: Personal calificado F2: Cartera morosa mínima F3: Calificación de Riesgo AAA F4: Cartera de clientes AA F5: Liquidez para solventar el crédito
<b>OPORTUNIDADES</b>	O1: Nuevas líneas crediticias O2: Nuevos portafolios de clientes O3: Alianzas empresariales locales	F2, O3; O1: Realizar el análisis de los 5 C para el otorgamiento de créditos procurando disminuir el riesgo de cartera vencida para la institución	D1, D2, O3, O1: Proponer un departamento de crédito con el fin de mejorar el rendimiento en tiempo y concesión de los productos requeridos.
<b>AMENAZAS</b>	A1: Reformas para las tasas de interés. A2: Crisis económica y sanitaria A3: Incremento de la cartera vencida	A3; F1; F5; Diseñar estrategias para disminuir la cartera vencida y provisionar de forma adecuada posibles pérdidas.	D3, A3: Realizar una campaña publicitaria local de los productos ofertados.

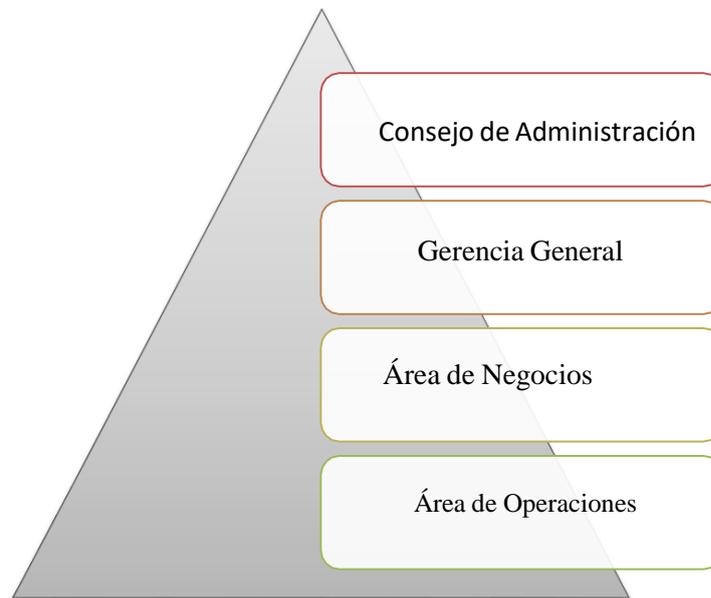
### 3.2.1.6. Desarrollo de las Estrategias planteadas

**Estrategia D1, D2, O3, O1:** Proponer un departamento de crédito con el fin de mejorar el rendimiento en tiempo y concesión de los productos requeridos.

Para la implementación de esta estrategia se define las áreas generales involucradas en la aprobación de créditos:

#### 1.- Áreas Involucradas en la aprobación de créditos

La autoridad máxima que aprueba o desaprueba los créditos en la institución está conformada por el Consejo de Administración, Gerencia, Negocios y Operaciones.



**Ilustración 3-3:** Áreas involucradas en la aprobación de créditos

### **Facultades y Responsabilidades del Consejo de Administración**

Aprobar la creación de los comités de crédito a solicitud del Gerente.

### **Funciones y Responsabilidades del Comité de Crédito**

Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Manual de Crédito establecido en la institución.

Resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Consejo de Administración.

### **Jefe de Negocios**

- Resolver sobre préstamos propuestos
- Realizar mejoras al proceso de créditos
- Controlar el cumplimiento de las metas propuestas
- Planificación de actividades relacionadas al crédito
- Comprobar el cumplimiento de las políticas del manual de créditos
- Solucionar solicitudes de créditos.

## **Gestor de Negocios**

- Promocionar productos y servicios que ofrece la institución.
- Informar, receptar, verificar, analizar las solicitudes de crédito
- Asesorar a los clientes
- Recolección de información e información de campo
- Custodia y archivo de los documentos de crédito
- Recuperación de cartera

## **Operativa**

- Revisión de documentos
- Verificaciones Telefónicas
- Ingresos de datos al sistema
- Desembolso de crédito mediante firmas de documentos legales y en concordancia con los formatos establecidos por la entidad financiera.

## **Proceso de crédito**

- Promoción de los productos crediticios
- Solicitud de crédito
- Verificar que la solicitud este correctamente llenada
- Entrevista, registro de datos y validación de la información.
- Requisitos para acceder al crédito:

Una foto tamaño carnet (en caso de ser por primera vez)

Copia de cédula y papeleta de votación (deudor y garante)

Justificativos de Ingresos (deudor y garante)

Justificativos de Patrimonio (deudor y garante)

- Análisis y evaluación del crédito
- Formalización del crédito
- Desembolso del crédito

- Archivo de documentos
- Aprobación de créditos
- Comunicar a los clientes de la decisión

## **2.- Funciones del departamento**

### **a) Medición del riesgo crediticio**

#### **Buró de Crédito**

El buró crediticio se utiliza para completar la información de la Institución a nivel de reportes y transacciones individuales tales como el periodo máximo de mora, endeudamiento, calificación, dando a la Institución Financiera una visión más amplia de su historia de crédito.

#### **Análisis y evaluación del crédito**

El análisis y evaluación del crédito es muy importante dentro del proceso de crédito ya que de este dependerá la calidad de la cartera y su recuperación. Para ello el departamento deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- La solvencia, reputación y disposición del sujeto de crédito para cumplir con sus obligaciones, para lo cual es necesario conocer referencias comerciales, reportes del historial crediticio, verificar demandas judiciales y obtener referencias bancarias.
- Para garantizar la recuperación del crédito se analizará la capacidad de pago que tiene la persona que solicita el crédito, que estará dado por los sueldos, salarios, actividades económicas y demás actividades que constituyan un ingreso más que respalden la operación; además de analizar y evaluar sus egresos.
- Se analizará y evaluará que los bienes y valores dados en garantía sean suficiente para que la institución financiera recupere el capital en caso de una pérdida en la operación.
- Analizar el entorno de cada operación de crédito para mejorar diferentes situaciones en un futuro y evitar pérdidas por créditos mal otorgados, garantizados o mal administrados, tomado en cuenta el riesgo que se va asumir en cada operación.
- Para un crédito de microempresa es necesario la visita al negocio del socio y domicilio, pues es la única forma de evaluar de forma real el tipo de negocio, nivel de venta, inventario, la competencia y la demanda del servicio o producto ofrecido por el socio.

Por tal razón para el análisis y evaluación del crédito, se tomará en consideración a las calificaciones crediticias o scoring, que permitirá al prestamista medir y evaluar de forma rápida y objetiva la solicitud de crédito y por ende su aprobación.

### **Scoring de crédito**

El Módulo de Scoring proporcionará las predicciones de incumplimiento más certeras posibles y que será alineado con los datos propios de cumplimientos e incumplimientos en la institución financieras.

Esta herramienta será de gran utilidad para evaluar el riesgo crediticio y servirá como herramienta de apoyo en la toma de decisiones, también es un modelo que permite obtener un grado de confiabilidad sobre el poder predictivo del mismo, realizando una comprobación entre las observaciones reales y las predicciones.

La flexibilidad de este modelo permite aplicarlo tanto para personas como para empresas, utilizando variables cualitativas y cuantitativas. En donde se efectuará el manual de políticas y procedimientos para integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que sirva de apoyo en la toma de decisiones y guía en la inducción de nuevos empleados.

El análisis y evaluación del crédito tendrá un puntaje que va de 0 a 1000 puntos, el mismo que servirá para predecir la probabilidad de que el crédito sea pagado a tiempo. En donde la puntuación mínima que deberá obtener el deudor es de 680 puntos para la aprobación del crédito solicitado. A continuación, detallaremos los parámetros de calificación del crédito para la Institución:

**Tabla 26-3:** Parámetros de calificación del crédito para la Institución

<b>°5" C" DE CRÉDITO</b>	<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>SUBFACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>NIVELES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
<b>Carácter 200%</b>	Residencia	Tiempo de Residencia (A)	Propia	10 puntos
			Familiar	9 puntos
			Arrendada	7 puntos
			Otros	3 puntos
		Tiempo de residencia (B)	Propia	10 puntos
			0 a 6 meses	3 puntos
	7 a 12 meses		5 puntos	
	Trabajo	Tipo de trabajo (C)	Negocio	10 puntos
			Empleado	8 puntos
			No trabajo	3 puntos
		Tiempo de Trabajo (D)	0 a 12 meses	3 puntos
			13 a 24 meses	7 puntos
			Más de 24 meses	10 puntos
	Experiencia Crediticia	Mora en el último crédito (E)	Si	3 puntos
			No	10 puntos
		Meses de Mora (F)	0 a 4 días	10 puntos
5 a 20 días			8 puntos	
21 a 45 días			5 puntos	
46 a 90 días			4 puntos	
Más de 90 días			3 puntos	
Referencias (G)		Buenas	10 puntos	
	Regulares	7 puntos		
	Malas	3 puntos		
<b>C2:Capital 150%</b>	Endeudamiento (Pasivos/activos)	Endeudamiento Actual (H)	0 a 40%	10 puntos
			41 a 60%	5 puntos
			Más de 60%	1 puntos
		Endeudamiento con este Crédito (I)	0 % a 50%	10 puntos
			51% a 70%	5 puntos
			Más de 70%	1 puntos

°5" C" DE CRÉDITO	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	NIVELES	PONDERACIÓN
C3: Capacidad de Pago 350%	Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota ( J )	0% a 150%	1 punto
			151% a 160%	5 puntos
			161% a 170%	6 puntos
			171% a 180%	7 puntos
			181% a 190%	8 puntos
			191% a 200%	9 puntos
			Más del 200%	10 puntos
	Ingresos/Gastos	Ingresos/ Gastos ( K )	0% a 60%	10 puntos
			61% a 70%	7 puntos
			71% a 80%	5 puntos
Más de 80%			3 puntos	
C4: Condiciones 150%	Ingresos Principales	Estabilidad ( L )	Alta	10 puntos
			Media	7 puntos
			Baja	3 puntos
	Acerca del Negocio	Ventas o Ingresos ( M )	Alta	10 puntos
			Media	7 puntos
			Baja	3 puntos
		Flujo Efectivo ( N )	Alta	10 puntos
			Media	7 puntos
			Baja	3 puntos
		Mercado ( O )	Saturado	3 puntos
Crecimiento	10 puntos			
C5: Colateral 200%	Garantías	Tipo de Garantía ( P )	Hipotecaria	10 puntos
			Prendaria	8 puntos
			Quirografaria o Personal	7 puntos
			Sin garantía	3 puntos

Para calcular el número de puntos obtenidos en cada una de las 5 “C” de crédito que se evaluarán en las dos anteriores tablas, se tomarán en cuenta a cada uno de los factores y sub factores de evaluación y calificación que está dada para cada nivel, en donde:

- El Carácter deberá sumar un total de 70 puntos
- El Capital deberá sumar un total de 20 puntos
- La Capacidad deberá sumar un total de 20 puntos
- Las Condiciones deberán sumar un total de 40 puntos
- El colateral deberá sumar un total de 10 puntos

Los mismos que deberán ser transformados para los puntajes que se han tomado en cuenta para cada una de las 5 “C” del crédito y para ello se aplicaran las siguientes formulas. El carácter tiene una ponderación del 200%, ya que se considera importante conocer la residencia, el trabajo y el historial crediticio del deudor, debido a que estos factores ayudaran a conocer mejor al prestamista y garantizar la recuperación del crédito.

$$\text{Carácter } 200 = \frac{200(A + B + C + D + E + F + G)}{70}$$

Por lo que el capital se le ha cedido una aprobación del 150%, pues le permite analizar al prestamista el nivel de endeudamiento actual y el que va asumir al momento de solicitar el crédito.

$$\text{Capital } 150 = \frac{150(H + I)}{20}$$

Así mismo la capacidad de pago tiene un peso de 350%, siendo este un elemento determinante para conocer el volumen de cobertura de la cuota y a la vez la relación ingresos y gastos que mientras la institución.

$$\text{Capacidad de Pago } 350 = \frac{350(J + K)}{20}$$

Los ambientes en condiciones poseen una calificación del 100%, pues es de gran importante analizar que cuan estable es lo ingreso que se puede tener el deudor en el futuro.

$$\text{Condiciones} \quad 100(L + M + N + O)$$

$$100 = \frac{\quad}{40}$$

Dentro del crédito se analiza también al colateral que tiene un peso del 200%, este se considera un factor fundamental al momento de analizar y evaluar un crédito, pues se constituye en una segunda fuente de pago en caso de que el deudor no pague sus deudas.

$$\text{Colateral} \quad 200 = \frac{200(P)}{1}$$

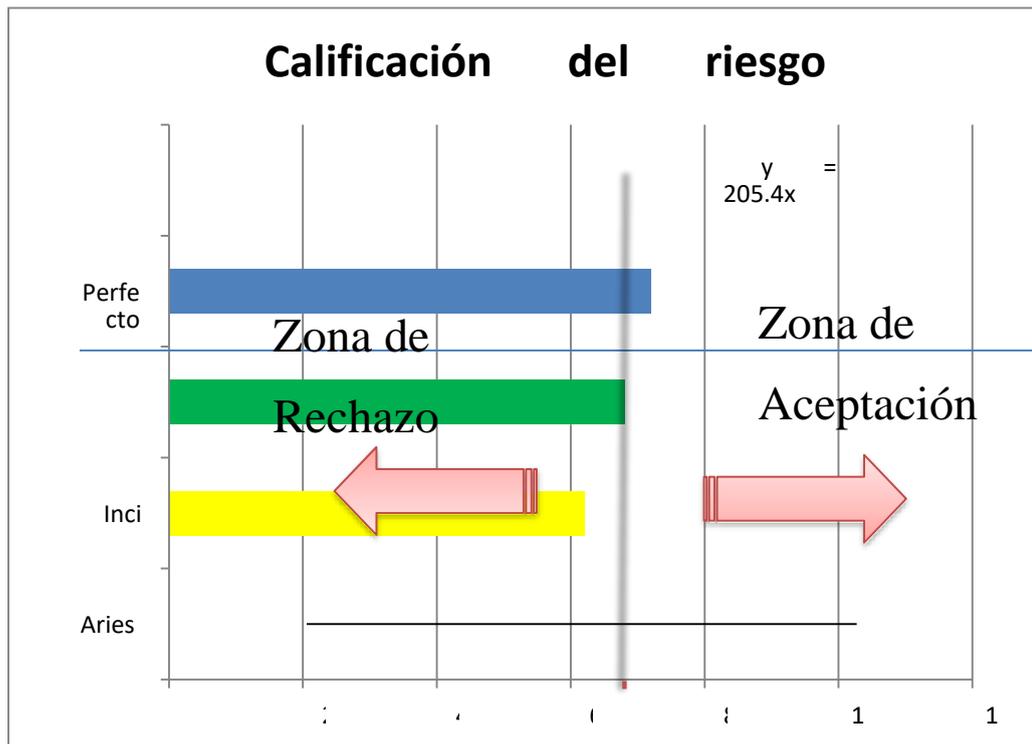
$$0$$

En el análisis y evaluación del crédito tendrá un puntaje que va de 0 a 1000 puntos, el mismo que servirá para predecir la probabilidad de que el crédito sea pagado a tiempo. En donde la puntuación mínima que deberá obtener el deudor es de 68 puntos para la aprobación del crédito solicitado. Para determinar el factor de riesgo que se va asumir, el prestamista toma en cuenta lo siguiente:

**Tabla 27-3:** Calificación del riesgo crediticio

<b>Calificación del riesgo crediticio</b>	<b>Nivel</b>	<b>Recomendación</b>
Si la puntuación es inferior a 620	Arriesgado	Negado
Si la puntuación esta entre 621 y 679	Incierto	Negado
Cuando la puntuación esta entre 680 y 720	Aceptable	Aprobado
Si la puntuación tiene más de 721	Perfecto	Aprobado

**Elaborado por:** Rodríguez, Danilo (2021)



**Gráfico 14-3:** Indicador de medición del riesgo

**Elaborado por:** Rodríguez, Danilo (2021)

Una vez realizado este proceso se deberá dar:

Notificación y Desembolso de la operación

Responsable: Oficial de Crédito

Consiste en la comunicación que se realiza al socio telefónicamente de la aprobación o no de la solicitud de crédito; si es aceptada, se le comunica que debe acercarse a las instalaciones del departamento de crédito junto con los cónyuges y garantes para la firma del pagaré y demás documentos.

Se procede a ingresar el crédito en el sistema informático, realizando las siguientes actividades:

- Crear los garantes en el módulo de clientes.
- Actualizar la información del deudor.
- Ingresar la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito.

- Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes
- Impresión de la tabla de amortización
- Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges.
- Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad.
- Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.
- Se entrega al deudor pagaré y tabla de amortización.
- La carpeta queda en poder del departamento de crédito para su archivo.

#### **b) Control o mitigación**

En una Institución Financiera es elemental monitorear el riesgo de crédito, para lo cual estas deben contar con un reglamento claro y preciso de créditos y cobranzas, que permitan tener un control de cada una de las operaciones de crédito que se realicen en el Departamento de crédito. Además de contar con un personal capacitado y adecuado, que conozca cada uno de estos reglamentos, con el fin de ejecutar sus operaciones de manera oportuna y adecuada, garantizando la calidad del servicio prestado y de su desempeño personal; con el cual se puede mejorar a gestión del área, en cuanto se refiere a la recuperación y otorgamiento de créditos

#### ***Reglamento de créditos***

El Reglamento de Créditos dentro del Departamento de crédito se constituye como una herramienta de gestión muy importante para la evaluación y otorgamiento de créditos, este reglamento debe ser conocido y usado por todos los empleados que están involucrados en el proceso de crédito, con el fin de garantizar el adecuado otorgamiento del crédito a sus socios.

#### ***Reglamento de cobranzas***

El Reglamento de Cobranza permite al Departamento de crédito tener un seguimiento, control y ejecución de las cobranzas de forma oportuna, precisa y adecuada, y debe ser conocido por los oficiales de créditos y usado por todos los funcionarios involucrados en el proceso de cobranza, con el propósito de recuperar la cartera otorgada a tiempo y evitar que caigan en mora.

#### ***Recursos humanos calificados***

El recurso humano debe ser idóneo, profesional y competitivo, que le permita a la institución brindar un servicio de calidad, eficiente, oportuno y adecuado. Un personal capacitado y

motivada ayuda a controlar y regular mejor los riesgos que se puedan presentar en la entidad, y su número dependerá del tamaño y el perfil de la Institución.

### ***Sistema Informático***

Un Sistema Informático adecuado es una herramienta clave con la que cuente el Departamento de crédito para controlar de forma eficiente el riesgo de crédito, dependiendo de su tamaño y complejidad de sus transacciones. Este sistema permitirá tener informes periódicos de la situación actual de la institución, en cuanto a captaciones y colocaciones, cartera vencida, índices de morosidad, etc., dando una visión clara y objetiva de la entidad.

### **Gestión Gerencial**

Para una buena administración del riesgo la Gerencia de la deberá conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la Institución, determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración del riesgos; además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la Institución

#### **c) Monitoreo**

Es necesario monitorear continuamente los riesgos, las estrategias y el sistema de administración que se establece para controlar la implementación. Los riesgos y la efectividad de las medidas de control necesitan ser revisadas constantemente para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos, la aparición de riesgos remanentes. Es importante tener en cuenta que pocos riesgos permanecen estáticos.

Es esencial una revisión sobre la marcha para asegurar que el plan de administración mantiene su relevancia. Pueden cambiar los factores que podrían afectar las probabilidades y consecuencias de un resultado, como también los factores que afectan la conveniencia o costos de las distintas opciones de tratamiento. En consecuencia, es necesario repetir regularmente el ciclo de administración de riesgos.

El seguimiento es una parte integral del plan de tratamiento de la administración de riesgos; la periodicidad de la revisión de todos los componentes de la administración de riesgos lo determinaran al interior de cada equipo de gestión administrador de sus riesgos.

Se evalúa los lineamientos de una guía de aplicación para la administración de riesgo de crédito con la finalidad de mejorar la toma de decisiones en la colocación de créditos

## **CONCLUSIONES**

Una vez establecida la base teórica para el trabajo desarrollado se pudo concluir que es una parte fundamental para establecer estructuras de análisis, en este caso se considera que la información se constituye como un documento técnico para futuras fuentes de consulta y pertenece a un compendio bibliográfico con información competente al área de créditos.

Al analizar la situación crediticia del Banco del Austro, se pudo determinar que se ha producido un incremento de al menos 1.23 puntos porcentuales en el periodo establecido de 2017 a 2020; pudiendo entenderse que el análisis de concesión y otorgamiento, así como el seguimiento de los créditos autorizados no han sido adecuadamente realizados y es parte del problema de una creciente cartera morosa en la institución.

Se observó los diferentes indicadores del área crediticia, pudiendo establecer los puntos más álgidos en los tiempos de recepción y otorgamiento de las solicitudes de crédito para lo cual se pudo establecer estrategias destinadas a disminuir el tiempo y el proceso seguro pero ágil para atender a los clientes y colocar las metas establecidas

## **RECOMENDACIONES**

Una vez establecida la base teórica para el trabajo desarrollado se recomienda utilizarlo como un documento guía para la propuesta de nuevas estrategias o metodologías destinadas a mejorar los procesos internos de la institución, optimizando recursos y siendo una herramienta técnica destinada al uso profesional.

Se recomienda a la institución financiera procurar no incrementar los índices en sus carteras vencidas en los diferentes tipos de crédito concedido, puesto que, de seguir el comportamiento en alza, se puede traducir en pérdida de recursos por la entrega de créditos y las provisiones establecidas al inicio de cada periodo. Actualmente un incremento de al menos 1.23 puntos porcentuales en el periodo establecido de 2017 a 2020; se puede considerar bajo en relación del porcentaje nacional, sin embargo, a nivel de los activos de la institución se considera un factor de riesgo.

Es importante que se analice los diferentes indicadores del área crediticia en cada semestre, para que se pueda establecer a tiempo estrategias adecuadas para la recuperación de créditos entregados. Una vez establecida la estructura de análisis es conveniente que se pueda implementar en el área crediticia, y definir las funciones y responsabilidades en el área o departamento que se haya creado.

## **GLOSARIO**

**Activo Productivo:** Comprende el monto de activos que generan ingresos financieros en forma directa. En este rubro se considera el activo disponible que devenga intereses, los fondos interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento (excluyendo las acciones de tesorería) y la cartera de créditos vigentes, netos de ingresos devengados y de ingresos diferidos.

**Activos Líquidos:** Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central de Reserva, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos activos, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional.

**Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo Totales:** Activos y contingentes ponderados por riesgo de crédito más el requerimiento patrimonial por riesgo de mercado multiplicado por 10 más el requerimiento patrimonial por riesgo operacional multiplicado por 10.

**Activo Total:** Agrupa las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los bienes y derechos destinados a permanecer en la empresa y los gastos pagados por adelantado.

**Adeudos y Obligaciones financieras con el exterior:** Comprende las obligaciones de la empresa por obtención de recursos y financiamiento bajo distintas modalidades contractuales, de corto y largo plazo, contratados con las instituciones financieras del exterior que realizan intermediación financiera, similares a las empresas del sistema financiero del país, así como con organismos internacionales.

**Cajeros Automáticos:** Dispositivos electrónicos que permiten a los usuarios realizar diversas operaciones y servicios mediante la utilización de tarjetas de crédito y/o débito.

**Cajeros Corresponsales:** Puntos de venta (POS) o puntos de servicio que funcionan en establecimientos que no pertenecen a las empresas del Sistema Financiero y que ofrecen determinadas operaciones y servicios en representación de dichas empresas.

**Capital Social:** Comprende el capital pagado, el capital suscrito, el componente patrimonial de los instrumentos financieros compuestos, y las suscripciones pendientes de pago menos las acciones de tesorería. El capital pagado constituye la acumulación de los aportes de los

accionistas, incluyendo las reinversiones de utilidades, capitalización de reservas y otras, representado por acciones nominativas debidamente suscritas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amaluiza, C. (2017). Como diseñar un plan de negocios. Primera Edición. BUENOS AIRES.
- Arévalo, M. (2019). *Planificación estratégica*. Riobamba: Unach.
- Asobanca. (2021). *Términos crediticios*. Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/herramientas/glosario/>
- Aznar, J. S., Gallego, M. R., & Medianero, M. S. (2019). *Modelo Canvas*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Banco Estudiantil. (2020). *Sistema financiero en Ecuador* .
- Bernal. (2015). En *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Carrasco, M. (2015). En *Diseño de un modelo Administrativo* .
- Carrera, A. (2018). *Análisis competitivo*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/analisis-competitivo-17.htm>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración Teórica, proceso y práctica*. Mc. Graw-Hill Interamericano.
- Coptenjo. (2021). *Glosario*. Obtenido de <https://www.coptenjo.com/publicaciones/40452/glosario-de-credito/>
- Córdova. (2017). *Proceso Crediticio*. México: Editorial Digital UNID.
- Costa, J. (2018). Análisis de la estrategia competitiva por medio de las cinco fuerzas de Porter en la asociación de productores Agropecuarios Piuntza Nankais para exportación y diversificación de productos. Periodo 2016-2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Domínguez, R. (2015). *Análisis de factores internos y externos*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Domínguez, R. (2015). *Tipos de riesgos*.
- Economía . (2021). *Calculadora de muestras*. Obtenido de [https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)
- Eloisa, C. M., & Jhoana, E. L. (2017-2021). *PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CAMIONES Y CAMIONETAS "TRACACEM S.A" UBICADA EN LA PARROQUIA DE CALACALÍ*.
- Fernández, D. (2018). Cierre de empresas en Ecuador. No existe competitividad. Quito: Mariscal.
- Gallardo, D., & Maldonado, V. (2016). *Proyectos organizacionales*. Buenos Aires: Editorial Maipie.
- Gallardo, J. (2016).
- García, F. (2021). *Cobranzas*. Quito: Mariscal.

- García, P. (2021). *Análisis Estratégico* . Bogotá: Primex.
- Hill, J. &. (2016). En *Administración Estratégica (8a ed.)*. (pág. 58). México D.F: McGraw-Hill. .
- KOTLE, P. Y. (2014). *Fundamentos de Marketing*. Prentice Hall.
- Lara, H. (2021). Análisis de competitividad de una empresa del sector. *Tesis Post grado*. Universidad Andina, Quito. Obtenido de .
- Mantilla, S. (2018). Gerencia y planeación estratégica. Bogota: Norma.
- Martínez, J. (2020). Diseño de un plan de negocios para la implementación de una tienda de comercialización de ropa infantil personalizada en el sector norte de la ciudad de Quito. *Tesis de ingeniería*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1073>
- Moreano. (2018). Modelo de gestión. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/19224>
- Ortiz, J. (2021). *Diseño de un modelo de gestión crediticia en el banco abc* . Obtenido de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_fcad80438d4e70edb1feef4adc8606c1](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_fcad80438d4e70edb1feef4adc8606c1)
- Paredes, L. (2018). Diseño de un modelo de negocio. *Tesis de ingeniería*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.
- Rodríguez, C. (2021). *Plan estratégico* .
- Serna. (2019). Planeacion y gestion esystrategica. En Serna. Colombia: Legis.
- Supercías. (2017).
- Torres. (2021). *Riesgo de crédito*.
- Torres, A. (2021). *Análisis crítico del direccionamiento por parte de las instituciones financieras*.
- Ulloa, F. (20218). *análisis crediticio y nivel de morosidad de la cartera que mantiene la departamento de crédito de ahorro y crédito fasayñan*.