



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

TEMA:

**Efecto en la Calificación de Riesgo por Cambio de
Metodología en el Segmento Microcrédito en una Institución
Financiera del Ecuador**

AUTORES:

**Cedeño Burgos, Cinthia Lisset
Russo Viera, Jazmín Katherine**

**Previo a la obtención del Grado Académico
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

C.P.A. Vera Salas, Laura Guadalupe, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **C.P.A. Cinthia Lisset Cedeño Burgos e Ingeniera Comercial Jazmín Katherine Russo Viera**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE TESIS

C.P.A Laura Guadalupe Vera Salas, Mgs.

REVISORES

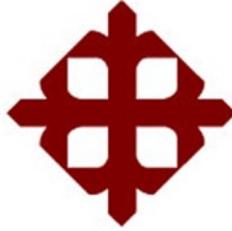
Ing. Elsie, Zerda Barreno, Mgs.

Eco. Glenda Mariana, Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ec. María Del Carmen, Lapo Maza, Mgs.

Guayaquil, a los diez días del mes de mayo del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Cinthia Lisset Cedeño Burgos y Jazmín Katherine Russo Viera

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de investigación **Efecto en la Calificación de Riesgo por Cambio de Metodología en el Segmento Microcrédito en una Institución Financiera del Ecuador** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 10 días del mes de mayo del año 2016

LAS AUTORAS

Cinthia Lisset, Cedeño Burgos

Jazmín Katherine, Russo Viera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Cinthia Lisset Cedeño Burgos y Jazmín Katherine Russo Viera

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del proyecto de investigación **de Magíster en Administración de Empresas** titulada: **Efecto en la Calificación de Riesgo por Cambio de Metodología en el Segmento Microcrédito en una Institución Financiera del Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los diez días del mes de mayo del año 2016

LAS AUTORAS:

Cinthia Lisset, Cedeño Burgos

Jazmín Katherine, Russo Viera

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente primero a Dios que con Él de mi lado he logrado la obtención de este tan deseado escalón de mi vida académica y profesional. Segundo a mis padres, y hermana, por haber sido baluarte fundamentales en mi formación personal integral inculcándome el sentido de superación; Tercero a mis hijos y compañero de vida por ser el dinamo motor de todos mis logros, y a la sociedad en general que, con sus desafíos y evolución, me estimularon y desafiaron a emprender esta satisfactoria jornada de excelencia académica. A mi jefe quien ha sido la persona quien bajo su mirada firme me he formado como profesional y a las Autoridades y Funcionarios de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por la designación de tal altísimo Staff de Maestros.

CINTHIA CEDEÑO BURGOS

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, a mi familia, mi directora del proyecto de investigación C.P.A. Laura Vera Salas por su guía y apoyo constante para ayudarme a la culminación del proyecto de investigación así como a todas las personas que me que apoyaron y aportaron con sus enseñanzas y consejos y brindaron todas las facilidades para culminar exitosamente el proyecto. Muy importante el agradecimiento a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por permitirme formarme en mi carrera estudiantil y profesional.

JAZMIN KATHERINE RUSSO VIERA

DEDICATORIA

A mis hijos quienes son mi inspiración y motivación de Vida; a Dios por ser quien me ha dado la fuerza y fortaleza para afrontar las adversidades que se presentan día a día y salir de adelante.

A mi madre que desde pequeña supo inculcar el sentido de superación y lucha en obtener cada uno de mis sueños, el guiarme en la travesía de la vida, haciéndome una persona útil a la sociedad, encaminándome en mi formación profesional haciéndome la persona que soy.

A todas los familiares, compañeros y amigos que me ayudaron, incentivaron y guiaron en el estudio.

CINTHIA CEDEÑO BURGOS

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, mi familia, amigos, maestros y mis compañeros de maestría con quienes compartí muchos momentos de esfuerzo y dedicación, así como a todas las personas que me apoyaron, incentivaron y direccionaron en la elaboración del proyecto de investigación.

JAZMIN KATHERINE RUSSO VIERA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	5
Justificación.....	5
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	8
Preguntas de Investigación.....	8
Capítulo I: Marcos de Referencia.....	10
1.1 Fundamentación Teórica.....	10
1.1.1 Breve Historia de la Banca.....	10
1.1.2 Las cinco C del crédito.....	12
1.1.3 Riesgo de Crédito.....	14
1.1.4 Elementos del Riesgo de Crédito.....	17
1.1.5 Pérdida Esperada.....	17
1.1.6 Modelos de Riesgo de Crédito.....	19
1.1.6.1 El modelo Z-score de Altman.....	19
1.1.6.2 El Modelo Zeta.....	20
1.1.6.3 Matrices de Transición.....	21
1.1.6.4 Modelo Probit o Logit.....	21

1.1.6.5	Modelo Creditmetrics.....	21
1.1.6.6	Modelo Credit Risk Plus.....	21
1.1.7	Microcréditos: Origen y características.....	21
1.1.7.1	Origen de las operaciones de microcrédito.....	21
1.1.7.2	Características del microcrédito.....	23
1.1.7.3	Características de los microempresarios.....	24
1.1.8	Tasas de interés.....	24
1.1.9	Teoría del Consumidor.....	26
1.1.10	Conclusiones.....	26
1.2	Marco Conceptual.....	27
1.3	Marco Legal.....	31
1.3.1	Código Orgánico, Monetario y Financiero.....	32
1.3.2	Superintendencia de Bancos.....	34
1.3.3	Normativa Calificación de Cartera.....	34
1.3.4	Tasas de Interés.....	36
1.3.5	Informe de Calificación de Activos de Riesgo y Calificación de Cartera 37	
1.3.6	Mejores prácticas crediticias para el cliente / Educación Financiera.....	38
1.3.7	Conclusiones.....	43
1.4	Marco Referencial.....	43
1.4.1	Microfinanzas en América Latina y el Caribe.....	44
1.4.2	Normativas de Calificación de Cartera Microcrédito en Bolivia, Colombia y Perú.....	46
1.4.2.1	Bolivia.....	46

1.4.2.2	Colombia.....	47
1.4.2.3	Perú.....	48
1.4.3	Conclusiones.....	48
Capítulo 2: Situación Actual.....		50
2.1	Evolución Sistema Bancario Ecuatoriano desde el año 1998 a junio 2015.....	50
2.2	Composición por segmentos del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	53
2.3	Bancos especializados en Microcrédito en el Ecuador.....	55
2.4	Análisis de la institución financiera analizada.....	57
2.5	Análisis FODA de la institución analizada.....	59
2.5.1	Fortalezas.....	59
2.5.2	Oportunidades.....	60
2.5.3	Debilidades.....	60
2.5.4	Amenazas.....	60
2.6	Análisis PEST de la institución analizada.....	60
2.6.1	Políticos:.....	61
2.6.2	Económicos.....	61
2.6.3	Sociales.....	62
2.6.4	Tecnológicos.....	62
2.7	Análisis trimestral de los principales indicadores financieros del Segmento Microcrédito de la institución analizada.....	63
2.7.1	Saldos de Cartera Microcrédito.....	63
2.7.2	Indicador de Cartera Vencida Microcrédito.....	65

2.7.3	Provisiones de Cartera Vencida Microcrédito.....	67
2.8	Conclusiones.....	68
Capítulo 3: Metodología de la Investigación.....		70
3.1	Tipo de investigación.....	70
3.2	Enfoque de la investigación.....	70
3.3	Herramientas de recolección de la información.....	70
3.4	Técnicas de procesamiento de información.....	71
3.5	Cálculo del tamaño de la muestra y sujetos de la investigación.....	71
3.6	Preguntas de la encuesta.....	72
3.6.1	Cuestionario para oficiales de crédito microempresa.....	72
3.6.2	Cuestionario para microempresarios.....	74
3.6.3	Preguntas de la entrevista.....	76
3.7	Resultados de la investigación.....	76
3.7.1	Resultados encuestas a oficiales de crédito microempresa de la institución analizada.....	77
3.7.2	Resultados encuestas a microempresarios.....	85
3.7.3	Resultados de la entrevista a la oficial de riesgos de crédito de la entidad analizada.....	92
3.7.4	Conclusiones.....	94
Capítulo 4: Programa de Educación Financiera.....		96
4.1	Objetivos del Programa.....	97
4.2	Estrategias a emplearse.....	97
4.3	Grupo Objetivo.....	97
4.4	Recursos.....	98

4.4.1	Materiales.....	98
4.4.2	Humanos.....	98
4.4.3	Económicos.....	98
4.5	Beneficios de la Educación Financiera.....	98
4.6	Contenido del Programa.....	99
4.6.1	Dinero y Transacciones.....	99
4.6.2	Planificación y Gestión de las Finanzas.....	100
4.6.3	Solicitud de Microcréditos.....	101
4.6.4	Deberes y derechos posteriores a la obtención del crédito.....	102
4.6.5	Obligaciones posteriores a la obtención del crédito.....	103
4.6.6	Calificación de Riesgo.....	103
4.7	Duración.....	104
4.8	Propuesta Económica.....	104
4.9	Conclusiones.....	105
	Conclusiones.....	106
	Recomendaciones.....	107
	Referencias.....	108
	Apéndice 114	
	Apéndice A: Encuesta a los Oficiales Microempresa.....	114
	Apéndice B: Encuesta a Microempresarios.....	116
	Apéndice C: Entrevista a Gerente de Riesgos de la institución analizada.....	118

TABLAS

Tabla 1 Cobertura de la Calificación de los Microcréditos.....	35
Tabla 2 Constitución de Provisiones para Cartera Microcrédito.....	36
Tabla 3 Cartera y número de clientes de microcrédito en América Latina y el Caribe por institución.....	45
Tabla 4 Cartera y número clientes de microcrédito en América Latina y el Caribe por país.....	46
Tabla 5 Cartera y Morosidad por Segmentos – Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	54
Tabla 6 Cartera y Morosidad – Bancos especializados Segmento Microcrédito en el Ecuador.....	56
Tabla 7 Cartera y Morosidad de la institución analizada.....	58
Tabla 8 Cartera Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	64
Tabla 9 Cartera Vencida e Indicador Cartera Vencida del Segmento Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	65
Tabla 10 Provisiones Cartera Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiera de Bancos Privados del Ecuador.....	67
Tabla 11 Permanencia en el cargo.....	77
Tabla 12 Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes.....	78
Tabla 13 Cantidad de solicitudes de crédito aprobadas en el mes.....	78
Tabla 14 Conocimiento de la norma actual de calificación de créditos.....	79
Tabla 15 ¿La nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los ¿La	

nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?.....	80
Tabla 16 Causas más comunes para negar un crédito.....	81
Tabla 17 ¿Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada?.....	82
Tabla 18 Nivel % de morosidad de cartera.....	82
Tabla 19 Causas más comunes de incumplimiento.....	83
Tabla 20 ¿Informa a sus clientes sobre consecuencias del incumplimiento de los pagos.....	84
Tabla 21 Nivel de instrucción.....	85
Tabla 22 ¿Qué tan complicado considera solicitar un préstamo bancario?.....	86
Tabla 23 Conocimiento de las categorías de riesgo.....	86
Tabla 24 ¿Conoce la incidencia de tener una mala calificación de crédito?.....	87
Tabla 25 ¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?.....	88
Tabla 26 Importancia de que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos.....	89
Tabla 27 Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito.....	89
Tabla 28 Medios idóneos para informar a microempresarios sobre el estado de sus créditos.....	90
Tabla 29 Causas de atraso o ausencia de pago.....	91
Tabla 30 Contenido del Manual.....	104
Tabla 31 Propuesta Económica.....	104

FIGURAS

Figura 1. Evolución del Volumen de Crédito del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	52
Figura 2. Evolución del Volumen de Depósitos del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	53
Figura 3. Composición de Segmentos de Cartera del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador.....	53
Figura 4. Morosidad Bancos Privados del Ecuador.....	54
Figura 5. Bancos especializados Segmento Microcrédito en el Ecuador.....	56
Figura 6. Evolución Cartera Microcrédito de la institución financiera analizada....	65
Figura 7. Evolución Cartera Vencida de la institución analizada.....	66
Figura 8. Comparativo Indicador de Morosidad Institución Analizada y Sistema Financiero Bancos Privados.....	67
Figura 9. Evolución Provisiones Segmento Microcrédito institución financiera analizada.....	68
Figura 10. Permanencia en el cargo.....	77
Figura 11. Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes.....	78
Figura 12. Cantidad de solicitudes de crédito aprobadas en el mes.....	79
Figura 13. Conocimiento de la norma actual de calificación de créditos.....	79
Figura 14. La nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes? 80	
Figura 15. Causas más comunes para negar un crédito.....	81
Figura 16. Recibe Retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada.....	82

Figura 17. Nivel % de morosidad de cartera.....	83
Figura 18. Causas más comunes de incumplimiento.....	84
Figura 19. Informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos.....	84
Figura 20. Nivel de instrucción.....	85
Figura 21. Nivel de complicación al solicitar un préstamo bancario.....	86
Figura 22. Conocimiento de las categorías de riesgo de Normativa de Calificación de Riesgos Ecuatoriana.....	87
Figura 23. Conocimiento de incidencia de tener mala calificación de crédito.....	87
Figura 24. ¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?.....	88
Figura 25. Importancia de que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos.....	89
Figura 26. Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito.....	90
Figura 27. Medios idóneos para informar a microempresarios sobre el estado de sus créditos.....	91
Figura 28. Causas de atrasos o ausencia de pago.....	91

RESUMEN

El trabajo desarrollado tiene como objetivo analizar la nueva Normativa de Calificación de Cartera expedida en el año 2012 por la Junta Bancaria la cual en su disposición JB-2011-1897 presentó cambios en la calificación de riesgo de los clientes de todos los segmentos de crédito, particularmente el Segmento Microcrédito. Para el efecto se tomó como fuente los balances consolidados históricos de la institución financiera seleccionada, se realizaron entrevistas a los oficiales microempresa, microempresarios y se consideró importante conocer el punto de vista de la Gerente de Riesgos Financiero de la institución analizada a fin de conocer su punto de vista sobre la nueva Normativa.

Se pudo identificar que el indicador de cartera vencida del Segmento Microcrédito es el más alto en relación a los demás segmentos de cartera que la institución analizada presenta y esto se debe a que muchos clientes microempresa no están al día en sus pagos y desconocen la nueva Normativa de Calificación de Cartera de Créditos para lo cual en base a la investigación realizada se propone un Programa de Educación Financiera que sirva de beneficio para el público en general y para aquellas personas que estén por solicitar un crédito especialmente los microempresarios.

Palabras clave: Riesgo, cartera, provisiones, calificación de riesgo, segmentos, Educación Financiera.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze a new portfolio classification regulation issued in 2012 by Bank Board at its disposal JB-2011-1897 at Ecuador. This regulation introduced some changes in the risk rating for customers from all credit segments and this study focused on microenterprise credit risk. The new classification increase from 5 categories (before) to 9, all of them with new rate, this is the main reason to make a deep research on microenterprise credit risk evaluating portfolio, nonperforming loans, and stock on a private bank from Ecuador. Consolidated balance sheets from a bank institution was taken as historical data source and surveys from different companies which belong to microenterprise.

The point of view from different microenterprise CEO was taken to consideration for this study about the financial risk and regulations. The performing loans indicator is the highest from the entire bank's microenterprise portfolio bank, this is because many microenterprise clients are not current on their payments and are unaware of the new grade loan portfolio. A financial program education is proposed to train the Ecuadorian people, especially the people who are going to apply for a loan.

Key Words: Risk, portfolio, risk score, provisions, segments, Financial Education.

INTRODUCCIÓN

Las entidades bancarias actúan como intermediarios entre la oferta y la demanda de dinero donde su función principal es captar recursos del público y colocarlos a otros usuarios, lo cual supone riesgos, es aquí donde surge el riesgo de crédito o riesgo de contraparte, el cual es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales que su inadecuado manejo puede implicar para una institución de crédito. Recientemente se han renovado las técnicas de medición de este tipo de riesgo donde ha surgido una revolución sobre la forma en la que el crédito es administrado, creando nuevos modelos de ingeniería financiera.

Como norma general para la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2004) la administración de riesgo es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes del negocio, con el fin de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

La regulación del capital de las entidades de crédito ha actuado durante las últimas décadas, con el fin de garantizar la fortaleza de las mismas y la estabilidad del sistema financiero, a fin de cumplir como intermediario entre los diferentes agentes económicos. A finales de la década de los 90's el país sufrió una aguda crisis financiera en la que muchas e importantes entidades de diferentes localidades requirieron fuertes inyecciones de capital y en la que incluso tuvieron que ser liquidadas, demostró que el capital que mantenían las entidades no era suficiente, ya que no permitía cubrir con todos los riesgos asumidos por las

empresas, estando incapacitados de responder a las posibles pérdidas.

Ante esta realidad, sumada a la crisis Financiera del 2007, y con el objetivo de fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgo del sector bancario, el Comité de Basilea ha diseñado un conjunto de reformas que se conocen como Normas de Basilea, la misma que ha establecido un período de transición amplio durante el cual las medidas se implantarán gradualmente.

Las Normas de Basilea nacen por acuerdo publicado en el año 1988, en la ciudad de Basilea – Suiza. El Comité de Basilea fue establecido por los gobernadores de los bancos centrales de Alemania, Bélgica, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Reino Unido, Suecia y Suiza. Inicialmente este acuerdo establecía un requerimiento de capital mínimo que las entidades debían tener en relación con sus activos ponderados por riesgo, contenía una definición de capital, establecía el sistema de ponderaciones de las exposiciones y fijaba el capital mínimo en un 8%.

En el año 2004 el Comité de Basilea realiza una reforma al acuerdo del año 1988, conocido como Basilea II, la misma que contiene de manera mucho más extensa el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitían que las instituciones apliquen calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, siempre que estos estén previamente aprobados por el Ente de control o Supervisor; apuntando que mejore la gestión del riesgo de las entidades.

Posteriormente el Comité de Basilea diseñó un conjunto de reformas que se conocen como Basilea III. Estas nuevas medidas están inmersas dentro de un proceso de reformas más amplio, con el fin de dar solución a la crisis y de mejorar la cooperación internacional.

Estas medidas persiguen:

- Mejorar la capacidad del sector bancario para afrontar perturbaciones ocasionadas por tensiones financieras o económicas de cualquier tipo.
- Mejorar la gestión de riesgo y el buen gobierno corporativo de los bancos.
- Reforzar la transparencia de información.

En el entorno local, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es un Organismo que forma parte de la Función Ejecutiva, donde en representación del Estado asume el papel regulador y supervisor de la política monetaria, crediticia, bancaria, financiera, de seguros y valores. Está integrada por las entidades del Estado responsables de la política económica, de la producción, de las finanzas públicas, la planificación del Estado y un delegado de la Presidencia de la República.

Conforme al Artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2008) la Superintendencia de Bancos efectúa la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las instituciones públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional.

En el caso de estudio se analizará la cartera microempresa de una institución financiera del Ecuador, a fin de conocer su calidad crediticia, así como las principales causas de incumplimiento de pagos de los clientes, el grado de conocimiento que tienen respecto a las categorías de calificación de riesgo, su nivel de conocimiento de las consecuencias del incumplimiento así como otros aspectos que se desarrollarán a lo largo de la investigación.

El presente trabajo se desarrolla en cuatro capítulos, el primero de los cuales comprende la exposición de conceptos y teorías en relación al tema de riesgo de crédito, así como se señala el marco conceptual, marco legal y marco referencial necesarios para sustentar la problemática y sean fuente de entendimiento del

estudio. El segundo capítulo hace referencia a la situación actual de la entidad analizada con su respectivo análisis FODA y análisis PEST para entender cómo se desarrolla el entorno que rodea a la institución. El tercer capítulo expone la metodología utilizada en la investigación y los resultados obtenidos luego de aplicar los procedimientos, información que sirvió de base para desarrollar la propuesta indicada en el capítulo cuarto que consiste en un Programa de Educación Financiera dirigido a los clientes y solicitantes de microcréditos.

Planteamiento del Problema

El negocio financiero está expuesto al riesgo y el Ecuador no es la excepción. Para muestra fue la crisis presentada en el sistema financiero ecuatoriano al final de la década de los noventa donde las instituciones financieras no pudieron anticiparse a las situaciones adversas producidas por los malos manejos y escaso control por parte de los Organismos de Control de aquella época.

La Superintendencia de Bancos es el organismo supervisor de las entidades del sistema financiero, quien en uso de sus atribuciones difundió la nueva Normativa de Calificación de Cartera emitida por la Junta Bancaria a fin de calificar a las operaciones de crédito y asignar provisiones contables asociadas a dicha calificación y cumplimiento de pagos, por lo que en el año 2011 difundió la disposición JB-2011-1897, la cual presentó un cambio en la asignación de calificación hacia los clientes de todos los segmentos y en particular del segmento microcrédito que se abordará en el siguiente estudio.

Uno de los segmentos de crédito más sensibles al riesgo es el microcrédito porque está conformado por clientes que desarrollan sus actividades económicas al margen de lo que realizan las empresas formales tales como mantenimiento de

un sistema contable, declaraciones tributarias reales, separación de fondos personales de los fondos de la microempresa y esto hace que las instituciones financieras que otorgan estos créditos requieran mayor cobertura de provisiones ante un nivel de riesgo más alto lo cual representa un mayor gasto contable. En el presente estudio se ha podido evidenciar que los índices de morosidad del segmento microcrédito son los más altos entre los demás segmentos de crédito del sistema financiero ecuatoriano, los cuales son Comercial, Consumo, Vivienda y Educativo, según cifras reportadas por la Superintendencia de Bancos (2015).

Es así que nace la inquietud por conocer e identificar la gestión de riesgo crediticio en el Segmento Microcrédito en una institución bancaria, a fin de describir los aspectos relevantes y sus incidencias de la disposición normativa anteriormente mencionada, respecto al incremento en las categorías de riesgo, provisiones, sus nuevas implicaciones, nuevos criterios para calificar las operaciones de cartera microcrédito y su repercusión en los indicadores y estados financieros.

Formulación del Problema

¿Cómo influyen las normativas de calificación de cartera emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador en la morosidad de los clientes del segmento microcrédito de una institución financiera?

Justificación

De acuerdo al artículo 283 de la Constitución del Ecuador (2008), el sistema económico es social y solidario, el cual tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir, y se integre por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine.

La Constitución del Ecuador (2008) se refiere en el artículo 308 a que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país.

Parte del desarrollo productivo del país se encuentra conformado por el aporte con el que contribuyen las microempresas las cuales para poder operar y hacer inversiones de capital necesitan del crédito bancario, es por esto que se considera importante prestar atención y dar seguimiento al comportamiento crediticio de los microempresarios del cual va a depender poder ser sujetos de crédito y de esta manera desarrollar las actividades productivas para lograr el beneficio propio, de sus familias y de la economía ecuatoriana. Por lo anteriormente mencionado, esta investigación busca describir los aspectos relacionados con la gestión del riesgo crediticio del segmento microcrédito, evaluar el impacto y administración del riesgo crediticio en la institución financiera analizada así como analizar la incidencia de la nueva Normativa de Calificación de Cartera respecto a las nuevas categorías de riesgo y provisiones. De igual forma se describirá las principales disposiciones de calificación de activos de riesgo y provisiones en el Ecuador, con el objetivo que las instituciones puedan hacer un seguimiento permanente de los activos de riesgo en el segmento microcrédito, cuyos resultados determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor, con el único propósito y beneficio de proteger el dinero de los depositantes, así como concienciar a los clientes del correcto y buen uso del crédito.

La gestión de riesgo crediticio que propone la Superintendencia de Bancos del Ecuador y Basilea, está orientada a ayudar a los bancos a desarrollar su propio modelo de Administración del Riesgo que asegure la calidad de sus portafolios.

Según estudio realizado por la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA, 2012) existe mucho potencial para realizar actividades de microfinanzas en América Latina y el Caribe, ya que estiman que el 65% de adultos en la región, es decir alrededor de 250 millones de personas no utilizan los servicios financieros, esto debido a que casi no hay instituciones financieras en los sectores de extrema pobreza donde apenas llega al 21% en comparación con otras regiones como el Asia donde la presencia es del 74%, por lo que el desarrollo de las actividades microfinancieras en estos sectores ayudarían a incorporar a más ciudadanos de escasos recursos al sistema financiero y apoyarlos a mejorar su situación socioeconómica.

El tema de investigación tiene como razones fundamentales:

- Servir a la sociedad, en especial a los microempresarios o a nuevos emprendedores que accedan a préstamos bancarios, ya que al ser sujeto de crédito lo convierte en parte activa del sistema financiero existiendo obligaciones que cumplir.
- La investigación servirá a los estudiantes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil como material bibliográfico y guía de consulta.
- Constituirá un logro profesional para las autores a través de la investigación desarrollada.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la metodología de calificación de cartera según la Normativa

emitida por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y su efecto en la calificación de riesgo de los clientes del segmento microcrédito de una institución financiera ecuatoriana, a través de un estudio descriptivo, para proponer un Programa de Educación Financiera para los clientes y solicitantes de microcréditos en la institución bancaria analizada.

Objetivos Específicos

1. Describir las principales teorías y conceptos con respecto a la calificación de riesgos de cartera para las entidades financieras y particularmente el segmento microcrédito.
2. Determinar las principales disposiciones normativas que afectan a la administración del riesgo crediticio a través de una revisión de la normativa jurídica para identificar las principales debilidades que afectan la calificación de riesgo de los clientes.
3. Analizar los datos disponibles del segmento microcrédito de la institución bancaria a través de un análisis bibliográfico para determinar el efecto de los criterios de calificación de cartera en la entidad.
4. Desarrollar una propuesta de Programa de Educación Financiera que permita a la entidad bancaria mejorar la administración del riesgo crediticio en relación a la morosidad de los clientes del segmento microcrédito.

Preguntas de Investigación

1. ¿El cambio de Normativa tuvo un impacto económico en la institución financiera?
2. ¿Qué necesita saber un microempresario?
3. ¿La cartera microempresa tiene un alto nivel de morosidad?
4. ¿Cuáles son las causas más comunes de incumplimiento de los microempresarios?

5. ¿Los microempresarios necesitan recibir educación financiera para mejorar sus posibilidades de acceso al crédito para fomento de sus actividades?
6. ¿De qué manera la educación financiera mejorará la capacidad de acceso al crédito de los usuarios del segmento microcrédito?

Capítulo I: Marcos de Referencia

1.1 Fundamentación Teórica

En base al planteamiento del problema se considera necesario partir por los diferentes conceptos que abarca el riesgo de crédito, los elementos que lo conforman y los modelos de riesgos desarrollados, así como conocer diferentes teorías que involucran al crédito. En este capítulo se abordarán diferentes temas, tales el Marco Conceptual donde se describirán las principales definiciones vinculadas al proyecto de investigación, el Marco Legal donde reposan todas las directrices bajo los cuales el Sistema Financiero debe regirse, así como el Marco Referencial para entender cómo se desarrolla el microcrédito en otros países.

1.1.1 Breve Historia de la Banca

Debido al proceso de introducción, estudio, y desarrollo, a ser analizados y profundizados en esta investigación, el enfoque y despliegue al presente será basado en su mayoría, tomando como punto inicial los orígenes y trayectoria de la banca, y luego las primeras aplicaciones internacionales hasta la presente fecha.

Según Mendoza (1997) los orígenes de los bancos se rastrean en lejanas épocas y lugares por lo cual no tienen fecha de nacimiento. Por los siglos se ha ubicado a los financistas más poderosos en Europa y posiblemente en el medievo italiano, en donde surgen los primeros banqueros, a quienes se los conocen como lombardos, (pueblo germánico), estos otorgaban grandes sumas de dinero en calidad de préstamos, con intereses sumamente elevados a los reyes de Inglaterra, Francia, España e inclusive al Papa. Desde la ciudad de Florencia la familia de los Médicis fueron los primeros banqueros así como la familia de los Peruzzi quienes crearon los términos: Banco, Cuenta, Caja, Débito, Crédito, Bancarrota, Descuento, Cuenta Corriente, Partida Doble, Neto, Finanzas, entre otras

terminologías que se usan en el lenguaje comercial a través de todo el mundo.

También los cambistas griegos, egipcios y romanos contribuyeron notablemente al perfeccionamiento de lo que hoy se conoce como banca.

De acuerdo a Mendoza (1997) el desarrollo de la banca ecuatoriana es muy reciente, puesto que la historia reseña que los primeros bancos se establecieron a fines del siglo pasado. Precisamente en Guayaquil, ciudad pujante dinámica y comercial por excelencia se creó y estableció el primer banco emisor en 1859 con el nombre de “Banco Particular de Luzurraga” en febrero de 1861 así como se realizó la primera emisión de billetes. Por gestiones del señor Manuel Luzuriaga en 1861 se consiguió la autorización del gobierno para crear el “Banco Particular de Descuento y Circulación” y además se logró finalmente la aceptación definitiva del papel moneda como medio de pago. Posteriormente el 5 de noviembre de 1868 se firmó la escritura de constitución del “Banco del Ecuador”. El 14 de Diciembre de 1868 inicia sus operaciones el “Banco Quito”. Una vez en Guayaquil con su ancestral vocación comercial y su gestión emprendedora funda el “Banco de Crédito Hipotecario”, en 1871. Más tarde en 1885 se organizó en Guayaquil el “Banco Anglo Ecuatoriano” y el Banco Territorial en 1886. En 1894 se creó el “Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil”. En esta época se fundaron varios bancos emisores que evidenciaron el creciente y acelerado poderío económico de la costa ecuatoriana. Isidro Ayora, Presidente provisional de la República en uso de sus atribuciones decretó la ley orgánica del Banco Central el cual comenzó a funcionar el 12 de Mayo de 1927 y el Banco Central que fue inaugurado oficialmente en Quito el 10 de agosto del mismo año.

Según Ramírez y Ramírez (2005) en 1981 la muerte del Presidente Jaime Roldós, simboliza el declive del modelo desarrollista y el fin del boom petrolero

en el que se había sustentado el poder estatal en el Ecuador. Oswaldo Hurtado nuevo Presidente, orienta su programa a la estabilización encaminado a reducir el gasto público, controlar la inflación y mejorar los saldos de la balanza de pagos. En 1982 con el Plan Nacional de Estabilización, la política monetaria se torna en el pilar fundamental de la conducción económica. La devaluación del sucre pasó por un proceso de ajuste periódico que no pudo superar los problemas sociales y económicos básicos. En 1984 al llegar al poder León Febres Cordero se orientó a la reactivación económica como objetivo central del país, siendo como propuesta la apertura al mercado externo, liberar la economía y desregularizar la economía y las finanzas.

En marzo de 1999 el gobierno del Dr. Jamil Mahuad decretó un feriado bancario para congelar por un año los ahorros de miles de ecuatorianos, que habían confiado en el Sistema Bancario. Todo esto causó una generalizada desconfianza en la banca ecuatoriana, de las empresas y público en general y que motivó la caída de muchos bancos, que se consideraban fuertes pero que a todas luces ahora se sabe, que sus directivos hicieron malos manejos del dinero de los ahorristas.

1.1.2 Las cinco C del crédito

De acuerdo a estudios realizados por Saavedra y Saavedra (2010) los cinco factores que deben considerarse al momento de otorgar un crédito son:

- **Capacidad:** Este factor es el más importante ya que por medio de su evaluación se conocerá a la empresa, lo cual implica conocer su experiencia en negocios, actividad, administración, resultados, número de empleados para determinar si existen los suficientes flujos de efectivo para poder afrontar los pagos así como conocer el historial crediticio del solicitante.

- El segundo factor se refiere al Capital el cual consiste en un análisis financiero donde se determina lo que el cliente tiene invertido en sus activos así como las deudas que posee. También se analizarán los indicadores de liquidez, rotación de inventarios, indicador de cuentas por pagar entre las más importantes.
- El tercer factor es el Colateral, el cual está determinado por las garantías que dispone el cliente.
- Cuarto factor: Carácter el cual consiste en conocer el historial crediticio del cliente mediante referencias comerciales, buró de crédito, verificar si tiene demandas judiciales y referencias bancarias.
- Finalmente el quinto factor se refiera a las Condiciones, es decir conocer la industria en la cual se desarrolla la actividad comercial del solicitante, lo cual es importante conocer para determinar si está viviendo una etapa de crecimiento o recesión de la misma.

Otros autores describen el concepto de las “Cinco C del Crédito” como son Emery, Finnerty y Stowe (2000):

1. Carácter: Es el compromiso de pagar la deuda, lo cual se puede confirmar al consultar el historial crediticio del solicitante.
2. Capacidad: Se refiere a la posibilidad de cumplir con la obligación en base a los ingresos actuales del cliente, para lo cual se analiza las entradas de efectivo o el estado de flujo de efectivo del solicitante.
3. Capital: Es la posibilidad de cumplir con la obligación utilizando los activos existentes del solicitante. Se calcula en base al valor neto del cliente.
4. Colateral: Es la garantía, la cual puede enajenarse en caso del incumplimiento. Este valor depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.
5. Condiciones: Son las condiciones económicas generales o de la industria y

son externas al negocio del cliente.

1.1.3 Riesgo de Crédito

Según señala Ruza y Paz-Curbera (2013) el riesgo de crédito se refiere a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de los pagos estipulados en el contrato, esto es debido al deterioro de su capacidad de pago.

El riesgo de crédito de una operación según Amat, Pujadas, y Lloret (2012) se inicia con una solicitud de crédito hasta finalizar con el pago total del mismo, para lo cual debe pasar por las etapas de análisis, preparación y seguimiento. La primera etapa de análisis comprende desde la solicitud hasta la aprobación, donde se realiza un pre-análisis con los datos existentes para luego pasar a la entrevista con el cliente y recopilar información que permita detectar los riesgos de la operación, tales como experiencia de crédito del cliente, capacidad de pago, análisis de activos y pasivos del mismo para determinar su rentabilidad así como conocer el destino del crédito, estructura financiera, garantías aportadas, analizar el sector donde realiza su actividad. Si fuese el caso de empresas se deberá realizar un análisis cualitativo y analizar sus estados financieros. En base a estos lineamientos se decidirá si se concede o no el crédito mediante la elaboración de un expediente que contendrá la información recopilada, la viabilidad de la operación, el precio de la operación. La segunda etapa de preparación, esta se inicia una vez tomada la decisión de aprobar el crédito donde comienzan los preparativos respecto al contrato, cláusulas, poderes, los cuales deben ser realizados de manera minuciosa ya que un error puede incurrir en dificultades de recuperación. Finalmente la tercera etapa de seguimiento de la operación, donde se debe realizar un monitoreo para garantizar que las condiciones iniciales al momento de otorgar el crédito se mantengan, a fin de prever posibles problemas de incumplimiento y entrar en la etapa de recuperación.

Según señala Amat et al. (2012) la gestión del riesgo de crédito se basa sobre varios pilares que incluye aspectos externos e internos. Los aspectos externos se refieren al marco regulatorio donde las entidades deben cumplir con diversas normativas en relación al riesgo de crédito, destacando la necesidad de recursos propios mínimos y capital regulatorio los cuales deben guardar relación con los riesgos asumidos por la entidad, y por otra parte, las instituciones deben considerar la dotación de provisiones para cubrir las situaciones de incumplimiento. En los aspectos internos, la entidad tiene total control ya que dentro de la institución se establecen las políticas para gestionar el crédito, determinará el ámbito donde va a operar, los límites de riesgo, sectores, productos, así como establecerá las metodologías y procedimientos a seguir.

Como señala Saavedra & Saavedra (2010) riesgo de crédito es la probabilidad de que una institución a la fecha de vencimiento de una operación no pueda parcial o totalmente cancelar la deuda ya sea por quiebra de la institución o por falta de liquidez. Señalan que la valuación del riesgo de crédito se basa en la probabilidad de que el deudor cumpla o no su deuda, y esta a su vez puede estar ligada a los ciclos económicos.

Según Jorion (1999, citado por Elizondo y Altman, 2012) define el concepto de riesgo de crédito cuando las contrapartes no pueden pagar total o parcialmente sus obligaciones. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación de la probabilidad de que una contraparte no pague, así como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera si el cliente incumple.

La definición otorgada por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (1999, citado por Elizondo y Altman, 2012) determina que existen dos tipos de riesgo de crédito:

1. El riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y
2. El riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya.

Según determinó Samaniego (2008) el riesgo de crédito se divide en dos riesgos fundamentales:

1. Riesgo de impago el cual se refiere a la incertidumbre de recuperación relacionada con la capacidad de pago que tiene la empresa al momento de pagar capital e intereses, y,
2. Riesgo de calificación: se refiere a la calificación que las empresas de rating asignan al emisor o a la emisión, manifestando su capacidad de pago. Para la asignación de dicha calificación se considera el riesgo soberano, riesgo industrial, riesgo empresarial y riesgo legal.

Se considera riesgo individual al incumplimiento del deudor el cual tiene asociado una probabilidad. Según Crosbie (1997, citado por Elizondo & Altman, 2012) los elementos a considerar dentro del riesgo individual son:

- La probabilidad de incumplimiento, la cual es la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en el que el deudor no cumple con sus obligaciones.
- La tasa de recuperación, se refiere a una parte de la deuda que se puede recuperar una vez que el cliente haya caído en incumplimiento o mora.

1.1.4 Elementos del Riesgo de Crédito

Los autores Saavedra y Saavedra (2010) citan que los elementos del riesgo de crédito son: 1. Riesgo de incumplimiento, el cual es la probabilidad de realizar o no el pago. 2. Exposición la cual es definida como la incertidumbre sobre el

pago de deuda futura, ya que en el caso de los créditos que tienen vencimientos mensuales por tener tablas de amortización es más fácil determinar el incumplimiento, pero en el caso de tarjetas de crédito o sobregiros que no disponen de amortización gradual es más difícil prevenir dicho incumplimiento. Finalmente el elemento 3. Recuperación, se origina cuando se da el incumplimiento el cual no se puede predecir, esto dependerá del tipo de garantía que se haya pactado, ya que a mayor liquidez de la garantía se podrá recuperar más pronto el crédito, tal es el caso de certificados de depósito otorgados en garantías.

1.1.5 Pérdida Esperada

Según Wilson (1997, citado por Elizondo y Altman, 2012) la pérdida esperada es el monto de capital que una institución puede llegar a perder como resultado de la exposición al riesgo de crédito en un determinado horizonte de tiempo.

Elizondo y Altman (2012) consideran que la pérdida esperada representa el costo de participación en el negocio del crédito y para su cálculo deben considerar los siguientes componentes:

1. Monto expuesto el cual representa el total de los activos expuestos al riesgo de crédito a la fecha de corte establecida.
2. Tasa de recuperación es el porcentaje que representa el monto de recuperación sobre el total de la cartera expuesta al riesgo de crédito.

Normalmente las operaciones de crédito incluyen garantías lo cual minimiza la pérdida del crédito.

3. Probabilidad de incumplimiento: representa la frecuencia relativa con la que ocurre el evento de incumplimiento al término del período establecido para el crédito, o como la probabilidad de que la contraparte caiga en estado

crítico durante o al final del período de análisis.

Samaniego (2008) sostiene que el análisis del riesgo de crédito conlleva varios beneficios tales como:

1. Realizar un análisis más detallado de la cartera, ya sea por localización geográfica, líneas de negocios, sector económico, para de esta manera proveer información detallada a la administración de la empresa a fin de identificar, medir y administrar el riesgo crediticio y tomar acciones correctivas.
2. Los modelos de riesgo de crédito proporcionan estimaciones del riesgo, tales como la pérdida esperada y la pérdida no esperada, las cuales reflejan la composición individual de las carteras, produciendo resultados acerca de la concentración del riesgo a nivel de cada cartera.
3. Los modelos deberán responder a cambios en las líneas de negocio, calidad del crédito a variables del entorno económico, a las características propias del crédito y del acreditado, lo cual resulta una herramienta de gran utilidad para la administración de este tipo de riesgo.
4. El uso de modelos de riesgo de crédito permite a las instituciones contar con una herramienta que hace más eficiente el proceso de establecimiento de precios para los distintos tipos de productos, además de dar mayor transparencia al proceso de toma de decisiones.
5. Los modelos de riesgo de crédito proveen una base más consistente para la asignación de capital dentro de la institución, además de que permiten optimizar la relación riesgo-rendimiento en la operación de la misma.

1.1.6 Modelos de Riesgo de Crédito

Existen diferentes metodologías para estimar la probabilidad de incumplimiento, entre las cuales destaca la de Beaver (1967, citado por Elizondo y Altman, 2012) considerado como uno de los trabajos clásicos en el área de análisis de razones y clasificación de quiebras, en el cual realiza un análisis

univariado de una serie de indicadores de bancarrota, encontrando que algunos indicadores podían discriminar entre empresas buenas y malas de tal manera que se pueda predecir la quiebra de las mismas hasta con cinco años de anticipación. Luego Deakin (1972, citado por Elizondo y Altman, 2012) en base a los indicadores de Beaver aplicó una serie de modelos discriminantes multivariados, estos estudios fueron muy importantes para determinar los principales indicadores financieros en las empresas, siendo los de Rentabilidad, Liquidez y Solvencia los más decisivos.

1.1.6.1 El modelo Z-score de Altman

Según Elizondo y Altman (2012) este modelo fue desarrollado por Edward Altman en 1968 para predecir las quiebras de las empresas en base a estimaciones de ponderadores de la función discriminante utilizando datos reales tanto de empresas en marcha como quebradas, concluyendo que las siguientes razones financieras son las mejores predictoras de quiebras: 1. Capital de trabajo sobre activos totales, 2. Utilidades retenidas sobre activos totales, 3. Utilidades antes de intereses e impuestos sobre activos totales, 4. Capital a valor de mercado sobre pasivos totales, 5. Ventas sobre activos totales, donde se obtiene la siguiente función: $Z1 = Y1X1 + Y2X2 + \dots + YkXk$, donde Y son los coeficientes de la función discriminante y X las variables independientes. Al realizar esta función se determinó que la Calificación “Z” correspondía a una distribución normal donde las empresas buenas se encontraban en el promedio de 4,14 mientras que las empresas quebradas el promedio era de 0,15, de esta manera se pueden hacer pruebas de hipótesis de las empresas para determinar a qué grupo pertenecen.

1.1.6.2 El Modelo Zeta

Según detalla Elizondo y Altman (2012) este modelo fue construido por

Altman, Haldeman y Narayanan en 1977 donde incluyen modificaciones al modelo Z-score original, y su propósito es clasificar a las empresas en bancarrota considerando las siguientes características: 1. Empresas medianas y grandes en el análisis, 2. Empresas del sector no manufacturero, 3. Cambios en los estándares de cálculo de las principales razones financieras y nuevas prácticas contables, y finalmente 4. Técnicas más recientes del análisis estadístico para la estimación del análisis discriminante. Al aplicar este análisis se determina que el resultado de este modelo es más predictivo que el Z-score ya que permite predecir la bancarrota de las empresas hasta con cinco años de anticipación, con un nivel de confiabilidad del 70%, mientras que el grado de confiabilidad cuando se trata de predicción a un año es del 96%. Al correr el modelo los autores lograron identificar las siguientes razones financieras como las más importantes: 1. ROA: Retorno sobre activos. 2. Estabilidad en utilidades, medida con el error estándar de ROA. 3. EBIT sobre intereses totales. 4. Utilidades retenidas sobre activos totales. 5. Capital de trabajo sobre activos totales. 6. Acciones comunes sobre capital total. 7. Tamaño, medido con activos totales de la empresa.

1.1.6.3 Matrices de Transición

Según Elizondo y Altman (2012) la matriz de transición permite determinar la probabilidad de que la calificación de un crédito cambie a otra calificación crediticia durante un período específico de tiempo. Las matrices son muy importantes para la estimación del riesgo de crédito ya que constituyen la base para analizar el deterioro que una cartera pudiera presentar en el futuro.

1.1.6.4 Modelo Probit o Logit

Según señala De Lara (2005) el Modelo Probit o Logit trata de determinar la probabilidad de que un acreditado que tiene ciertos atributos, razones financieras,

se declare en incumplimiento o degrade su calificación crediticia.

1.1.6.5 Modelo Creditmetrics

Según Elizondo y Altman (2012) este modelo se basa en las probabilidades de migración de calificación de calificación un deudor de una categoría a otra en un período de tiempo dado, ya sea un año, tres meses, etc.

1.1.6.6 Modelo Credit Risk Plus

Según De Lara (2005) este modelo considera la existencia de dos estados: incumplimiento y no incumplimiento cuyo fin es determinar las pérdidas esperadas y no esperadas.

1.1.7 Microcréditos: Origen y características

De acuerdo al tema de estudio que es el análisis de la cartera microcrédito se consideró importante conocer qué es el microcrédito, su origen y características, a través del siguiente desarrollo.

1.1.7.1 Origen de las operaciones de microcrédito

Según detallan las autoras Lacalle, M. y Rico (2008) Muhammad Yunus, profesor de economía en Bangladesh de la Universidad de Chittagong, al dictar la clase Teoría del Desarrollo, evidenció la pobreza de las aldeas que rodeaban a la universidad, motivo por el cual decidió visitar con sus alumnos las aldeas y entrevistar a las personas para conocer los motivos de la pobreza, concluyendo que gran parte de la misma era por la falta de acceso a los recursos financieros. Debido a esta motivación personal, Yunus decidió prestar de sus propios medios las pequeñas cantidades de capital que necesitaban las personas para mejorar su calidad de vida, es así como nacieron los microcréditos. Al final de la década de los 70, Yunus en unión de otros compañeros expertos en finanzas y en Teoría del

Desarrollo crearon el Banco Grameen dedicado a proporcionar microcréditos a los más necesitados.

Para Lacalle y Rico (2008) “los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo cuyo objeto final es la reducción de la pobreza en el mundo”, pag.51. Señalan que el objetivo final de los microcréditos es mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, reduciendo la pobreza en el mundo, permitiendo la puesta en marcha de un pequeño negocio que permita generar ingresos suficientes con los que se pueda devolver el préstamo y mejorar el nivel de vida de la familia. Además sostienen que los microcréditos son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, los cuales nacen como una respuesta a la falta de acceso al crédito por parte de millones de personas, excluidas de los sistemas financieros formales de sus países.

Otro concepto es presentado por Jordán y Román (2004) donde señalan que el microcrédito es un instrumento financiero cuya idea sencilla es otorgar pequeños préstamos a los pobres, es decir, a personas excluidas de los sistemas financieros.

Según Font (2006) se considera microcrédito a los programas que proveen de crédito para el autoempleo o para la generación de ingresos a personas pobres que no disponen del acceso al sistema financiero formal por falta de garantías.

Según señala Virreira (2010) microcrédito consiste en prestar pequeñas cantidades de dinero para fomentar proyectos generadores de ingresos que sirvan para el sustento propio del microempresario y de sus familias. El autor señala que las microfinanzas son los servicios financieros a pequeña escala como créditos o ahorros que se enfocan a personas que manejan pequeñas empresas y que se ubican tanto en áreas rurales como urbanas.

1.1.7.2 Características del microcrédito

Lacalle y Rico (2008) sostienen que las principales características de los microcréditos son las siguientes:

- Reducida cuantía de los préstamos, dependiendo del continente donde se encuentre el valor del préstamo varía como por ejemplo en Asia el valor oscila entre US\$ 100 y US\$ 200, en Latinoamérica asciende a US\$ 1.000, en África es de US\$ 100 y en Europa alrededor de 1000 euros.
- Se trata de operaciones de préstamo muy sencillas, sin grandes formularios que llenar y sin enormes burocracias.
- Se conceden a muy corto plazo, normalmente máximo un año.
- El tipo de actividades para los cuales se destina el crédito son para microempresas o micronegocios. Los microcréditos están dirigidos a los sectores más pobres de la sociedad y persiguen que estos puedan poner un pequeño negocio con el que puedan generar una fuente regular de ingresos.
- Se conceden sin avales ni garantías patrimoniales. El concepto original de microcrédito es un préstamo a agentes económicos que por no disponer de avales o garantías no tienen ninguna posibilidad de acceso al sistema financiero formal de sus países, para poder llegar a dichas personas que son millones en todo el mundo, surgieron las microfinanzas y las instituciones microfinancieras.
- Los recursos prestados se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

1.1.7.3 Características de los microempresarios

Según estudios de Virreira (2010) las características que denotan a los microempresarios son: 1. Informalidad. 2. Falta de garantías. 3. Población dispersa, especialmente en áreas rurales. 4. No poseen antecedentes crediticios. 5. No poseen cultura crediticia. 6. Tienen dificultades idiomáticas. 7. Tienen fidelidad hacia la entidad microempresaria. 8. Buen pagador.

1.1.8 Tasas de interés

Según estudios realizados por Campion, Kiran, y Wenner (2012) señalan que tasas de interés de los microcréditos son muy altas y esto se debe a varios factores, entre ellos mencionan:

1. Costos operativos que tiene la institución financiera, tales como salarios, depreciación, impuestos, costos de seguros.
2. Préstamos incobrables, se refiere a que mientras más alta es la cartera vencida, requerirá mayores provisiones y la utilidad será menor por lo que la institución aumenta las tasas de interés para no disminuir el margen de utilidades.
3. Utilidades esperadas, esto se refiere a los dividendos que esperan ganar los accionistas en función de la utilidad de la institución.
4. Riesgos crediticios y operativos, ya que el riesgo es un factor ajeno para el control del banco, sin embargo la institución puede tomar medidas de precaución como un adecuado análisis de evaluación del crédito, informes crediticios, controles internos, entre otros.

De acuerdo a lo que determina Bello (2007) la tasa de interés que se cobra en los bancos se encuentra determinada por varios factores, entre los cuales:

1. El costo de los fondos captados, determinado por las tasas de interés que se pagan a los depositantes y las tasas de interés que se cobran por los préstamos.
2. El nivel de riesgo que representa el cliente o la actividad económica para la cual se requiere el préstamo.
3. La importancia del cliente para la institución, por lo cual la institución puede conceder una tasa preferencial.
4. El costo operativo, el cual guarda relación con la estructura de la cartera de crédito, a montos de crédito más bajos, mayor será el costo operativo, lo cual tiene a presionar al alza la tasa de interés de los créditos.

De igual manera Case y Fair (1997) sostienen que la tasa de interés se fija por el riesgo que implica el préstamo, es decir a mayor riesgo del crédito se cobrará una tasa más alta.

Como indica el estudio de Ferrer y Ginés (2010) la tasa de crédito de los microcréditos representa la principal fuente de ingresos para las instituciones que ofrecen microcréditos, sin embargo cobran elevadas tasas entre el 12% y 36% anual, teniendo por justificación que deben cubrir los costos de administración del crédito así como recuperar el préstamo más pronto y sostienen que las tasas son más bajas que las que cobran los prestamistas informales.

1.1.9 Teoría del Consumidor

Lavoie (2005) señala los siete principios de la teoría postkeynesiana del consumidor, la cual se encuentra conformada por las aportaciones importantes de Nicholas Georgescu-Roegen en 1970. Los principios se basan en los siguientes comportamientos: 1. Racionalidad procedimental donde el consumidor se rige por hábitos. 2. Saciedad: la necesidad queda satisfecha y consumir más unidades no otorga ningún beneficio. 3. Separación: donde el consumidor subdivide sus elecciones o necesidades en diversas categorías. 4. Subordinación: El consumidor jerarquiza sus necesidades. 5. Crecimiento: considera que el tiempo y el aumento del nivel de ingresos permiten pasar de una necesidad a otra de forma escalonada. 6. Dependencia: se considera que las necesidades están influidas por la moda, publicidad, personajes, cultura, familia o amigos. Finalmente 7. Herencia: Las elecciones que se tomen hoy están condicionadas con las elecciones tomadas ayer.

1.1.10 Conclusiones

Se puede concluir que existen abundantes estudios sobre el riesgo de

crédito y el microcrédito, teorías que se han ido perfeccionando a lo largo del tiempo y desarrollando nuevos modelos de medición del riesgo ya que se debe considerar que en toda operación de crédito siempre existirá la incertidumbre de que el cliente no pague la deuda y este existirá mientras no se cancele su totalidad. Por otra parte las operaciones de microcrédito conllevan un riesgo de crédito más alto ya que son destinados a personas que inician sus actividades comerciales pasando de la informalidad a la formalidad del negocio y necesitan desarrollar y fortalecer cultura financiera, y este riesgo se puede apreciar en las tasas que las instituciones financieras cobran en los microcréditos.

1.2 Marco Conceptual

El principal objetivo de la gestión de riesgo es garantizar que el riesgo esté monitoreado y valorado adecuadamente. El riesgo en una institución financiera se encuentra en diversos grados y formas, es decir se encuentra prácticamente en todas las actividades comerciales de una organización de servicios financieros. El riesgo se lo podría también definir como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte el cumplimiento en los objetivos, procesos, personas y en los sistemas internos generando pérdidas. El reconocer el riesgo a tiempo da la oportunidad por la información interna y externa a desarrollar procedimientos de mitigación, para dirigir las actividades de riesgo frente a las circunstancias cambiantes. Implantar un sistema de gestión de riesgos corporativo es una de las prioridades de las compañías ya que les permite mejorar la rentabilidad o lograr la consecución de objetivos, el cual se expresa en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos.

La gestión o administración de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la organización para

identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos, señala Estupiñán (2006).

Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinarán las siguientes definiciones establecidas en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2004) en su Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero:

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

Deudor principal.- Es la persona (natural o legal) que tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación, al estar directamente vinculada con el contrato suscrito.

Educación Financiera.- Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos.

Exposición.- Está determinada por el riesgo asumido menos la cobertura implantada.

Incumplimiento.- Es no efectuar el pago pactado dentro del período predeterminado o, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programado, o, en distintas condiciones a las pactadas en el contrato.

Nivel de exposición del riesgo de crédito (E).- Es el valor presente (al momento de producirse el incumplimiento) de los flujos que se espera recibir de las operaciones crediticias.

Probabilidad de incumplimiento (pi).- Es la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el rompimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un período determinado.

Provisiones de cartera de crédito.- Registro contable mediante el cual se transfiere al resultado los montos calculados de los riesgos de cada operación que se ha concedido, usando como contrapartida una cuenta valuatoria del activo “cuentas por cobrar”.

Provisiones específicas.- Son las que surgen del análisis individual de cada sujeto de crédito como estimaciones de pérdida, o que la Superintendencia de Bancos dispone sean constituidas sobre un segmento del portafolio, en aplicación de la normativa vigente.

Provisiones genéricas.- Son las que surgen como estimaciones de pérdida que se constituyen para cubrir riesgos no identificados con relación a las operaciones directas e indirectas, generados en el proceso de administración del riesgo de crédito.

Riesgo: Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones.

Riesgo de Crédito: Se define como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad del pago de las obligaciones pactadas.

Segmentaciones.- Son las opciones de clasificación utilizadas por la institución controlada para definir, identificar y analizar adecuadamente los grupos de sus clientes en relación con la gestión del riesgo de crédito.

Segmento de Cartera Comercial.- Se encuentra conformado por los créditos comerciales los cuales son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Segmento de Cartera de Consumo.- Lo conforman los créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

Segmento de Cartera de Crédito Educativo.- Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

Segmento de Cartera Microcrédito.- Conformado por microcréditos los cuales son créditos no superiores a ciento cincuenta remuneraciones básicas unificadas concedidas a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña

escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero

Segmento de Cartera de Vivienda.- Conformado por créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

Tasa de recuperación (r).- Es el porcentaje de la recaudación realizada sobre las operaciones de crédito que han sido incumplidas.

Usuario del sistema financiero.- Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

Adicionalmente otros autores definen lo siguiente:

Downscales.- Según Pedroza (2011) son aquellas instituciones que han incorporado el microcrédito como una nueva línea de negocios.

Greenfields.- Pedroza (2011) sostiene que son aquellas instituciones reguladas que desde su creación se dedicaron a actividades de microcrédito.

Interés.- Según Case y Fair (1997) Interés es el pago que se hace por el uso del dinero

Tasa de interés.- Case y Fair (1997) lo definen como el pago del interés anual convenido y se expresa como un porcentaje del préstamo.

Upgrades.- Pedroza (2011) sostiene que upgrades son aquellas instituciones no reguladas que pasaron a ser reguladas.

1.3 Marco Legal

Los clientes así como las operaciones de crédito concedidas por instituciones financieras se encuentran sujetos al cumplimiento y observación de un marco legal, para lo cual existen disposiciones en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico, Monetario y Financiero, Normativa de Calificación de Cartera, Código de Transparencia y Derechos del Consumidor donde se señalan los lineamientos que se deben cumplir para garantizar los derechos de los clientes así como el correcto desempeño del crédito, de esta manera se garantiza una correcta actividad, ya que su inobservancia puede derivar en multas, sanciones o impedimentos para continuar las operaciones normales de las entidades que conforman el sistema financiero.

La Constitución del Ecuador (2008) define la composición del sistema financiero en el siguiente artículo:

Artículo 309.- El sistema financiero se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control especificadas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

1.3.1 Código Orgánico, Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) tiene por objeto lo siguiente:

Artículo 1.- Regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

El ámbito del Código Monetario y Financiero se establece en el siguiente artículo:

Artículo 2.- Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige el sistema monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

El Código Orgánico, Monetario y Financiero establece la creación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante el siguiente artículo:

Artículo 13.- Créase la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. La Junta estará conformada con plenos derechos por los titulares de los ministerios de Estado responsables de la política económica, de la producción, de las finanzas públicas, el titular de la planificación del Estado y un delegado del Presidente de la República. Participarán en las deliberaciones de la Junta, con voz pero sin voto, el Superintendente de Bancos, el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros, el Superintendente de Economía Popular y Solidaria, el Gerente General del Banco Central del Ecuador y el Presidente del

Directorio de la Corporación de Seguros de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá invitar a participar en sus sesiones a cualquier otra autoridad pública, entidad privada o popular y solidaria que considere necesaria para sus deliberaciones.

El Código Orgánico Monetario y Financiero define a la actividad financiera en el siguiente artículo:

Artículo 143.- Para efectos de este Código, actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

1.3.2 Superintendencia de Bancos

La naturaleza de la Superintendencia de Bancos se define en el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el siguiente artículo:

Artículo 59.- La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.

El Código Orgánico Monetario y Financiero define la finalidad de la Superintendencia de Bancos en el siguiente artículo:

Artículo 60.- La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

1.3.3 Normativa Calificación de Cartera

La nueva Normativa de Calificación de Cartera fue emitida por Resolución de la Junta (2011) en concordancia con las mejores prácticas establecidas en Basilea III con el propósito de fortalecer el capital para hacer frente a una mayor cobertura de riesgos financieros y no financieros sistémicos como son los sistemas de provisiones de cartera de crédito así como dar transparencia de los riesgos.

La Normativa de Calificación de Cartera publicada en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2011) del Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, en el capítulo IX Artículo 5 contempla nueve categorías de riesgo y cobertura de calificación de los microcréditos. Las categorías son las siguientes:

1. Crédito de Riesgo Normal: incluye las categorías de riesgo A1, A2 y A3.
2. Créditos con Riesgo Potencial: incluye las categorías de riesgo B1, B2.
3. Créditos Deficientes: lo conforman las categorías de riesgo C1 y C2.
4. Créditos de Dudoso Recaudo corresponde la categoría D, y,
5. Pérdidas – Categoría E.

La cobertura de la calificación de los microcréditos la Normativa señala que se deberá cubrir la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero en base a los siguientes parámetros:

Tabla 1
Cobertura de la Calificación de los Microcréditos

Categorías	Días de Morosidad
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 - 30
B - 2	31 - 45
C - 1	46 - 70
C - 2	71 - 90
D	91 - 120
E	+ 120

Fuente: Tomado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2011). Cobertura de la Calificación de los Microcréditos.

De esta manera la Normativa de Calificación de Cartera separa las calificaciones según la morosidad por lo cual la categoría 1. “Créditos de Riesgo Normal” califica a las operaciones que tienen de cero a quince días mora. 2. La categoría “Créditos con Riesgo Potencial” agrupa a las operaciones vencidas desde 16 días hasta 45 días para realizar el pago. 3. La categoría “Créditos Deficientes” agrupa a los clientes que presentan morosidad desde 46 días a 90 días para cancelar el dividendo mensual que le corresponde. 4. “Créditos de Dudoso Recaudo” donde el cliente presenta problemas de pago presentando una morosidad de 91 a 120 días. 5. Finalmente la categoría de “Pérdidas” donde el cliente presenta más de 120 días de morosidad.

En cuanto a la cobertura de provisiones que demandan las categorías de riesgo anteriormente señaladas, la Normativa de Calificación de Cartera determina en el Artículo 6 que cada entidad controlada deberá constituir provisiones en los diferentes segmentos de crédito, en los porcentajes mínimos y máximos que constan en la siguiente tabla:

Tabla 2
Constitución de Provisiones para Cartera Microcrédito

Categorías	Porcentaje de Provisión	
	Mínimo	Máximo
A - 1		1%
A - 2		2%
A - 3	3%	5%
B - 1	6%	9%
B - 2	10%	19%
C - 1	20%	39%
C - 2	40%	59%
D	60%	99%
E		100%

Fuente: Tomado de Superintendencia de Bancos del Ecuador (2011). Constitución de Provisiones.

1.3.4 Tasas de Interés

La Junta de Política y Regulación Monetaria, y Financiera (2015) en cuanto a las tasas de interés que las instituciones financieras pueden cobrar refiere:

Artículo 4.- Las tasas de interés activas efectivas referenciales para cada segmento de crédito corresponderán al promedio ponderado por monto de las tasas de interés efectivas que se han pactado en las operaciones de crédito concedidas por las instituciones financieras, las cuales están en la obligación de enviar dicha información al Banco Central del Ecuador.

En cuanto a la vigencia de las tasas la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera señala:

Artículo 5.- Se establece que las tasas tendrán vigencia de un mes y serán calculadas en la última semana del mes anterior al de su vigencia.

1.3.5 Informe de Calificación de Activos de Riesgo y Calificación de Cartera

Se establece en la Normativa de Calificación de Cartera según Superintendencia de Bancos (2011) en el Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título IX, Capítulo II la obligatoriedad de

las instituciones financieras de emitir el Formulario de Calificación trimestralmente donde se dará a conocer al organismo de control en forma de resumen por categorías de riesgo y por segmento de crédito la cuantificación del monto de cartera y las provisiones constituidas de cada categoría, para lo cual se establece en el siguiente artículo:

Artículo 3.- El directorio de las entidades controladas o el organismo que haga sus veces, conocerá y aprobará el informe de la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Una copia certificada de la respectiva acta, con los resultados de la calificación, deberá ser remitida a la Superintendencia de Bancos y Seguros, adjunto a los balances cortados a esas fechas y será suscrita por los miembros de la comisión y el representante legal de la entidad controlada. Adicionalmente se remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros un ejemplar del informe de calificación conocido por el directorio o el organismo que haga sus veces con la firma de los presentes en la respectiva sesión.

1.3.6 Mejores prácticas crediticias para el cliente / Educación

Financiera

En lo que respecta a la Educación Financiera la Superintendencia de Bancos (2013) establece en el Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título XIV, Capítulo IV los siguientes artículos:

Artículo 8.- Las instituciones controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones, e incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los funcionarios proporcionen

información general sobre los productos y servicios que ofertan, no vinculados con la venta de un producto específico.

Dentro del mismo capítulo la Superintendencia de Bancos señala el ámbito de la educación financiera:

Artículo 1.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros deberán desarrollar “Programas de Educación Financiera – PEF” a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero, de seguros y seguridad social; y, a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en la vida cotidiana.

Es importante destacar los principios de Educación Financiera señalados en el Capítulo IV dentro de la Codificación de Resoluciones:

Artículo 3.- Se refiere a los principios de la Educación Financiera los cuales deben cumplir: Los programas de educación financiera deben promocionarse activamente de forma correcta e imparcial y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua, así como deberán ser accesibles y encontrarse a disposición de los interesados, usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios, deberán distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad, promocionarse a nivel nacional, debe procurar incrementar la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas.

Sobre los objetivos que busca la Educación Financiera:

Artículo 4.- Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad tienen que tener: 1. Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua; 2. Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno; 3. Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza; 4. Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones; 5. Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado; 6. Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros; 7. Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios.

Actualmente el sistema financiero ha mostrado recuperar la confianza del público lo cual se puede apreciar en la evolución de su crecimiento tomando como referencia las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos. Es importante destacar que el consumidor o público en general actualmente tiene más asesorías o sabe dónde acudir en casos de no encontrarse satisfecho en los servicios, incluso existe la Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor que puntualiza claramente

los derechos y obligaciones que tienen los usuarios, a fin de brindar una visión más amplia de sus derechos.

La Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor (2000) define el concepto de Consumidor en el siguiente artículo:

Artículo 2.- Consumidor es toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario. En el mismo artículo se refiere al significado de Información Básica Comercial como lo siguiente: Consiste en los datos, instructivos, antecedentes indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

La Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor (2000) establece las obligaciones del consumidor en el siguiente artículo:

Artículo 5.- Son obligaciones de los consumidores: Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; e, Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

La Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor (2000), contempla un capítulo diseñado sobre la información básica comercial que debe todo usuario tener conocimiento, y apuntando a un manejo eficiente de los productos o servicios contratados y no caer en situaciones que podrían conllevar al usuario o

proveedor a temas legales dañando la relación contractual y perdiendo el usuario en el peor de los casos la posibilidad de poder adquirir bienes o servicios por constar con mal historial crediticio.

Existiendo ya información para los consumidores, usuarios, proveedores etc., se decidió aportar con un compendio de mejores prácticas crediticias y/o educación financiera a fin de contribuir con las familias y los individuos ajustando sus ánimos de inversión y de consumo de productos financieros en este proyecto de investigación "a su perfil de riesgo, necesidades y expectativas". Se considera que la educación financiera se podría transformar en un aspecto importante para mantener la confianza en el sistema financiero y contribuir a su estabilidad.

Actualmente, si bien es cierto existen lineamientos, guías, directrices, principios o sanas prácticas difundidos por distintos organismos para el diseño, desarrollo e implementación de lo que sería un "adecuado y efectivo" programa de educación financiera. En ese sentido, la Unión Europea desarrolló "Principios Básicos para Planes de Educación Financiera de Alta Calidad" (Punto 5 de la Comunicación de la Comisión de 18 de diciembre de 2007 sobre "La educación financiera"), los cuales se detallan a continuación:

Principio 1.- La educación financiera tiene que promocionarse activamente y debe estar disponible en todas las etapas de la vida de manera continua.

Principio 2.- Los programas de educación financiera tienen que orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos.

Principio 3.- Los consumidores deben recibir educación sobre asuntos financieros y económicos lo antes posible, empezando en la escuela. Las

autoridades nacionales deben estudiar la posibilidad de que la educación financiera forme parte obligatoriamente de los planes de estudios.

Principio 4.- Los planes de educación financiera deben incluir instrumentos generales de sensibilización respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros.

Principio 5.- La educación financiera que imparten los prestadores de servicios financieros debe aportarse de manera equitativa, transparente e imparcial. Hay que poner cuidado en que esta educación esté siempre al servicio de los intereses de los consumidores.

Principio 6.- Los formadores en este campo han de contar con la formación y los recursos adecuados para dar cursos de educación financiera de manera fructífera y con confianza.

Principio 7.- Debe promocionarse la coordinación nacional entre los interesados a fin de conseguir una definición clara de funciones, facilitar el intercambio de experiencias y racionalizar y priorizar recursos. La cooperación internacional entre los prestadores de servicios de educación financiera tiene que fortalecerse para facilitar el intercambio de las mejores prácticas.

Principio 8.- Los prestadores de servicios de educación financiera tienen que evaluar regularmente y, en su caso, actualizar los planes que gestionan, para adecuarlos a las mejores prácticas en este campo.

1.3.7 Conclusiones

Se ha podido apreciar que el sistema financiero ecuatoriano se encuentra regido bajo un marco completo de normas que regulan las actividades de las instituciones financieras así como a los clientes que conforman dicho sistema. A su vez las instituciones financieras en cumplimiento con la Normativa de

Calificación de Cartera deberán categorizar dichas operaciones de crédito según la morosidad de sus pagos y registrar provisiones en función de la categoría asignada. Las instituciones financieras a su vez deberán cumplir rigurosamente con las leyes promulgadas en el Código Orgánico, Monetario y Financiero y reconocer que la Superintendencia de Bancos es el organismo encargado de velar el cumplimiento de todas las normativas existentes que afectan a los bancos para garantizar un sistema financiero estable y saludable.

1.4 Marco Referencial

En este marco se presentará cómo se desenvuelve la cartera de microcrédito en América Latina y El Caribe describiendo en montos y número de clientes, así como se presenta la segmentación por tipo de instituciones que otorgan microcréditos. Por otra parte se consideró importante conocer cómo se califica la cartera de microcrédito según Normativas de Calificación de Cartera en países vecinos como Bolivia, Colombia y Perú.

1.4.1 Microfinanzas en América Latina y el Caribe

De acuerdo a estudios realizados por Pedroza (2011) el microcrédito en América Latina se otorga a través de diferentes tipos de instituciones las cuales pueden ser Instituciones Reguladas y no Reguladas. Las Instituciones Reguladas son aquellas sujetas a la Superintendencia u otro ente de control de su país. Dentro de esta agrupación se encuentran las instituciones que agregaron al microcrédito como un nuevo segmento de crédito denominadas Downscalers, tal como es la institución analizada en este proyecto de investigación, también se consideran reguladas aquellas instituciones que sólo ofrecen microcrédito denominadas Greenfield y Cooperativas que solo ofrecen microcréditos y por

último las Upgrades que son instituciones no reguladas que pasaron a ser reguladas. Dentro de las instituciones no reguladas se encuentran las ONG's y cooperativas que no se encuentran supervisadas por el organismo de control. De esta agrupación Pedroza (2011) con cifras a diciembre 2010 en América Latina se puede observar que las instituciones reguladas suman 180 y las no reguladas 495, en total son 675 las instituciones que desembolsan microcréditos, siendo en su importancia las ONG's las mayores prestadoras de este tipo de cartera. En cuanto al total de la cartera desembolsada las instituciones reguladas representaron el 79% de la cartera otorgada en contraste con el 21% que otorgaron las instituciones no reguladas donde las instituciones Downscables fueron las que más créditos han desembolsado. En relación al número de clientes se observa que el 67% se encuentra concentrado en las instituciones reguladas mientras que el 33% en las no reguladas, encontrándose su concentración en las instituciones Upgrades. Adicionalmente se puede observar que de la cartera promedio otorgada el monto más representativo lo desembolsan las instituciones reguladas especialmente las instituciones Greenfield donde el monto promedio en América Latina es de US\$ 2 331, lo cual se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 3
Cartera y número de clientes de microcrédito en América Latina y el Caribe por institución

Tipo de institución	No.de instituciones	Cartera de microcrédito (US\$ Millones)	% Part.	Número de clientes	% Part.	Crédito Promedio (US\$)
Reguladas	180	11.924	79%	8.380.537	67%	1.423
Downscables	46	4.376		2.567.755		1.704
Greenfield	63	2.934		1.258.737		2.331
Upgrades	42	3.978		4.318.066		921
Cooperativas	29	636		235.979		2.694
No reguladas	495	3.244	21%	4.095.842	33%	792

ONGs	376	2.473	3.850.506	642
Cooperativas	119	771	245.336	3.143
Total	675	15.168	12.476.379	2.215

Fuente: Adaptado de Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2011. (2011).

Al observar las cifras que le corresponden a Ecuador se aprecia que el país al corte del año 2011 posee 49 instituciones que otorgan microcréditos, mientras que del total de cartera otorgada Ecuador ha desembolsado US\$ 1 3 MM, consta de 734 293 clientes y el crédito promedio otorgado es de US\$ 1 821. Se presenta el detalle por país:

Tabla 4
Cartera y número de clientes de microcrédito en América Latina y el Caribe por país

País	No.de instituciones	Cartera de microcrédito (US\$ Millones)	Número de clientes	Crédito Promedio (US\$)
Argentina	14	30	39.804	743
Bolivia	22	1.191	775.616	1.536
Brasil	184	1.592	1.887.564	844
Chile	6	1.128	278.673	4.050
Colombia	43	1.781	1.698.945	1.048
Costa Rica	16	602	59.566	10.104
Ecuador	49	1.337	734.293	1.821
El Salvador	91	210	221.315	950
Guatemala	37	374	448.990	833
Haití	5	57	88.858	640
Honduras	25	177	175.178	1.009
México	46	1.089	3.131.774	348
Nicaragua	26	186	279.761	665
Panamá	6	76	21.897	3.461
Paraguay	4	171	108.959	1.569
Perú	58	4.908	2.221.738	2.209
Rep.Dominicana	11	166	252.464	660

Surinam	1	2	135	12.400
Uruguay	30	17	10.840	1.529
Venezuela	1	74	40.009	1.850
Total	675	15.168	12.476.379	1.216

Fuente: Adaptado de Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2011. (2011).

1.4.2 Normativas de Calificación de Cartera Microcrédito en Bolivia, Colombia y Perú

Se consideró importante conocer la forma de calificar la cartera microcrédito en los países más cercanos a Ecuador tomando en consideración a Colombia, Perú y Bolivia.

1.4.2.1 Bolivia

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Boliviano (2005) establece seis categorías de riesgo para calificar las operaciones de microcrédito las cuales son: Categoría “A” donde se registran los microcréditos que se encuentren al día o con una mora hasta cinco días y cuyo requerimiento de provisiones es del 0.25%, Categoría “B” en esta categoría se registran los microcréditos que tengan morosidad entre seis a treinta días requiriendo una provisión del 5%, Categoría “C” se consideran los microcréditos que presenten morosidad entre treinta y uno a cincuenta y cinco días y por lo cual se deberán constituir provisiones del 20%, Categoría “D” pertenecen a esta categoría los microcréditos que presenten entre cincuenta y seis a setenta y cinco días de retraso para lo cual se deberá constituir el 50% de provisión, Categoría “E”: conforma esta categoría los microcréditos cuya morosidad sea entre setenta y seis a noventa días mora y cuyo requerimiento de provisiones sea del 80%, finalmente Categoría “F” donde se registrarán microcréditos con morosidad mayor a noventa días y para lo cual se deberán constituir provisiones del 100%.

1.4.2.2 Colombia

Según la Superintendencia Financiera de Colombiana la Normativa de Calificación de Cartera (2015) establece cinco categorías de riesgo para calificar las operaciones de microcrédito las cuales son: 1. Categoría “A” Crédito con Riesgo crediticio Normal, cuya morosidad es hasta 30 días y provisión del 0%, Categoría “B” Crédito con Riesgo Aceptable, cuya morosidad oscila entre treinta y uno hasta sesenta días con provisión del 1%, Categoría “C” Crédito Deficiente con Riesgo Apreciable, cuyas operaciones registren morosidad desde sesenta y uno a noventa días y requerirán una provisión del 20%, Categoría “D” Crédito de Difícil Cobro con Riesgo Significativo: Pertenecen a esta categoría los microcréditos vencidos entre noventa y un días hasta ciento veinte días y requerirán una provisión del 50%, finalmente la Categoría “E” Crédito Irrecuperable, cuyas operaciones de microcrédito tengan morosidad de más de ciento veinte días para lo cual se deberá constituir provisiones del 100%.

1.4.2.3 Perú

Según determina la Superintendencia de Bancos del Perú (2008), existen cinco categorías de riesgo para calificar los microcréditos y estos son: 1. Categoría Normal donde se registran microcréditos que tengan entre cero hasta ocho días mora con un requerimiento de provisiones del 1%. 2. Categoría con Problemas Potenciales se registrarán aquellos microcréditos que tengan atrasos desde nueve hasta treinta días calendario con requerimiento de provisiones del 5%. 3. Categoría Deficiente se categorizan aquellos microcréditos que tengan atrasos desde treinta y uno a sesenta días calendario con requerimiento de provisiones del 25%. 4. Categoría Dudoso: se registran microcréditos con atrasos entre sesenta y uno a ciento veinte días calendario con requerimiento de provisiones del 60% y

Categoría Pérdida: en esta categoría se registrarán aquellos créditos que presenten atrasos más de ciento veinte días calendario con requerimiento de provisiones del 100%.

1.4.3 Conclusiones

De acuerdo a la información que muestran otros países de América Latina se puede determinar que de las instituciones que otorgan microcréditos el 79% corresponden al sistema regulado el cual está conformado por instituciones financieras y cooperativas, mientras que el 21% restante corresponde a microcréditos concedidos por el sistema no regulado el cual está conformado en su mayoría por ONG's, y los países con mayor presencia de microfinanzas son México y Perú.

Finalmente se realizó una investigación a fin de saber cómo es la Normativa de Calificación de Cartera de Microcréditos donde en Colombia se pudo identificar que tienen cinco categorías de riesgo y que para que el crédito esté vencido debe tener una altura de mora mayor a treinta días, en cambio en Perú la Normativa de Calificación de Cartera determina cinco categorías de riesgo donde el microcrédito empieza a estar vencido desde el noveno día, mientras que en Bolivia la Normativa de Calificación de Cartera determina seis categorías de riesgo y el crédito a partir del día sexto empezará a reflejar morosidad, de esta manera se puede apreciar que no existe un parámetro estándar para los países analizados inclusive Ecuador donde cada país fija los lineamientos de acuerdo al comportamiento de pago de los clientes y al riesgo del segmento al que pertenecen.

Capítulo 2: Situación Actual

En este capítulo se describirá cómo ha evolucionado la banca ecuatoriana desde la crisis que empezó en el año 1998 hasta la actualidad, donde la institución financiera analizada ha logrado mantenerse en pie a pesar de la quiebra de varios bancos gracias al adecuado manejo de su gestión financiera hasta posicionarse como una de las instituciones financieras privadas más representativas del país. Se realizará un Análisis FODA a fin de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuáles se encuentra expuesta en el dinámico mundo financiero, así como se realizará un Análisis PEST para identificar de qué manera influyen los factores externos en la actividad de la institución analizada.

La institución analizada se encuentra domiciliada en la República del Ecuador es cual es un país ubicado en América del Sur, cuyas fronteras limitan al norte con Colombia, al sur y este con Perú y al oeste con el Océano Pacífico. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2015) en junio la población del Ecuador se encuentra conformada por 16 millones de habitantes, de los cuales de la población en edad de trabajar el 95.72% se encuentra económicamente activa y a su vez dentro de esta población las personas que se dedican a la actividad de servicios financieros correspondió al 1.02%.

2.1 Evolución Sistema Bancario Ecuatoriano desde el año 1998 a junio 2015

La banca ecuatoriana sufrió grandes cambios a raíz de la crisis bancaria que se inició en 1998, donde según datos de las Superintendencia de Bancos (1998) al cierre del año existían cuarenta instituciones bancarias de los cuales algunos presentaron serios problemas de liquidez y solvencia motivo por el cual se fueron liquidando en aquella época hasta llegar a veintidós instituciones en la actualidad.

De los bancos que quebraron los más representativos fueron Filanbanco y Banco del Progreso los cuales según información financiera de la Superintendencia de Bancos (1998) tenían el 8,36% y 15,61% respectivamente del total de captaciones del público, por lo que muchas personas tuvieron serios problemas para recuperar sus ahorros, ocasionando la total desconfianza del público en el sistema financiero, situación que se extendió hasta el año 2002 en que la banca empezó a generar utilidades, ya que durante el período 1999 al 2001 se reportaron pérdidas del ejercicio en el sistema financiero ecuatoriano.

En la actualidad el sistema financiero mantiene estabilidad y solidez en sus indicadores de liquidez, rentabilidad, solvencia y calidad de activos, respaldado por la supervisión de la Superintendencia de Bancos, ente regulador, el cual participa de una manera más activa realizando visitas in-situ y extra-situ, así como la publicación de normativas que recogen las mejores prácticas internacionales, tal como la disposición JB-2011-1897 la cual asegura la cobertura de provisiones a fin de afrontar los riesgos de incumplimiento. Por otro lado se puede apreciar la inversión tecnológica que realizan las instituciones financieras al ofrecer servicios de banca en línea capaz de responder las 24 horas al cliente y agilizar las transacciones bancarias a fin de estar a la par con los servicios bancarios que ofrecen los países desarrollados.

Según información proporcionada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) al cierre del primer semestre el sector financiero ha mostrado recuperar la confianza del público lo cual se puede apreciar cómo ha evolucionado su crecimiento tomando como referencia Diciembre 2000 fecha en la que el Ecuador adoptó al dólar como moneda propia hasta Junio 2015. El sistema financiero a partir del año 2007 hasta junio 2015, fecha de la entrada del gobierno

actual ha sido más cauteloso en su crecimiento ya que se han emitido algunas reformas que afectan directamente a las operaciones de los bancos como control de tasas activas y pasivas, ingresos por servicios así como mayor control en la recaudación de impuestos. Sin embargo la banca tiene un gran compromiso con el sector productivo como principal fuente de recursos incluidos los microempresarios, así como con los clientes que buscan fuentes de financiamiento de actividades de consumo, vivienda y créditos educativos.

Según información del BCE (2014) el volumen de crédito que el sistema de bancos privados coloca mensualmente, considerando el crecimiento del último año en promedio es de US\$ 1 680 MM mostrando un crecimiento anual del 0,30%, y el número de operaciones otorgadas dentro del mismo período es en promedio de 373 412 mostrando un crecimiento anual del 0,10%, cuya evolución se puede apreciar en el siguiente cuadro:

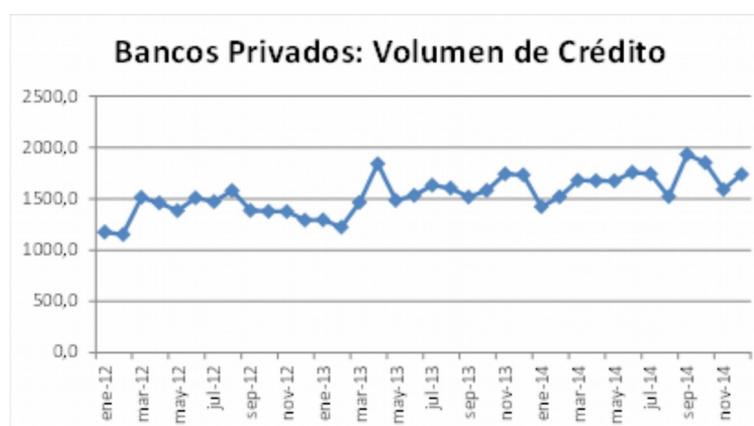


Figura 1. Evolución del Volumen de Crédito del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Fuente: Adaptado de Banco Central del Ecuador. (2014). Evolución del Volumen de Crédito del Sistema Financiero Privado del Ecuador. En miles de dólares.

En cuanto al crecimiento mensual de las captaciones del público según datos de la Superintendencia de Bancos (2014) al cierre de dicho año las captaciones del público han presentado un crecimiento anual del 9,5%, cuya tendencia en los dos últimos años se muestra a continuación:

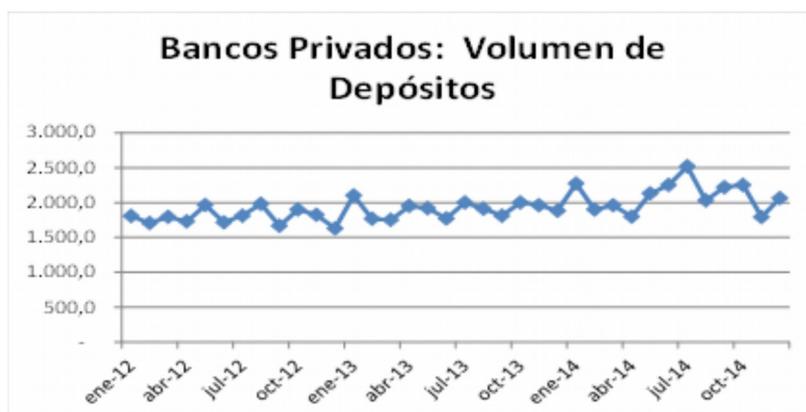


Figura 2. Evolución del Volumen de Depósitos del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Fuente: Adaptado de balances del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador. (2014).

2.2 Composición por segmentos del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

La cartera de créditos considera cinco segmentos: Comercial, Consumo, Vivienda, Microcrédito y Educativo, los cuales según fuente SB a Diciembre 2014 el total del sistema de bancos privados presenta la siguiente composición:

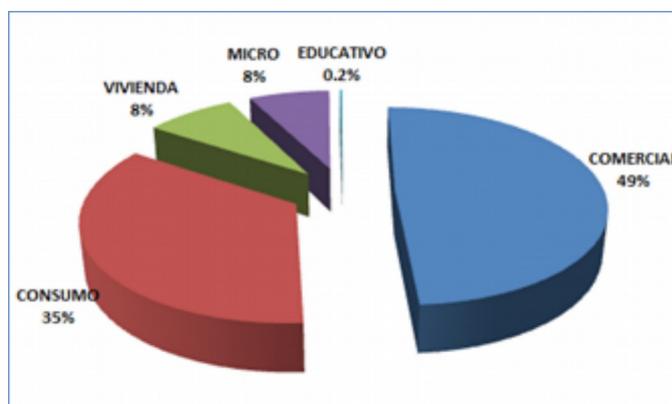


Figura 3. Composición de Segmentos de Cartera del Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

La cartera más importante corresponde a la cartera Comercial con el 49% de participación, seguida por la cartera de Consumo con el 35%, Vivienda y Microcrédito con el 8% similarmente y Educativo con 0,2%.

En cuanto a los niveles de morosidad que presenta el sistema de bancos

privados con información a Diciembre 2014 se observa que la mayor proporción corresponde a la Cartera de Consumo con el 68%, seguida por Microcrédito con el 14%, Comercial 13%, Vivienda 5% y Educativo 0%.

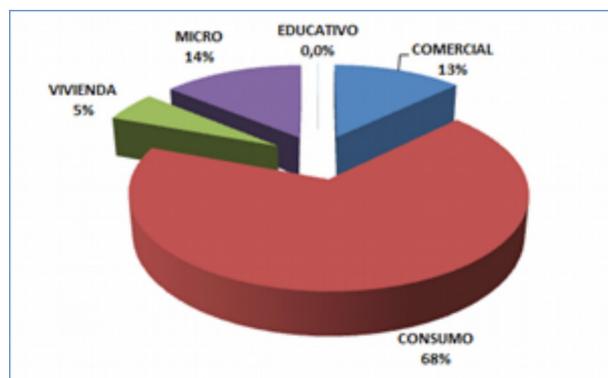


Figura 4. Morosidad Bancos Privados del Ecuador

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

La morosidad por segmento del Sistema de Bancos Privados con información según balances publicados por la Superintendencia de Bancos a Diciembre 2014 se encuentra distribuida entre los segmentos: Consumo con el 5,5%, Microcrédito con el 5,4%, Vivienda 1,9%, Comercial 0,8% y Educativo 0,3%, tal como se detalla en el cuadro a continuación, expresado en miles de dólares:

Tabla 5
Cartera y Morosidad por Segmentos - Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Segmentos	Cartera	% Participación	Cartera Vencida	% Vencido
Comercial	9.631.916	49,0%	72.491	0,8%
Consumo	6.924.281	35,2%	382.810	5,5%
Vivienda	1.604.837	8,2%	30.502	1,9%
Microcrédito	1.445.829	7,4%	78.712	5,4%
Educativo	44.679	0,2%	127	0,3%
Total	19.651.542	100,0%	564.642	2,9%

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.) En miles de dólares.

La cartera de créditos del sistema financiero distingue diferentes tipos de

tasa de interés según el segmento al que corresponda la operación de crédito para lo cual considera el riesgo implícito de la misma, ya que a mayor riesgo mayor tasa, por lo que la cartera del Segmento Comercial tiene una tasa más baja ya que se trata de créditos a empresas que para acceder a un crédito cuentan con respaldo de sus estados financieros así como con garantías reales, así como los créditos de Vivienda el respaldo es el activo fijo que se adquiere, seguido por la cartera de Consumo la cual normalmente solicitan garante, y finalmente la cartera más riesgosa es la Microcrédito pues son clientes que tienen pequeños negocios donde no es requisito llevar la formalidad de estados financieros.

La cartera microcrédito objeto de análisis presenta una alta morosidad, la cual se debe a una serie de factores asociados al comportamiento de pago de los clientes de dicho segmento lo cual se profundizará en el siguiente capítulo. Según información financiera de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2002) el portafolio de la cartera microcrédito inicialmente fue otorgado por los Bancos Pichincha y Solidario cuyo monto ascendía a US\$ 50 MM con un indicador de vencido del 3,06%. Actualmente según SB (2014) la cartera a diciembre cerró en US\$ 1 445 MM con un indicador de vencido del 5,44%, presentando un crecimiento del 2,8%. Los bancos que participan en dicho segmento de crédito son 20 del total de 22 bancos privados. Cabe recalcar que la calificación de cartera de dicho segmento según la anterior Normativa de Calificación de Cartera emitida por resolución de Junta Bancaria (2002) calificaba la morosidad al sexto día de no abonar o cancelar su deuda por lo que rápidamente los clientes incurrían en mora.

2.3 Bancos especializados en Microcrédito en el Ecuador

En el sistema financiero privado del Ecuador existen bancos especializados

en operaciones de microcréditos los cuales según Superintendencia de Bancos (2014) al cierre del año representaron el 34% del total de créditos microempresa del sistema de bancos privados. Estos bancos son: Finca, Coopnacional, Banco de Desarrollo, D-Miro y Solidario. La participación se detalla en el siguiente gráfico:

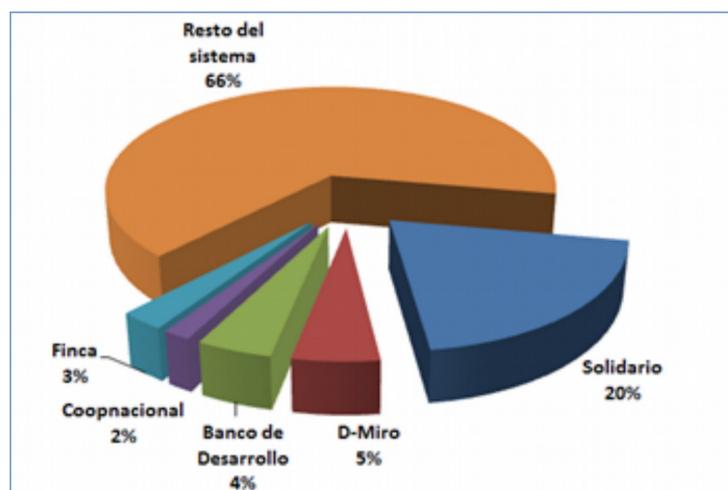


Figura 5. Bancos especializados Segmento Microcrédito en el Ecuador

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

De los mencionados bancos según SB a diciembre 2014, el Banco Solidario maneja la mayor concentración de cartera microcrédito con un indicador de vencido del 5,3% a diferencia de los demás bancos mencionados que manejan indicadores de vencido más altos.

Tabla 6

Cartera y Morosidad - Bancos especializados Segmento Microcrédito en el Ecuador

Bancos Microempresa	Cartera	% Particip.	Cartera Vencida	% Vencido
Solidario	292.084	20,2%	15.537	5,3%
D-Miro	75.320	5,2%	4.382	5,8%
Bco.Desarrollo	65.084	4,5%	4.573	7,0%
Finca	39.662	2,7%	2.728	6,9%
Coopnacional	23.755	1,6%	68	0,3%
Total	495.905	100,0%	27.289	5,5%

Tot.Sistema	1.445.829	78.712	5,4%
Cart.Microemp.			

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

2.4 Análisis de la institución financiera analizada

La institución financiera analizada se encuentra domiciliada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Inició sus actividades en el año 1923, la cual con el paso de los años ha pasado por varias fusiones a fin de fortalecer su capital hasta convertirse en una importante institución financiera privada.

La institución cuenta con 159 oficinas a nivel nacional, las cuales se encuentran distribuidas en las tres regiones del país, en región norte con 64 oficinas, en región centro 72 oficinas y en la región sur con 23 oficinas.

Adicionalmente cuenta con 840 cajeros automáticos fortaleciendo la red de atención al cliente.

Cuenta con una estructura organizacional conformada por el Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General Banca Comercial, Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General Finanzas, y las áreas de staff contando con las vicepresidencias de Talento Humano, Riesgos, Legal, Organización y Tecnología, las cuales tienen a su cargo las gerencias y secciones respectivas.

En el año 2011 obtuvo la calificación de riesgo AAA la mejor de la banca ecuatoriana la cual la mantiene hasta la actualidad, siendo otorgada por la Calificadora de Riesgo Sociedad de Calificación de Riesgo Latinoamericana. Dentro del sistema financiero la institución analizada se encuentra categorizada con datos de la Superintendencia de Bancos (2014) a diciembre en la categoría de Bancos Grandes presentándose en el mismo grupo con Banco del Pichincha,

Banco del Pacífico y Produbanco.

En cuanto a los principales indicadores según Superintendencia de Bancos (2014) diciembre 2014 el banco ha constituido el 14.3% de Patrimonio Técnico el cual cumple con la Normativa Ecuatoriana de Patrimonio Técnico cuyo requerimiento mínimo es del 9% en conformidad con los lineamientos establecidos por el Comité de Basilea cuyo requerimiento mínimo es del 8% siendo la Normativa Ecuatoriana un poco más rígida al momento de exigir dicho nivel de solvencia. Respecto a los niveles de liquidez la institución presentó el indicador del 29,50%, este indicador mide la relación entre Fondos Disponibles sobre Total Depósitos a Corto Plazo. El indicador de cobertura en la fecha de análisis fue del 128,50%, este indicador significa la capacidad que tiene el banco para cubrir la totalidad de la cartera vencida con las provisiones constituidas de cartera de crédito. El indicador de rentabilidad al fue del 15,11%, este indicador muestra la relación entre Resultados del Ejercicio sobre el Patrimonio Ponderado.

En términos de cartera de créditos la institución financiera analizada cuenta con los cinco segmentos de cartera: Comercial, Consumo, Vivienda, Educativo y Microcrédito, cuya distribución según datos Superintendencia de Bancos (2014) el segmento Comercial representó el 48,2% Consumo el 41,7%, Vivienda el 7,0%, Educativo 0,2% y Microcrédito 3,0%, lo cual se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 7
Cartera y Morosidad de la institución analizada

Segmentos	Cartera	% Part.	Cartera Vencida	% Vencido
Comercial	1.109.495	48,2%	5.291	0,5%
Consumo	960.541	41,7%	52.652	5,5%
Vivienda	160.598	7,0%	1.384	0,9%
Microcrédito	69.310	3,0%	4.428	6,4%
Educativo	4.160	0,2%	110	2,6%
Total	2.304.103	100,0%	63.864	2,8%

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

Según se puede apreciar el Segmento Microcrédito es el que presenta mayor indicador de cartera vencida 6.4% en comparación con los demás segmentos cuyos niveles de morosidad son inferiores, tal como es el caso del segmento Comercial que presenta el 0.5% de morosidad y en cambio el segmento Consumo presenta la morosidad del 5.5% el cual es el segundo segmento más moroso. La cartera vencida del Segmento Microcrédito representa el 7% del total del vencido del banco y es donde se concentrará posteriormente el análisis.

2.5 Análisis FODA de la institución analizada

Se realizó un análisis FODA para conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución analizada a fin de conocer las ventajas y desventajas que tiene frente a su competencia y al entorno que la rodea donde se pudo identificar lo siguiente:

2.5.1 Fortalezas

1. Gran reconocimiento de la institución a nivel nacional.
2. Suficiente número de agencias y cajeros automáticos.
3. Tecnología de punta para atender numerosas transacciones diarias.
4. Cuenta con un centro de cómputo alterno en cumplimiento con el Plan de Contingencia exigido por la Superintendencia de Bancos.
5. Cuenta con personal continuamente capacitado a través de los cursos virtuales en alianza con el Tecnológico de Monterrey, así como actualizaciones de prevención de lavado de activos.

2.5.2 Oportunidades

1. Existen necesidades insatisfechas de los clientes respecto a productos y servicios que ofrece la banca ecuatoriana.
2. Existencia de lugares del territorio nacional con poca o nula bancarización donde la institución analizada pueda posicionarse.
3. Autorización de la Superintendencia de Bancos de cobros por servicios bancarios.

2.5.3 Debilidades

1. Existe concentración geográfica, es decir posee mayor número de agencias en las provincias de región centro.
2. Tiempo de respuesta para aprobar operaciones de crédito más lento que otras instituciones bancarias.

2.5.4 Amenazas

1. Competencia agresiva de otras instituciones bancarias, a través de productos innovadores o costos más bajos.
2. Riesgos tecnológicos.
3. Nuevas disposiciones del gobierno nacional.

2.6 Análisis PEST de la institución analizada

A fin de tener una visión más completa del entorno donde se desenvuelve la institución financiera es importante conocer los principales aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológicos que afectan la actividad de la institución financiera, para lo cual se analizará cada uno:

2.6.1 Políticos:

El entorno político en el que se desenvuelven las actividades de la institución analizada se encuentra marcado bajo las nuevas disposiciones del régimen actual, de las cuales las más trascendental para el sistema financiero fue la creación del Código Orgánico, Monetario y Financiero en el año 2014 el cual a su vez crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como parte de la Función Ejecutiva. Esta Junta es la encargada de la formulación de las políticas monetarias, crediticias, financieras y de seguros, por lo cual el gobierno tiene pleno control sobre la creación de las leyes que regulan al sistema bancario. Parte de las regulaciones consiste en fijar los topes de tasas de interés activas y pasivas que podrán cobrar y pagar los bancos, así como los costos por servicios que los bancos están facultados a cobrar.

2.6.2 Económicos

Bajo este escenario la institución financiera analizada se desarrolla en un entorno económico donde según las Previsiones Macroeconómicas del Banco Central del Ecuador (2015) prevee para el cierre del año 2015 una disminución del PIB a US\$ 99 MM, (anteriormente al cierre del 2014 fue de US\$ 100 MM), con un PIB per cápita de US\$ 6 086 (para el cierre 2014 fue de US\$ 6 297), reportando un leve crecimiento del PIB del 0,4%, esto debido especialmente a la disminución de las exportaciones petroleras en el transcurso del año 2015, bajo este contexto el Estado intenta compensar la disminución de ingresos mediante la formulación de nuevas regulaciones que terminan afectando tanto a las empresas como a las personas naturales disminuyendo su capacidad adquisitiva. Por otra parte se ha podido observar en base a los balances publicados por la Superintendencia de Bancos que durante el año 2015 la cartera de créditos de la

institución analizada así como de todo el sistema financiero ha ido disminuyendo debido a las restricciones en el otorgamiento de los créditos a fin de cuidar la liquidez del sistema financiero debido a la baja de depósitos, por lo que el crédito se encuentra restringido a los clientes conocidos por los bancos con buena experiencia crediticia dificultando la entrada de clientes nuevos a los que se les exige mayores garantías en respaldo del préstamo.

2.6.3 Sociales

Dentro de los factores sociales se puede observar con datos del INEC (2015) que las principales ramas de actividades en las que se desenvuelven los ecuatorianos son: Agricultura, ganadería, caza y silvicultura y pesca con el 25%, Comercio con el 19% y Manufactura con el 11%, de los cuales los pequeños negocios a los que se dedican los microempresarios consisten en cultivos, cría de animales, panaderías, tiendas de abarrotes, restaurantes, comercio al por menor, de esta manera el microcrédito aporta a la economía generando fuentes de empleo, y al ser sujeto de crédito las microempresas pueden apalancarse y mejorar su estructura de inversión para financiar su capital de trabajo; generándose así un crecimiento en la producción y por ende en la economía ecuatoriana.

2.6.4 Tecnológicos

Bajo este aspecto se ofrecen grandes oportunidades a la institución analizada así como al sistema financiero ya que la modernización de la infraestructura tecnológica es clave para el giro de las actividades bancarias el cual se desarrolla en un entorno dinámico y cada vez más competitivo, tal es el caso de la facilidad de acceder a los servicios bancarios a través de la banca en línea, dispositivos móviles o el uso de cajeros inteligentes donde se pueden realizar retiros y depósitos. La tecnología es el eje fundamental para realizar las operaciones

bancarias por lo cual es necesario realizar fuertes inversiones, a fin de que la institución marche de forma automática respondiendo a las necesidades de los clientes y necesidades operativas de la institución, sin embargo existen varios riesgos tecnológicos que se constituyen en una amenaza para las entidades financieras si no disponen de un adecuado sistema de seguridad de información corren el riesgo de la vulnerabilidad de la misma.

2.7 Análisis trimestral de los principales indicadores financieros del

Segmento Microcrédito de la institución analizada

Luego de haber analizado los aspectos internos y externos que repercuten en la institución financiera se realizará una observación a la información financiera de la misma así como del sistema financiero privado tanto de la cartera microcrédito, indicador de morosidad y provisiones de dicha cartera de crédito.

2.7.1 Saldos de Cartera Microcrédito

Se realizó un análisis retrospectivo de los saldos de la cartera microcrédito de la institución financiera analizada considerando los trimestres desde Agosto 2010 a Junio 2015 donde se observa que hasta mayo 2012 tuvo un crecimiento trimestral superior al 10%, mientras que desde agosto 2012 hasta junio 2015 la cartea ha ido disminuyendo hasta llegar al mínimo de crecimiento de 0,81%, en comparación con el sistema financiero el crecimiento de la cartera ha tenido el mismo comportamiento y ya en junio del 2015 no hay crecimiento sino disminución del 0,33%. En conclusión de acuerdo al PEST realizado a la institución se aprecia que los cambios externos repercuten en el comportamiento de la cartera.

Tabla 8

Cartera Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Trimestres	Cartera.Micro. Instit.Analizada	Crecimiento Trimestral Inst.Analizada	Cartera.Micro. Sistema Financiero	Crecimiento Trimestral Cart.Micro Sist.Financ.
ago-10	39		888.788	
nov-10	74	86,87%	975.012	9,70%
feb-11	945	1180,73%	1.037.160	6,37%
may-11	5.812	515,23%	1.019.838	-1,67%
ago-11	10.253	76,42%	1.116.722	9,50%
nov-11	29.224	185,03%	1.198.440	7,32%
feb-12	47.317	61,91%	1.244.166	3,82%
may-12	53.383	12,82%	1.293.646	3,98%
ago-12	55.896	4,71%	1.320.734	2,09%
nov-12	58.823	5,24%	1.322.985	0,17%
feb-13	59.033	0,36%	1.280.369	-3,22%
may-13	58.640	-0,67%	1.274.659	-0,45%
ago-13	59.445	1,37%	1.285.589	0,86%
nov-13	61.740	3,86%	1.291.709	0,48%
feb-14	63.030	2,09%	1.304.938	1,02%
may-14	65.172	3,40%	1.384.165	6,07%
ago-14	66.436	1,94%	1.396.111	0,86%
nov-14	68.687	3,39%	1.428.490	2,32%
feb-15	68.905	0,32%	1.438.710	0,72%
may-15	70.526	2,35%	1.464.741	1,81%
jun-15	71.098	0,81%	1.459.849	-0,33%

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

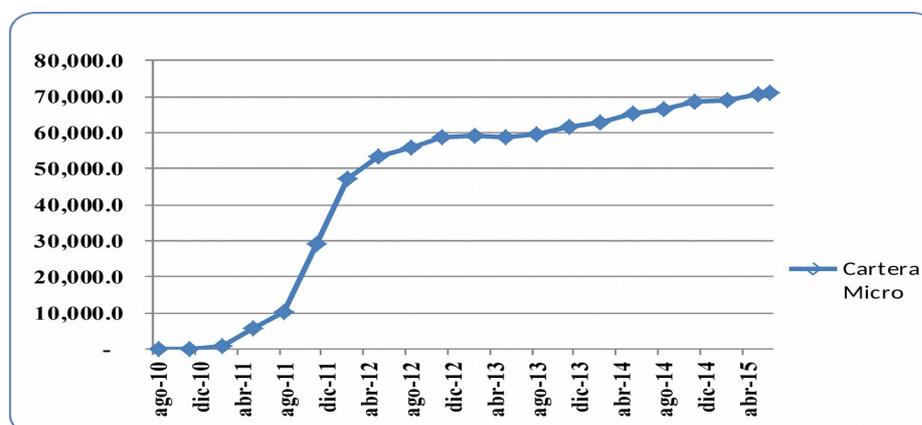


Figura 6. Evolución Cartera Microcrédito de la institución financiera analizada

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

2.7.2 Indicador de Cartera Vencida Microcrédito

El indicador de cartera vencida muestra la relación entre cartera vencida sobre cartera total, por lo que de acuerdo al análisis de la información se puede observar que la institución financiera analizada presenta hasta agosto 2012 un indicador del 3,67%, sin embargo desde el trimestre de noviembre 2012 hasta junio 2015 el indicador de cartera vencida ha ido creciendo hasta llegar al 6,01% en junio 2015. Al revisar la información del sistema financiero durante las mismas fechas hasta agosto 2012 se presentó un indicador del 4,14%, y al corte de junio 2015 el indicador creció al 6,18%.

Al realizar la comparación del indicador de cartera vencida se puede concluir que la institución analizada va de la mano con el deterioro que se presenta en el sistema financiero de bancos privados del Segmento Microcrédito, tal como se puede apreciar en el deterioro del indicador en la siguiente tabla.

Tabla 9

Cartera Vencida e Indicador Cartera Vencida del Segmento Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiero de Bancos Privados del Ecuador

Trimestres	Cartera.Vcda. Micro. Instit.Analizada	Ind.Cartera Vencida Inst.Analizada	Cartera.Vcda. Micro. Sistema Financiero	Ind.Cartera Vencida Sist.Financ. Bcos.Privados
ago-10	0	0,00%	28.274	3,18%
nov-10	3	4,48%	30.726	3,15%
feb-11	4	0,46%	40.791	3,93%
may-11	27	0,47%	39.080	3,83%
ago-11	82	0,80%	40.192	3,60%
nov-11	739	2,53%	48.428	4,04%
feb-12	1.157	2,45%	54.674	4,39%
may-12	1.833	3,43%	61.265	4,74%
ago-12	2.051	3,67%	54.630	4,14%

Trimestres	Cartera.Vcda. Micro. Instit.Analiza a	Ind.Cartera Vencida Inst.Analizada	Cartera.Vcda. Micro. Sistema Financiero	Ind.Cartera Vencida Sist.Financ. Bcos.Privados
nov-12	2.671	4,54%	66.257	5,01%
feb-13	3.394	5,75%	75.884	5,93%
may-13	2.920	4,98%	74.210	5,82%
ago-13	2.836	4,77%	77.824	6,05%
nov-13	3.200	5,18%	76.249	5,90%
feb-14	3.814	6,05%	81.620	6,25%
may-14	4.373	6,71%	87.374	6,31%
ago-14	4.252	6,40%	86.867	6,22%
nov-14	4.719	6,87%	87.753	6,14%
feb-15	4.364	6,33%	91.173	6,34%
may-15	4.395	6,23%	91.690	6,26%
jun-15	4.272	6,01%	90.221	6,18%

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

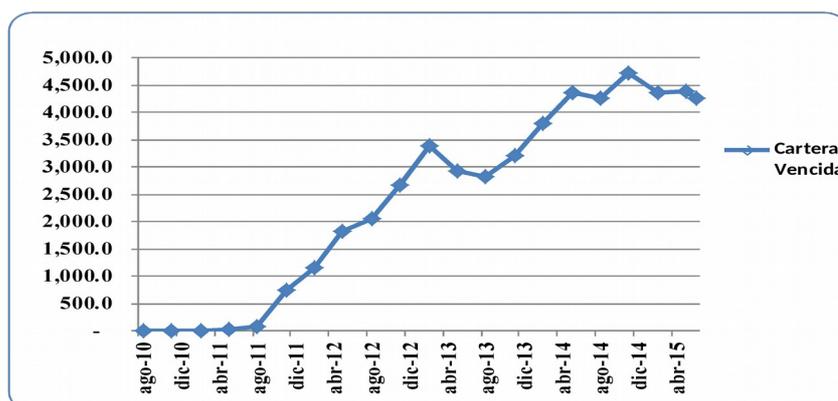


Figura 7. Evolución Cartera Vencida de la institución analizada

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

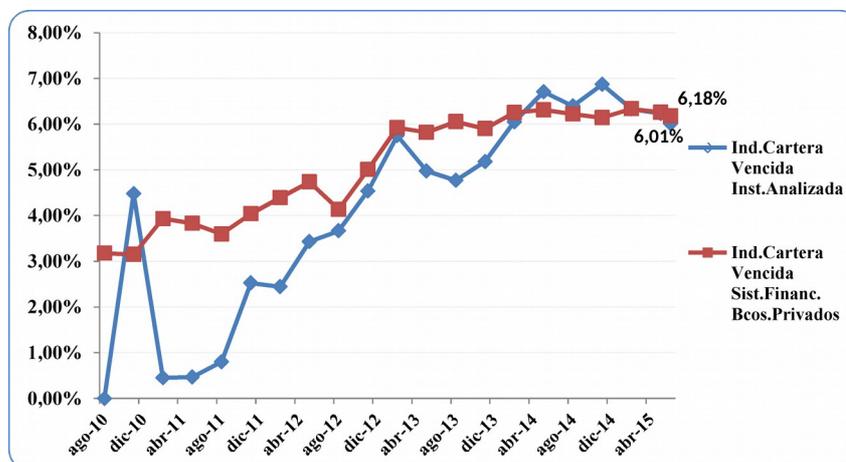


Figura 8. Comparativo Indicador de Morosidad Institución Analizada y Sistema Financiero Bancos Privados

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.).

2.7.3 Provisiones de Cartera Vencida Microcrédito

En cuanto a las provisiones de la cartera microcrédito se puede apreciar que en la institución analizada luego de la vigencia de la Normativa en agosto 2012 los trimestres siguientes noviembre 2012 y febrero 2013 se observa un incremento de provisiones del 27,27% y 24,43% mientras que en los siguientes trimestres el comportamiento de provisiones no presenta una tendencia específica hasta llegar a junio 2015 donde se aprecia una disminución de provisiones del 6,72%. En cuanto al comportamiento del sistema en los mismos trimestres analizados se observa un incremento en menor escala pero luego en a junio 2015 también se presenta una disminución de provisiones del 0,75% por lo que los niveles de provisiones tienden a estabilizarse.

Tabla 10

Provisiones Cartera Microcrédito de la institución analizada y Sistema Financiero Bancos Privados del Ecuador

Trimestres	Provisiones Cartera.Micro. Instit.Analizada	Crecimiento Trimestral Inst.Analizada	Provisiones Cartera.Micro. Sistema Financiero	Crecimiento Trimestral Sistema Financiero
ago-10	0		-39.721	
nov-10	-1	120,36%	-46.849	17,95%
feb-11	-10	1005,74%	-48.851	4,27%
may-11	-67	597,38%	-50.387	3,14%
ago-11	-142	111,29%	-55.384	9,92%
nov-11	-836	490,14%	-59.979	8,30%
feb-12	-1.513	80,98%	-60.845	1,44%
may-12	-1.838	21,46%	-69.067	13,51%
ago-12	-1.842	0,19%	-43.380	-37,19%
nov-12	-2.344	27,27%	-49.186	13,39%
feb-13	-2.917	24,43%	-52.215	6,16%
may-13	-2.426	-16,83%	-51.870	-0,66%

Trimestres	Provisiones Cartera.Micro. Instit.Analizada	Crecimiento Trimestral Inst.Analizada	Provisiones Cartera.Micro. Sistema Financiero	Crecimiento Trimestral Sistema Financiero
ago-13	-2.427	0,07%	-59.296	14,32%
nov-13	-2.676	10,24%	-57.394	-3,21%
feb-14	-3.298	23,25%	-63.079	9,90%
may-14	-3.883	17,72%	-71.501	13,35%
ago-14	-3.720	-4,18%	-71.181	-0,45%
nov-14	-3.488	-6,25%	-71.680	0,70%
feb-15	-3.014	-13,59%	-72.560	1,23%
may-15	-3.202	6,26%	-74.595	2,80%
jun-15	-2.987	-6,72%	-74.032	-0,75%

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

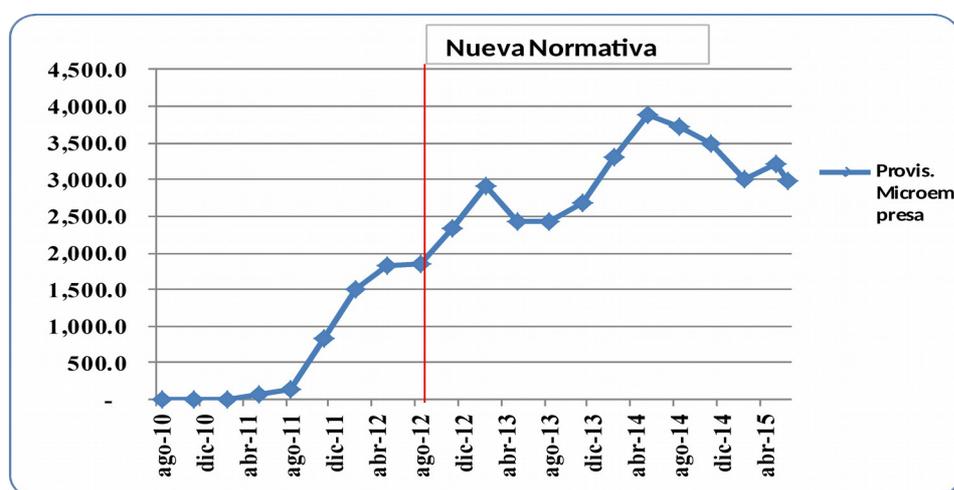


Figura 9. Evolución Provisiones Segmento Microcrédito institución financiera analizada

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Estados de Situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.). En miles de dólares.

2.8 Conclusiones

De acuerdo a lo observado se concluye que la institución financiera analizada tiene importantes fortalezas y oportunidades que le permitirán mantenerse sólida dentro del sistema financiero en el que desarrolla sus actividades así como deberá reforzar las debilidades. Por otra parte se deberán considerar los factores externos que afectan a la institución analizada así como a todo el sistema financiero ya que siempre habrán disposiciones que afecten no

solo a las actividades de los bancos sino también a los clientes titulares de los créditos o depósitos.

En base al análisis del Segmento Microcrédito de la institución analizada se concluye que tiene niveles altos de morosidad a pesar de que la Normativa de Calificación de Cartera amplió las bandas para calificar el vencido considerando a partir del día dieciséis y no desde el sexto día como se calificó hasta julio 2012, esta morosidad puede ser debido a diversos factores económicos o sociales para lo cual se recomienda que los clientes de dicho segmento reciban educación financiera a fin de aprender a manejar correctamente sus finanzas para lo cual se detallará en el último capítulo del proyecto de estudio.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación

Este capítulo tratará de identificar los factores que influyen en el incremento de la morosidad de la cartera microcrédito de la institución analizadas así como el conocimiento de la Normativa de Calificación de Cartera, lo cual se logrará a través de encuestas realizadas a los oficiales de crédito microcrédito así como a los microempresarios a fin de proponer un manual de educación financiera a base a la investigación. Finalmente se incluirá la entrevista a la gerente de riesgo financiero de la institución analizada para conocer su punto de vista sobre la Normativa de Calificación de Cartera y su impacto desde el punto de vista de requerimiento de provisiones.

3.1 Tipo de investigación

La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, no experimental porque las variables analizadas no fueron manipuladas sino que fueron observadas según se presentaron.

3.2 Enfoque de la investigación

La investigación se realizará utilizando el enfoque cualitativo ya que se realizarán dos tipos de encuestas: a los oficiales de crédito microempresa y microempresarios, así como una entrevista a la Gerente Nacional de Riesgos Financieros de la institución analizada.

3.3 Herramientas de recolección de la información

Para la recolección de la información se utilizaron fuentes primarias, estas consistieron en realizar:

1. Encuestas a los oficiales de microcrédito encargados de colocar créditos

microempresa en la entidad financiera analizada, con la finalidad de determinar las características de los clientes y los principales inconvenientes que pudieran tener para acceso al crédito.

2. Encuestas a los clientes del segmento microcrédito para determinar su nivel de conocimientos de cultura financiera en relación a sus obligaciones.
3. Entrevista a gerente de riesgo de crédito de la institución analizada.

3.4 Técnicas de procesamiento de información

Para el proceso y presentación de la información se usó la herramienta informática Microsoft Excel.

3.5 Cálculo del tamaño de la muestra y sujetos de la investigación

Para obtener el tamaño de la muestra de los oficiales microempresa se consideró en base a la totalidad de oficiales microempresa a nivel nacional que son 105 por lo que aplicando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se utilizó la fórmula de población finita obteniendo 83 oficiales a encuestar a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para determinar si conocen la Normativa de Calificación de Cartera y si consideran que la calificación afectó su percepción acerca del conocimiento acerca del comportamiento habitual de los clientes.

Para la investigación también se consideró importante conocer la opinión de los microempresarios, por lo que la investigación de campo se desarrolló sobre las operaciones otorgadas entre los meses de enero a junio del 2015 concedidos bajo esta modalidad en la institución bancaria. Durante este período se concedieron 277 créditos y aplicando la fórmula de población finita aplicando el 5% de margen de error y el 95% de confianza se determinó que el tamaño de la muestra es de 161 microempresarios a encuestar.

Finalmente se consideró importante conocer la opinión de la gerente de riesgos de la institución analizada quien es la persona responsable de la ejecución de la Normativa de Calificación de Cartera a fin de conocer su punto de vista sobre incremento de provisiones.

3.6 Preguntas de la encuesta

Se elaboraron dos cuestionarios para encuestas, un cuestionario para oficiales de crédito microempresa a fin de conocer cuáles son los aspectos o debilidades que han detectado en la colocación de créditos microempresa, así como un segundo cuestionario dirigido a microempresarios con el objeto de conocer su grado de conocimiento sobre el manejo de un buen crédito.

El detalle de los cuestionarios se presenta a continuación:

3.6.1 Cuestionario para oficiales de crédito microempresa

Pregunta 1: Permanencia en el cargo

- a. Menos de un año
- b. De uno a cinco
- c. Más de cinco

Pregunta 2: Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes

- a. 0 a 50
- b. 50 a 100
- c. Más de 100

Pregunta 3: ¿Cuántas solicitudes de crédito son aprobadas en el mes?

- a. 0 a 25
- b. 26 a 50
- c. Más de 50

Pregunta 4: ¿Conoce la norma actual de calificación de crédito?

a. Si

b. No

Pregunta 5: ¿Considera usted que la nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?

a. Completamente en desacuerdo

b. Parcialmente en desacuerdo

c. No afecta en absoluto

d. Parcialmente de acuerdo

e. Completamente de acuerdo

f. Desconozco el tema

Pregunta 6: ¿Cuáles son las causas más comunes para negar un crédito?

a. Incapacidad de pago

b. Mala experiencia crediticia en la entidad

c. Falta de documentación

d. Informalidad del cliente

Pregunta 7: ¿Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada?

a. Si

b. No

Pregunta 8: ¿Cuál es el nivel % de morosidad de su cartera?

a. 0,00 a 1,00

b. 1,01 a 3,00

c. 3,01 a 5,00

d. Más de 5,00

Pregunta 9: ¿Cuáles son las causas más comunes de incumplimiento que

manifiestan los clientes?

- a. Olvido de las fechas de pago
- b. No llega estado de cuenta y no sabe cuándo pagar
- c. Problemas económicos
- d. Enfermedad o calamidad doméstica

Pregunta 10: ¿Le informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos?

- a. Sí
- b. No

3.6.2 Cuestionario para microempresarios

Pregunta 1: Nivel de educación del cliente

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Superior
- d. Postgrado

Pregunta 2: ¿Qué tan complicado considera solicitar un préstamo bancario?

- a. Fácil
- b. Complejo
- c. Difícil
- d. No cumplo con el perfil de crédito

Pregunta 3: ¿Usted conoce las categorías de riesgo de la Normativa de Calificación de Cartera Ecuatoriana?

- a. Sí
- b. No

Pregunta 4: ¿Conoce la incidencia de tener una mala calificación de crédito?

- a. Sí
- b. No

Pregunta 5: ¿Cree que existen normativas actuales que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indiferente
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Pregunta 6: ¿Cuán importante considera que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Indiferente
- d. Nada importante

Pregunta 7: ¿De los siguientes aspectos, cuáles considera que se deben aplicar en las entidades bancarias para que los usuarios eviten una mala calificación de crédito?

- a. Información precisa a los clientes
- b. Retroalimentación constante
- c. Aplicar otras metodologías de cálculo de la calificación
- d. Utilización de otros medios para informar

Pregunta 8: ¿A través de qué medios considera idóneo que las instituciones informen a los clientes sobre el estado de sus créditos?

- a. Medios físicos

b. Medios digitales

Pregunta 9: ¿Cuáles son las causas de atraso o ausencia de pago?

a. Olvido de las fechas de pago

b. Problemas económicos

c. No llegan los estados de cuenta y no saben cuándo pagar

d. Enfermedad o calamidad doméstica

3.6.3 Preguntas de la entrevista

1. ¿Considera que el cambio de normativa incide en la aprobación o negación de los créditos a microempresarios?
2. ¿El cambio de normativa influyó en el incremento o disminución del monto de provisión de la cartera de créditos?
3. ¿Considera que el sistema financiero ecuatoriano estuvo preparado para la nueva segmentación de cartera de créditos?
4. ¿Qué cambios en los procesos tuvieron que realizar?
5. ¿Considera necesario replantear la segmentación de riesgos de crédito o está de acuerdo con las nueve categorías de riesgo dictadas en la Normativa de Calificación de Cartera?
6. ¿Considera que el microempresario debería recibir educación financiera?
7. ¿Qué aspectos considera de importancia que el cliente debe conocer para tener un mayor acceso al microcrédito?

3.7 Resultados de la investigación

Después de realizar las encuestas a los oficiales de crédito microempresa así como a los microempresarios se realizó el levantamiento de la información donde se pueden apreciar a continuación los siguientes resultados.

3.7.1 Resultados encuestas a oficiales de crédito microempresa de la institución analizada

Se encuestaron a 83 oficiales de crédito microempresa a nivel nacional, los cuales respondieron a las interrogantes planteadas.

1. Permanencia en el cargo

Tabla 11
Permanencia en el cargo

Permanencia en el cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Menos de un año	8	10%
De uno a cinco	54	65%
Más de cinco	21	25%
Total	83	100%

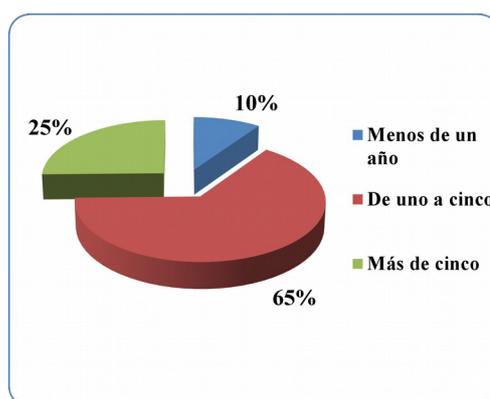


Figura 10. Permanencia en el cargo

Del total de oficiales de crédito encuestados el 65% corresponden a personas cuyo tiempo de permanencia en el cargo es de uno a cinco años mientras que el 10% corresponden a personas que tienen menos de un año, así como el 25% corresponde a personas que tienen permanencia más de 5 años en el cargo. Se puede concluir que más de la mitad de la muestra son personas con experiencia en el cargo. Esto favorece a la investigación, puesto que su experiencia permitirá obtener respuestas más confiables.

2. ¿Cuántas solicitudes de crédito son recibidas al mes?

Tabla 12

Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes

Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
0 a 50	39	47%
50 a 100	28	34%
Más de 100	16	19%
Total	83	100%

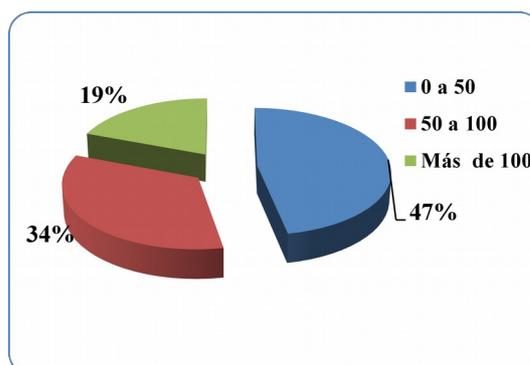


Figura 11. Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes

De acuerdo a las encuestas realizadas el 47% corresponden a la cantidad de 0 a 50 solicitudes de crédito recibidas al mes, mientras que el 34% corresponden al rango de 50 a 100 y el 19% restante corresponden a Más de 100 solicitudes recibidas. Se puede concluir que la mayoría de los oficiales reciben de 0 a 50 solicitudes mensualmente para su evaluación.

3. ¿Cuántas solicitudes de crédito son aprobadas en el mes?

Tabla 13

Cantidad de solicitudes de crédito aprobadas en el mes

Cantidad de solicitudes de crédito aprobadas en el mes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
0 a 25	43	52%
26 a 50	32	39%
Más de 50	8	10%
Total	83	100%

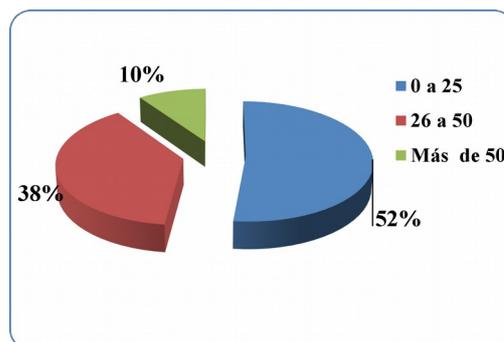


Figura 12. Cantidad de solicitudes de crédito aprobadas en el mes

El 52% de los encuestados manifiesta que aprueban solicitudes entre 0 a 25, el 39% aprueba de 26 a 50 solicitudes, mientras que el 10% aprueba más de 50 solicitudes mensuales. Esto concluye que el tiempo en aprobar una solicitud de crédito para microempresarios requiere una revisión más profunda de la información presentada motivo por el cual demoran en dar un dictamen.

4. ¿Conoce la norma actual de calificación de créditos?

Tabla 14

Conocimiento de la norma actual de calificación de créditos

Conocimiento de la norma actual de calificación de créditos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	70	84%
No	13	16%
Total	83	100%

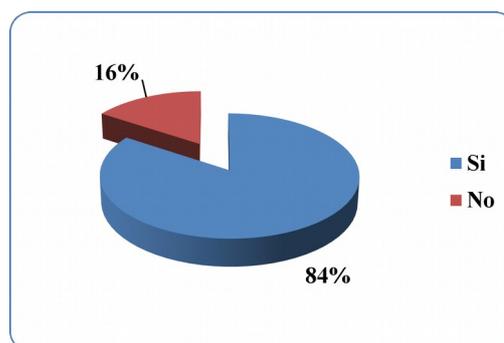


Figura 13. Conocimiento de la norma actual de calificación de créditos

Del total de encuestados se observa que el 84% conoce sobre la nueva Normativa de Calificación de Cartera de Créditos, mientras que el 16% no conoce la Normativa. Se concluye que la mayoría de los oficiales sí tienen los

conocimientos actualizados sobre la Normativa de Calificación de Cartera de Créditos pudiendo comentar a sus clientes sobre las categorías de riesgo existentes.

5. ¿Considera usted que la nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?

Tabla 15

¿La nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?

¿La nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Completamente en desacuerdo	7	8%
Parcialmente en desacuerdo	11	13%
No afecta en absoluto	9	11%
Parcialmente de acuerdo	30	36%
Completamente de acuerdo	20	24%
Desconozco el tema	6	7%
Total	83	100%

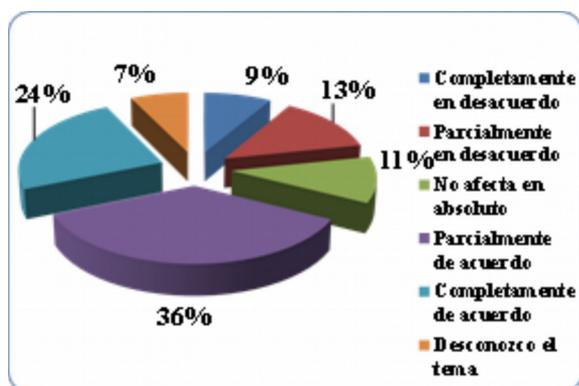


Figura 14. La nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes?

El 36% de los encuestados se considera parcialmente de acuerdo con la nueva regulación de calificación de crédito de los clientes, seguido por el 24% de oficiales que estaban totalmente de acuerdo mientras que se observa que el 13% se encuentra parcialmente en desacuerdo, el 11% consideró que la Normativa no afectó en nada, mientras que el 8% consideró que estaba totalmente en desacuerdo. Se puede apreciar opiniones divididas en esta encuesta siendo la que predomina estar parcialmente de acuerdo.

6. ¿Cuáles son las causas más comunes para negar un crédito?

Tabla 16

Causas más comunes para negar un crédito

Causas más comunes para negar un crédito	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Incapacidad de pago	42	51%
Mala experiencia crediticia en la entidad	26	31%
Falta de documentación	3	4%
Informalidad del cliente	12	14%
Total	83	100%

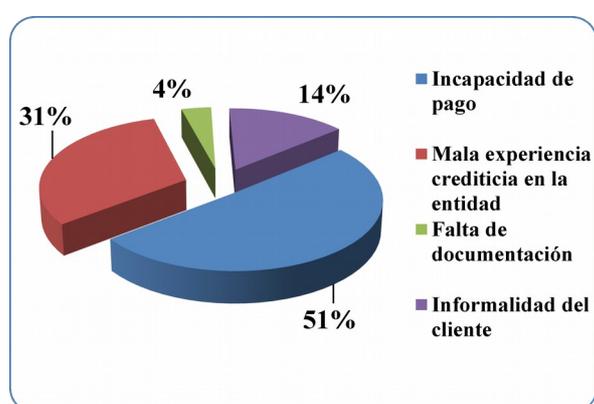


Figura 15. Causas más comunes para negar un crédito

El 51% de los encuestados considera que la incapacidad de pago es la causa más común para negar un crédito, seguido por el 31% que considera que la mala experiencia crediticia en la entidad es un motivo para negarlo. El 14% refiere que la informalidad del cliente es motivo de negación, y el 4% considera que la falta de documentación, por lo anteriormente observado se puede observar que en la entidad observada la incapacidad de pago es un motivo decisivo de negación.

7. ¿Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada?

Tabla 17

¿Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada?

¿Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada.	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	74	89%
No	9	11%
Total	83	100%

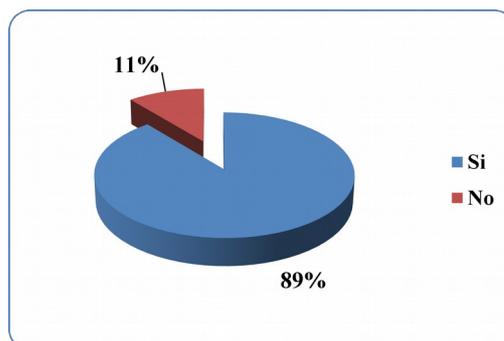


Figura 16. Recibe Retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada

El 89% de los encuestados considera que sí recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada, mientras que el 11% no se considera informado. En conclusión la mayoría de los oficiales de crédito sí se consideran informados sobre el estado de su cartera colocada.

8. ¿Cuál es el nivel % de morosidad de su cartera?

Tabla 18

Nivel % de morosidad de cartera

Nivel % de morosidad de cartera	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
0,00 a 1,00	15	18%
1,01 a 3,00	25	30%
3,01 a 5,00	36	43%
Más de 5,00	7	8%
Total	83	100%

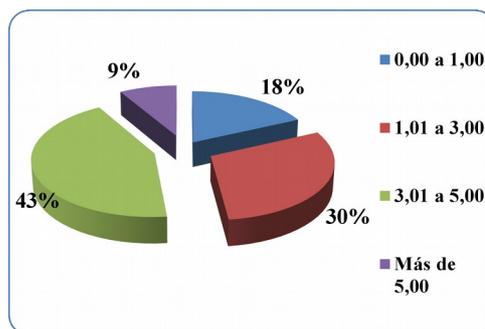


Figura 17. Nivel % de morosidad de cartera

De acuerdo a la observación realizada se aprecia que el 43% se encuentra con morosidad entre el 3,01% al 5%, seguido por el 30% cuya morosidad se sitúa entre el 1,01% al 3%. El 8% de los encuestados se encuentran con morosidad superior al 5% el cual es el nivel más crítico, mientras que el 18% restante corresponde a oficiales con morosidad de 0% a 1%. Se concluye que la mayor parte de la muestra presenta altos niveles de cartera vencida lo cual es un reflejo del nivel de morosidad del segmento microcrédito en la banca ecuatoriana.

9. ¿Cuáles son las causas más comunes de incumplimiento que manifiestan los clientes?

Tabla 19
Causas más comunes de incumplimiento

Causas más comunes de incumplimiento	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Olvido de las fechas de pago	5	6%
No llega estado de cuenta y no sabe cuándo pagar	16	19%
Problemas económicos	42	51%
Enfermedad o calamidad doméstica.	20	24%
Total	83	100%

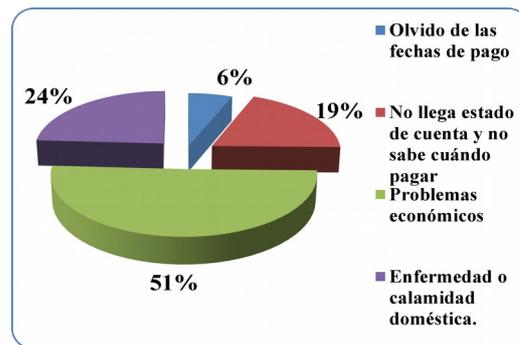


Figura 18. Causas más comunes de incumplimiento

El 51% de los encuestados considera que los problemas económicos es la causa más común de incumplimiento, mientras que el 24% se debe a enfermedad o calamidad doméstica. De acuerdo a la observación se concluye que el factor más preponderante para el atraso en el pago de la deuda se debe a los problemas económicos de los microempresarios.

10. ¿Le informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos?

Tabla 20

¿Informa a sus clientes sobre consecuencias del incumplimiento de los pagos

¿Informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	73	88%
No	10	12%
Total	83	100%

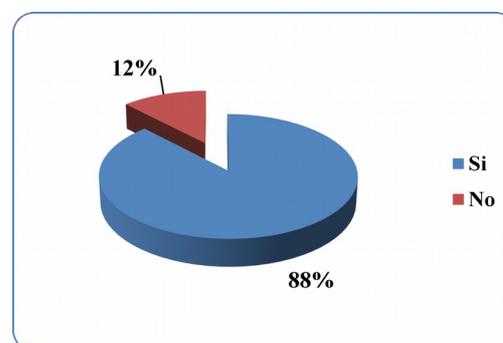


Figura 19. Informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos

El 88% de los encuestados manifiesta que sí informa a sus clientes sobre las causas del incumplimiento de los pagos, mientras que el 12% no les informa. Se puede concluir que la mayoría de los oficiales cumplen en informar a los clientes que deben estar al día en los pagos.

3.7.2 Resultados encuestas a microempresarios

Para realizar este análisis se encuestaron a 161 microempresarios donde se concluyen los resultados a continuación:

1. Nivel de instrucción del cliente

Tabla 21
Nivel de instrucción

Nivel de educación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Primaria	59	37%
Secundaria	45	28%
Superior	46	29%
Postgrado	11	7%
Total	161	100%

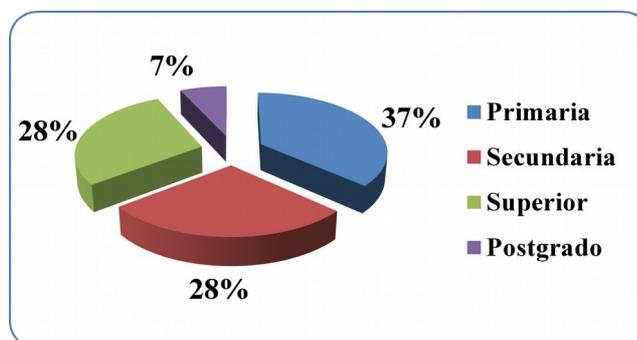


Figura 20. Nivel de instrucción

De acuerdo a la encuesta realizada se identificó que el 37% tiene como nivel de estudio primaria, seguido del 29% que tiene nivel superior, finalizando con el 7% que identificó tener un nivel de estudio de postgrado, por lo que se concluye que es un segmento cuyos actores tienen poca preparación académica.

2. ¿Qué tan complicado considera solicitar un préstamo bancario?

Tabla 22

¿Qué tan complicado considera solicitar un préstamo bancario?

¿Qué tan complicado considera solicitar un crédito bancario?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Fácil	40	25%
Complejo	41	25%
Difícil	30	19%
No cumpla con el perfil de crédito	50	31%
Total	161	100%

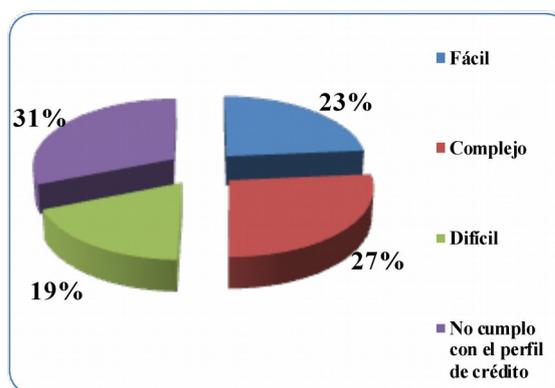


Figura 21. Nivel de complicación al solicitar un préstamo bancario

De la encuesta realizada se obtiene que el 31% no cumple con el perfil de ser sujeto de crédito, mientras que un 27% considera complejo y otro 24% lo considera fácil por lo que se concluye que la mayor parte de la muestra respondieron que no pueden ser sujeto de crédito.

3. ¿Usted conoce las categorías de riesgo de la Normativa de Calificación de Cartera Ecuatoriana?

Tabla 23

Conocimiento de las categorías de riesgo de la Normativa de Calificación de Riesgos Ecuatoriana

Conocimiento de las categorías de riesgo de la Normativa de Calificación de Cartera Ecuatoriana	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	34	21%
No	127	79%
Total	161	100%

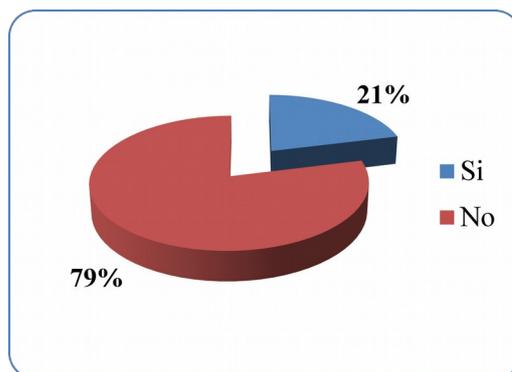


Figura 22. Conocimiento de las categorías de riesgo de Normativa de Calificación de Riesgos Ecuatoriana

De acuerdo a esta encuesta se concluye que el 79% de los encuestados no conoce las categorías de riesgo y sólo el 21% sí conoce por lo cual se procede a tomar como una respuesta estratégica que permite conocer cuáles son las falencias de información.

4. ¿Conoce la incidencia de tener una mala calificación de crédito?

Tabla 24

Conocimiento de incidencia de tener mala calificación de crédito

Conocimiento de incidencia de tener mala calificación de crédito	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	61	38%
No	100	62%
Total	161	100%

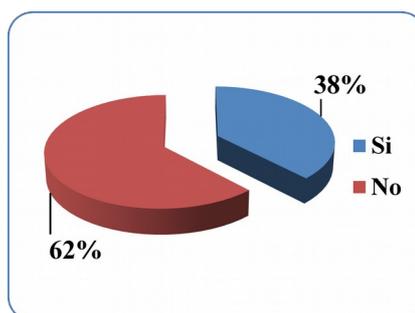


Figura 23. Conocimiento de incidencia de tener mala calificación de crédito

De acuerdo a esta pregunta se determina que el 62% no conoce sobre la incidencia de tener una mala calificación de riesgo mientras que el 38% sí conoce, por lo que la mayoría de microempresarios deberían aprender sobre la importancia

de tener un buen récord crediticio.

5. ¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?

Tabla 25

¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?

¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	50	31%
De acuerdo	42	26%
Indiferente	23	14%
En desacuerdo	29	18%
Totalmente en desacuerdo	17	11%
Total	161	100%

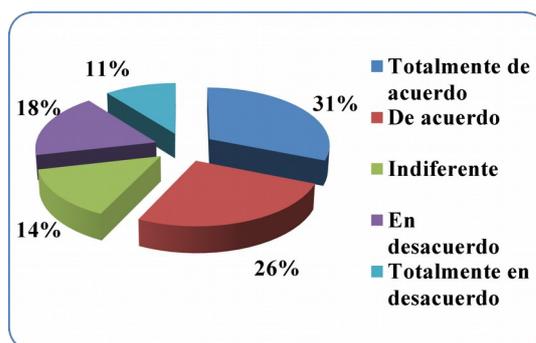


Figura 24. ¿Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?

De la pregunta establecida se mencionó que el 31% está totalmente de acuerdo acerca de la existencia de normativas que puedan perjudicar la calificación de crédito en los clientes, seguido del 26% que mencionan estar de acuerdo en que esta normativa los perjudique.

6. ¿Cuán importante considera que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos?

Tabla 26
Importancia de que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos

Importancia de que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para otorgar microcréditos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy importante	53	33%
Importante	37	23%
Indiferente	40	25%
Nada importante	31	19%
Total	161	100%

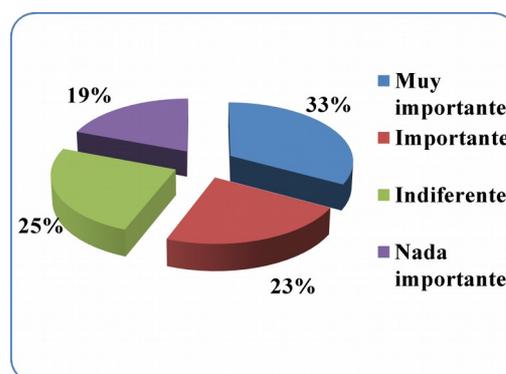


Figura 25. *Importancia de que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos*

Se determinó que el 33% considera muy importante que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos, seguido del 25% que se mostró indiferente a nuevos procedimientos.

7. De los siguientes aspectos, ¿cuáles consideran que se deben aplicar en las entidades bancarias para que los usuarios eviten una mala calificación de crédito?

Tabla 27
Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito

Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Información precisa a los clientes	58	36%
Utilización de otros medios para informar	35	22%

Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Aplicar otras metodologías de cálculo de calificación	30	19%
Retroalimentación constante	38	24%
Total	161	100%

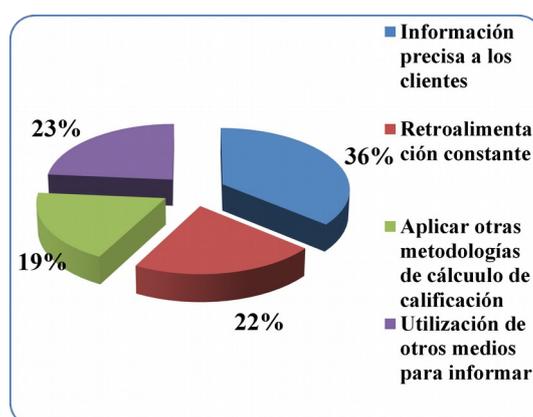


Figura 26. Aspectos que microempresarios consideran deben aplicar en entidades bancarias para evitar mala calificación de crédito

De los aspectos a considerar el 36% de los microempresarios sostiene que las entidades deben dar información precisa para no incurrir en mora, seguido del 24% que indicó que se debería de informar a los clientes, es decir, la mayoría necesita que la institución les recuerde constantemente sus obligaciones.

8. ¿A través de qué medios consideran idóneo que las instituciones informen a los clientes sobre el estado de sus créditos?

Tabla 28

Medios idóneos para informar a microempresarios sobre el estado de sus créditos

Medios idóneos para informar a los clientes sobre el estado de sus créditos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Medios físicos	11	7%
Medios digitales	150	93%
Total	161	100%

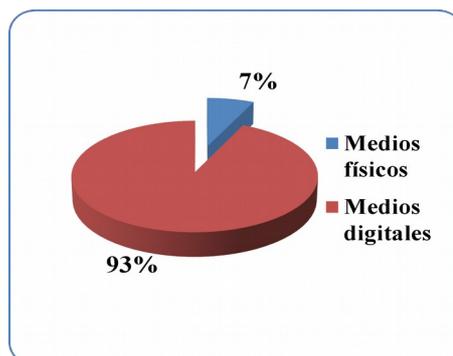


Figura 27. Medios idóneos para informar a microempresarios sobre el estado de sus créditos

El 93% de los microempresarios prefieren recibir en medios digitales mientras que el 7% prefiere recibir impreso, lo cual demuestra la tendencia de que en la actualidad la mayoría de la información se está recibiendo a través de este medio.

9. ¿Cuáles son las causas de atrasos o ausencia de pago?

Tabla 29
Causas de atraso o ausencia de pago

Causas de atrasos o ausencia de pago	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Olvido de las fechas de pago	28	17%
Problemas económicos	56	35%
No llegan los estados de cuenta y no sabe cuándo pagar	46	29%
Enfermedad o calamidad doméstica	31	19%
Total	161	100%

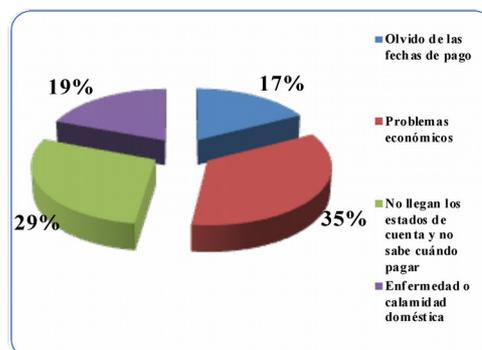


Figura 28. Causas de atrasos o ausencia de pago

Según los resultados se observa que la principal causa de atraso o ausencia de pago es tener problemas económicos con el 35%, seguido por el motivo de que no les llegan los estados de cuenta y no sabe cuándo pagar con el 29%, finalizando con el 17% donde que indicó que olvidan las fechas de pago.

3.7.3 Resultados de la entrevista a la oficial de riesgos de crédito de la entidad analizada

Se procedió a entrevistar a la gerente nacional de riesgos de crédito de la entidad analizada a fin de conocer su punto de vista respecto a la Normativa actual de Calificación de Cartera.

1. ¿Considera que el cambio de normativa incide en la aprobación o negación de los créditos?

Según dispone la Superintendencia de Bancos donde se establece que la Central de Riesgos no debería ser vinculante con el otorgamiento de un crédito, sin embargo, todas las instituciones bancarias se apoyan en el comportamiento crediticio de los clientes a la hora de calificarlos para el otorgamiento de una facilidad crediticia, especialmente si tiene historial crediticio dentro del mismo banco.

2. ¿El cambio de normativa influyó en el incremento o disminución del monto de provisión de la cartera de créditos?

Sí considero que el cambio de regulación trajo como consecuencias un incremento significativo en el monto de provisiones debido a que la modificación de los porcentajes fue agresiva en las categorías de mayor riesgo, tal es el caso de la categoría “C” donde el porcentaje de requerimiento era del 20% y ahora requiere del 20% hasta el 40% como ejemplo.

3. ¿Considera que el sistema financiero ecuatoriano estuvo preparado para la nueva segmentación de cartera de crédito?

Considero que el sistema financiero ecuatoriano no estuvo preparado para la nueva regulación debido al incremento significativo en el monto de provisiones, así como las instituciones requirieron una inversión importante para preparar la plataforma tecnológica que soporte la automatización de la nueva metodología.

4. ¿Qué cambios en los procesos tuvieron que realizar?

Este cambio de regulación trajo consigo muchas reuniones entre las áreas involucradas como por ejemplo Sistemas, Riesgos, Operaciones, Auditoría, donde se tuvo que coordinar desde la programación de la calificación según el segmento de crédito por operación hasta la revisión final por parte de Auditoría. Este proceso demoró algunos meses y trajo consigo realizar muchas pruebas de validación. La programación de la calificación de cartera debía realizarse por segmentos ya que los criterios de calificación hacen distinción entre los mismos, tal como está escrito en la Normativa.

5. ¿Considera necesario replantear la segmentación de riesgos de crédito o está de acuerdo con las nueve categorías de riesgo dictadas en la Normativa de Calificación de Cartera?

Considero que ya hemos madurado el modelo y hemos incorporado las nuevas categorías a las metodologías de evaluación internas. Finalmente esta categorización exige al banco un mayor nivel de provisiones de cartera de crédito con lo cual se está protegiendo al sistema financiero por las posibles pérdidas de cartera incobrable.

6. Considera que el microempresario debería recibir educación financiera?

Considero que sí debe recibir, porque es indispensable que cada cliente tenga educación financiera para administrar sus finanzas, esto es tener la facultad de generar ingresos para cubrir sus deudas y a su vez tener utilidad, así como tener bases de análisis financiero para conocer si su negocio es rentable o generar mayor rentabilidad a su negocio.

7. Que aspectos considera de importancia que el cliente debe conocer para tener un mayor acceso al microcrédito?

Considero que el cliente debe tener un negocio formalizado, es decir con RUC y declaraciones al día. Si tiene RISE el movimiento de la cuenta debería evidenciar sus ingresos pero sin embargo no siempre deposita, de igual manera no puede ser un negocio ambulatorio sino estar establecido en una dirección específica, así como debe tener un buen score de pago.

3.7.4 Conclusiones

En base a las entrevistas realizadas a los oficiales microempresa se puede concluir que la mayoría tiene experiencia calificando créditos de uno a cinco años, reciben principalmente de cero a cincuenta solicitudes para evaluar y en su mayoría aprueban hasta veinticinco solicitudes al mes. Los oficiales para el desempeño de sus funciones mayormente conocen la segmentación de crédito de nueve categorías y consideran que la Normativa afectó parcialmente la calificación de crédito de sus clientes. Al realizar la evaluación de las solicitudes las causas de rechazo para la aprobación de un crédito se deben principalmente a la incapacidad de pago de los solicitantes. Consideran que para el desempeño de sus funciones reciben retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada donde identifican que la mayoría de su portafolio tiene morosidad

de 3,01% a 5,00%, donde consideran que dicha morosidad tiene como causas más comunes los problemas económicos de sus clientes.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los microempresarios se puede observar que en su mayoría han cursado hasta la instrucción primaria. Los microempresarios consideran que solicitar un crédito requiere un trámite complejo y en su mayoría desconocen las nueve categorías de riesgo existentes en la Normativa Ecuatoriana de Calificación de Cartera, desconociendo en su mayoría que tener una mala calificación de riesgo les afecta para calificar a ser sujetos de crédito, sin embargo sí consideran que hay normativas que los perjudican motivo por el cual les rechazan las solicitudes y piensan que las entidades bancarias deberían aplicar otros procedimientos para otorgar microcréditos, como por ejemplo consideran importante dar información precisa a los clientes a fin de evitar caer en mora y cuidar su calificación de riesgo utilizando los medios digitales para estar al tanto de sus obligaciones bancarias. En cuanto a su comportamiento crediticio la principal causa para no pagar sus deudas se refiere a la existencia de problemas económicos.

Capítulo 4: Programa de Educación Financiera

En base a los hallazgos de la investigación tomando como problemática la morosidad elevada en el segmento microcrédito por atrasos e incumplimiento en los pagos especialmente incurridos por problemas económicos, la falta de información en tener una mala calificación y de información no precisa hacia el cliente por parte de los bancos, y pensando con responsabilidad social, se propone un Programa de Educación Financiera, dirigido al microempresario.

Este programa tiene como objetivo principal apoyar el proceso de bancarización en el Ecuador y facilitar la comprensión del funcionamiento del sector financiero y todos sus servicios, así como permitirá a los microempresarios conocer más sobre el manejo del dinero, planificar sus finanzas con el propósito de mejorar la gestión del riesgo, promoviendo más el ahorro y fortaleciendo el sistema financiero en su conjunto.

Resulta primordial fomentar la cultura financiera en el país para impulsar el bienestar de las personas; quienes podrán aprender, incluso desde su infancia, a llevar el control de sus finanzas y tomar hoy decisiones más inteligentes sobre su dinero para poder disfrutar mañana de una vejez digna y sin preocupaciones.

La educación financiera está adquiriendo cada vez más importancia, al favorecer una mejor asignación de recursos, reducir los riesgos asociados a episodios de inestabilidad financiera y, por tanto, contribuir al aumento del bienestar social. Para mejorar los índices de morosidad, es necesario que el cliente reciba una adecuada educación financiera, para lo cual se le debe entregar personalmente información detallada sobre el crédito, recalcando las obligaciones, responsabilidades así como sus derechos.

4.1 Objetivos del Programa

1. Capacitar y actualizar a los microempresarios en materia de educación financiera a través de la realización de seminarios, talleres, charlas, conferencias a fin de brindar apoyo a los clientes en el desarrollo de los sistemas preventivos sobre el buen uso del crédito, fortaleciendo los métodos de control y prevención mediante la cooperación institucional.
2. Propulsar y apoyar las iniciativas y actividades de concienciación, capacitación, publicación, difusión y actualización de conocimientos en educación financiera, abarcando el marco legal y judicial nacional, estrategias y medidas de prevención de la morosidad.

4.2 Estrategias a emplearse

1. Establecer una planificación anual orientada a la capacitación de los clientes del banco.
2. Desarrollar trabajos prácticos durante los talleres de capacitación.
3. Emplear técnicas de Exposición – Diálogo a fin de interactuar con los participantes.
4. Publicar el contenido del programa en Redes Sociales, incluyendo Tips de Educación Financiera.
5. Publicar en medios de comunicación (prensa escrita), anuncios sobre el manejo efectivo de las finanzas.
6. Elaborar y editar videos formativos de educación financiera.
7. Entregar folletos, manuales en la capacitación con el contenido del programa.

4.3 Grupo Objetivo

Se orienta a clientes microempresarios que inician una relación comercial

con el Banco. Las capacitaciones serán desarrolladas cada cuatro meses de acuerdo al tipo de perfil del grupo objetivo y de acuerdo a los contenidos del programa.

4.4 Recursos

4.4.1 Materiales

Infraestructura.- Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la administración del Banco.

Mobiliario, Equipo y Otros.- Esta conformado por mesas de trabajo, proyectores, equipo multimedia, y ventilación adecuada.

Documentos Técnicos – Educativos - Materiales de Apoyo, encuestas de evaluación, material de estudio: folletos, manuales y cuadernos.

4.4.2 Humanos

Facilitadores y Expositores: Personal con experiencia en banca, con sólidos conocimientos en finanzas.

4.4.3 Económicos

Los recursos económicos para la ejecución de los talleres, charlas, seminarios serán incluidos en el presupuesto anual de capacitación del Banco.

4.5 Beneficios de la Educación Financiera

Dentro de los beneficios de aprender educación financiera se obtiene:

1. Mejorar calidad de vida al poder generar riqueza.
2. Una adecuada selección de los distintos financiamientos (crédito), poniendo atención en la tasa de interés, comisiones, etc. así como se debe considerar los beneficios de pagar a tiempo.
3. Realización de metas patrimoniales: Casa, auto, negocio, educación para los hijos, etc.

4. Finanzas estables y preparadas para enfrentar cualquier contingencia (crisis), porque se cuenta con un fondo de emergencia y diversidad de ingresos.
5. El cliente al momento que ha recibido información de parte de la institución financiera este cambia de actitud, mejorando el comportamiento y toma decisiones más acertadas.
6. Quienes se acercan al sector financiero sin temores y tienen clara información de su funcionamiento contribuyen a que los demás ciudadanos hagan parte del mismo, a la estabilidad y al bienestar de la economía nacional.
7. Una vez adquiridos los conocimientos, ocurren cambios positivos en el comportamiento financiero de la gente y mejora la confianza en el manejo de las finanzas personales.
8. Una vez que el cliente ingresa a través de servicio al cliente y éste forma parte de una base de clientes que podrían ser potenciales aspirantes a un crédito se debe dar a conocer para que se inscriban a conferencias, planteando beneficios para quienes culminen con éxito las capacitaciones.

4.6 Contenido del Programa

4.6.1 Dinero y Transacciones

En esta área de contenido incluye las distintas formas y utilidades del dinero y el manejo de transacciones monetarias sencillas, como los pagos habituales, el gasto, la relación calidad-precio, las tarjetas bancarias, los cheques, las cuentas bancarias y las divisas. Con este tema, los clientes podrán:

1. Identificar distintas formas de pago de manera personal o a través de la red.
2. Reconocer que hay diferentes formas de recibir y transferir dinero.

3. Tomar conciencia de que al momento de acceder a un crédito se debe incurrir en el pago de intereses.
4. Tener confianza y ser capaces de manejar y supervisar transacciones a través del uso de tarjetas de crédito corporativas, banca virtual y demás transacciones bancarias.

4.6.2 Planificación y Gestión de las Finanzas

Los ingresos y la riqueza deben planificarse tanto a corto como a largo plazo. Esta área de contenido incluye:

1. El conocimiento y la capacidad para controlar ingresos y gastos:
 - Identificar distintos tipos de ingresos y mediciones de los mismos (tales como asignaciones, salario, comisiones, prestaciones, salario por hora e ingresos brutos y netos); y
 - Elaborar un presupuesto para planificar el gasto ordinario, el ahorro y la inversión productiva.
2. El conocimiento y la capacidad de utilizar los ingresos y otros recursos disponibles a corto y a largo plazo para aumentar el bienestar financiero:
 - Entender cómo se manejan los distintos elementos de un presupuesto, por ejemplo, el establecimiento de prioridades si los ingresos no se corresponden con los gastos previstos o la búsqueda de opciones para reducir gastos o aumentar los ingresos con el fin de incrementar los niveles de ahorro;
 - Evaluar el impacto de distintos planes de gasto y ser capaz de establecer prioridades de gasto a corto y a largo plazo;
 - Planificar con antelación el pago de gastos futuros.

- Comprender las razones de acceso al crédito y las formas de suavizar el gasto en el tiempo mediante el préstamo o el ahorro;
- Entender el impacto de los intereses compuestos sobre el ahorro y las ventajas y desventajas de los productos de inversión;
- Comprender los beneficios de ahorrar para objetivos a largo plazo o cambios de circunstancias previstos (como independizarse); y
- Entender la manera en que los impuestos y prestaciones del Estado afectan a la planificación y gestión de las finanzas.

4.6.3 Solicitud de Microcréditos

Se ha demostrado que a través de la capacitación se puede lograr disminuir el índice de morosidad de los clientes, ya que ésta fomenta una cultura de conciencia y responsabilidad al ser sujeto de crédito.

La institución tiene la obligación de ser transparente y precisa con el cliente potencial, por lo cual deberá responder al cliente toda la información que solicite, donde el cliente podrá:

1. Definir qué es lo que solicita.- Si desea obtener un crédito, una tarjeta de crédito, la apertura de una cuenta de ahorro, una cuenta corriente o un depósito a plazo, algún otro tipo particular de financiamiento, en este caso un microcrédito para lo cual debe llenar la solicitud de microcrédito y cumplir con los requisitos que establece la institución bancaria. El cliente debe sustentar la existencia del negocio para lo cual solicita el crédito por medio de declaraciones presentadas al SRI, aportaciones al IESS, facturas con proveedores entre otros.
2. Verificar que la entidad financiera donde desea contratar el producto o servicio, esté autorizada por la Superintendencia de Bancos.

3. Comparar la existencia de los distintos tipos de instituciones que ofrezcan los mismos productos, y elegir la que mejor satisfaga sus necesidades en cuanto a plazo y tasas así como evaluar las ventajas y desventajas que dan cada una de las instituciones.

4.6.4 Deberes y derechos posteriores a la obtención del crédito

El cliente podrá conocer los deberes y derechos contraídos al contratar una operación de crédito con una institución bancaria, los cuales abarcan lo siguiente:

1. Conocer el estado de cuenta de la deuda ya sea físico o virtual. El cliente debe recordar que no lo exime de responsabilidad si no recibe el estado de cuenta, por lo que se recomienda estar pendiente de las fechas de pago.
2. El cliente debe conocer que en caso de no cancelar la deuda la institución financiera realizará el cobro al garante cuyas firmas se encuentran registradas en la orden de operación.
3. El cliente conocerá que al no realizar el pago de la deuda la institución financiera podrá hacer uso efectivo de las garantías que respaldan al préstamo.
4. El cliente puede otorgar autorización para cargar en cualquier cuenta de depósito por el crédito otorgado, así mismo que se efectúen los débitos a realizarse por dicha operación de crédito y debe tener los fondos suficientes. No obstante esta autorización no es un requisito indispensable para que la institución le otorgue el crédito.
5. El cliente podrá gestionar ante la institución financiera reestructuraciones y refinanciamiento de sus deudas, en caso de cambios desfavorables en su situación económica que ponga en riesgo su capacidad de pago.
6. El cliente conocerá que cada institución cuenta con un Defensor del Cliente

a quien podrá acudir en caso de realizar algún reclamo a la institución financiera.

4.6.5 Obligaciones posteriores a la obtención del crédito

Es importante que el cliente tenga presente que una vez obtenido el desembolso del crédito este debe cumplir lo siguiente:

1. Pagar puntualmente el dividendo según las condiciones pactadas en el contrato bancario.
2. El cliente en caso de incurrir en morosidad deberá cancelar intereses por dicho concepto.

4.6.6 Calificación de Riesgo

Como parte del contenido del Programa los microempresarios recibirán capacitación sobre las categorías de calificación de riesgo a fin de fortalecer los resultados obtenidos en las encuestas ya que la mayoría desconocía la existencia de la Normativa de Calificación de Cartera Ecuatoriana:

1. El cliente conocerá las nueve categorías de calificación de cartera y los rangos de morosidad que las determinan.
2. El cliente será informado que al tener operaciones de cartera con las instituciones financieras recibe una calificación de riesgo y ésta será dada a conocer a la Superintendencia de Bancos de forma mensual a fin de mantener actualizada la Central de Riesgos.
3. El cliente conocerá que la Superintendencia de Bancos dará a conocer a los burós de información crediticia sobre las calificaciones de riesgo de los clientes y esta información alimenta al sistema financiero nacional.
4. El cliente será informado que las operaciones microcrédito con más de 180 días mora deberán ser castigadas por Normativa de Calificación de Cartera

emitida por la Superintendencia de Bancos.

5. El cliente aprenderá la importancia de tener y mantener un buen historial crediticio ya que de esta manera las instituciones financieras obtendrán las referencias adecuadas para volver a otorgar operaciones de crédito.
6. El cliente conocerá que a mayor deterioro de calificación mayor será el costo financiero para la institución ya que demandará mayor provisión por riesgo de cuentas incobrables.

4.7 Duración

El contenido del curso se lo dictará durante dos días en la Oficina Matriz de la institución bancaria distribuido de la siguiente manera:

Tabla 30
Contenido del Manual

Contenido	Duración	Tiempo
Dinero y Transacciones	15	Minutos
Planificación y Gestión de la Finanzas	25	Minutos
Solicitud de Microcréditos	20	Minutos
Deberes y Derechos posteriores a la obtención del crédito	20	Minutos
Obligaciones posteriores a la obtención del crédito	15	Minutos
Calificación de riesgo	25	Minutos
Total	120	

4.8 Propuesta Económica

Tabla 31
Propuesta Económica

Recursos	Monto Presupuestado	Observación
Infraestructura	\$ 0	Instalación propia del banco
Muebles y equipos	\$ 0	Instalación propia del banco
Facilitadores y Capacitadores	\$ 0	Personal del banco
Diseño del material	\$ 4.200	Manuales, folletos y cuadernos a empresa de publicidad

Recursos	Monto Presupuestado	Observación
Material Didáctico		
Folletos		
Manuales	\$ 5.400	1500 manuales, 1500 folletos, 1500 cuadernos
Cuadernos de Estudio		
Prensa escrita	\$ 3.600	Una publicación mensual, 12 al año en un reconocido diario nacional
Edición de videos de educación financiera	\$ 4.300	Tres videos anuales
Diplomas	\$ 975	1500 diplomas
TOTAL	\$ 18.475	

4.9 Conclusiones

En base a lo expuesto se puede concluir que es muy necesario recibir educación financiera ya que de esta manera los clientes y futuros clientes podrán tener una visión más amplia de que ser sujeto de crédito no se limita a recibir el crédito sino que este es el inicio de una relación formal con la institución financiera y cuyo historial de pagos y puntualidad de los mismos se traduce en una calificación de riesgos que es dada a conocer a la Superintendencia de Bancos y a los burós de información crediticia a nivel nacional.

Adicionalmente es importante que los clientes microempresa aprendan a manejar un presupuesto donde puedan proyectar sus gastos en función de sus ingresos, ya que por su falta de formalidad tienden a no separar los gastos personales de los del giro del negocio siendo propensos a caer en morosidad, especialmente por problemas económicos según datos revelados en las encuestas.

Conclusiones

De acuerdo al estudio realizado se concluye que el Segmento Microcrédito implica un alto riesgo para las instituciones financieras. Esto se debe a varios factores como lo son la informalidad del cliente, la falta de información crediticia, la poca cultura financiera de los mismos, reflejándose estos problemas en el indicador de morosidad de la cartera microcrédito tanto de la institución analizada como del sistema financiero ecuatoriano con el cual se realizó una comparación.

Por otra parte los oficiales microempresa manifestaron que una de las causas más comunes para rechazar un crédito es la incapacidad de pago del cliente, esto debido a que los microempresarios en su mayoría utilizan los ingresos del giro del negocio para realizar pagos de sus cuentas personales y familiares no permitiendo generar utilidad en los mismos.

Finalmente los microempresarios no tienen mucho conocimiento sobre las categorías de riesgo ni las consecuencias de no pagar parcial o totalmente las deudas contraídas en la fecha que les corresponde por lo que están propensos a dejar en mora las deudas contraídas. En base a la investigación surge la necesidad de proponer un Programa de Educación Financiera para instruir a los usuarios y futuros usuarios del crédito a adoptar una cultura formal y organizada frente a sus obligaciones bancarias y poder ser calificados como sujetos de crédito a fin de poder ser fuentes generadoras de empleo y así contribuir al desarrollo de la economía del país.

Recomendaciones

Luego de realizar la investigación se considera realizable desarrollar una estrategia nacional de educación financiera iniciando en las escuelas, a través de firmas de convenio con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, así como continuar con los esfuerzos para la incorporación de la educación financiera al sistema educativo. En el ámbito escolar, la educación financiera hace correlación a la educación de conocimientos, habilidades, comportamientos, valores y aptitudes que hacen que los estudiantes tomen decisiones financieras razonadas en su vida diaria, preparándose para afrontar en una mejor posición los retos de índole financiera con los que se encontrarán a lo largo de su ciclo vital.

Es muy importante centrar el foco de la educación financiera en la juventud y en la escuela tan pronto como sea posible; ya que las generaciones más jóvenes no solo se enfrentarán a una mayor complejidad de los productos financieros, servicios y mercados, sino que, además una vez adultos posiblemente afrontarán más riesgos financieros que sus padres, es decir, las futuras generaciones se van a enfrentar a retos importantes a la hora de planificar su ahorro para la jubilación y la cobertura de sus necesidades de salud, así como a la adquisición de bienes.

La capacidad de aprendizaje de los jóvenes es mayor y se encuentran expuestos a creencias erróneas y hábitos poco adecuados, muy comunes en muchos adultos, por lo que la inversión en educación financiera tendrá un impacto positivo y rendirá sus frutos, repercutiendo en su vida profesional, ya actualmente un factor muy importante dentro de las instituciones públicas y privadas al momento de realizar una contratación es verificar que tengan una adecuada calificación de riesgo.

Referencias

- Amat, O., Pujadas, P. y Lloret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Barcelona: Profit Editorial.
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2012). *El Futuro de las Microfinanzas y la Inclusión Financiera*. Lima: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia. (2005). *Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos*. Recuperado de <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L03T02.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Previsiones Macroeconómicas del Ecuador*. Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/756>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Evolución del Volumen de Crédito del Sistema Financiero Privado del Ecuador*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Bello, G. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Caracas: Editorial Texto C.A.
- Campion, A., Kiran, R., & Wenner, M. (2012). *Las tasas de interés y sus repercusiones en las microfinanzas en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/4298>
- Case, K., y Fair, R. (1997). *Principios de microeconomía*. México D.F.: Pearson Educación.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Quito.
- Constitución del Ecuador. (2008). Quito.

- De Lara, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Elizondo, A., y Altman, E. (2012). *Medición integral del riesgo de crédito*. México: Limusa.
- Emery, D., Finnerty, J. y Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Estupiñán, R. (2006). *Administración de riesgos E R M y la auditoria interna*. Quito: Ecoe Ediciones.
- Ferrer, M., y Ginés, M. (2010). *Experiencias internacionales sobre microfinanzas: Manual del microcrédito*. Castelló de la Plana: KRK Ediciones.
- Font, A. (2006). *Microcréditos: la revolución de los bonsáis : reflexiones sobre el impacto de los microcréditos en la reducción de la pobreza*. Madrid: Icaria.
- INEC. (2015). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo Indicadores Laborales*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Jordán, F., y Román, J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Abya Yala.
- Junta Bancaria (2011). *Resolución No. JB-2011-1897*. Quito. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/resol_JB-2011-1897.pdf
- Junta Bancaria (2002). *Resolución No. JB-2002-457*. Quito.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No.133-2015-M*. Recuperado de

[http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion133m.pdf?
dl=0](http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion133m.pdf?dl=0)

Lacalle, M., y Rico, S. (2008). *Microcréditos y pobreza: de un sueño al Nobel de la Paz*. Madrid: Ediciones Turpial, S.A.

Lavoie, M. (2005). *La Economía postkeynesiana: un antídoto del pensamiento único*. Barcelona: Icaria Editorial.

Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor. (2000). Quito.

Mendoza, O. (1997). *Contabilidad Bancaria*. Guayaquil: Poligráfica.

Pedroza, P. A. (2011). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2011*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/5375>

Ramirez, F., y Ramirez, J. (2005). *La Estampida Migratoria Ecuatoriana*. Quito: Abya Yala.

Ruza y Paz-Curbera, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Editorial Uned.

Saavedra, M., y Saavedra, M. (2010). *Modelos para medir el Riesgo de Crédito de la Banca*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>

Samaniego, R. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del acuerdo de Basilea II*. Madrid: Delta Publicaciones.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?
vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2)

- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2013). *Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero / Título XIV Código de Transparencia y Derechos del Usuario / Capítulo IV*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_XIV_cap_IV.pdf
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2012). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2011). *Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero / Título IX De los Activos y de los Límites de Crédito / Capítulo II*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2010). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2004). *Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero / Título X De la Gestión y Administración de Riesgos / Capítulo I*. Recuperado de

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2002). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41#series2

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (1998). *Estados de situación remitidos por las entidades controladas / Sist.de Administración de Balances (S.A.B.)*. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=76&vp_tip=2&vp_buscr=41

Superintendencia Financiera de Colombia. (2015). *Régimen General de Evaluación, Calificación y Provisionamiento de Cartera de Crédito*. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=15466>

Superintendencia de Bancos del Perú. (2008). *Categorías de Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera de Créditos*. Recuperado de https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1097/v3.0/Adjuntos/11356-2008.r.pdf

Unión Europea. (2007). *Principios Básicos para Planes de Educación Financiera de Alta Calidad*. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52007DC0808>

Virreira, R. (2010). *Introducción a las Microfinanzas*. Recuperado de

http://www.abappra.com/pdf_microfinanzas/presentacion_virreira_centellas_introduccion_microf.pdf

Apéndice

Apéndice A: Encuesta a los Oficiales Microempresa

1 Permanencia en el cargo:	
Menos de un año	<input type="checkbox"/>
De uno a cinco	<input type="checkbox"/>
Más de cinco	<input type="checkbox"/>
2 Cantidad de solicitudes de crédito recibidas al mes.	
0 a 50	<input type="checkbox"/>
50 a 100	<input type="checkbox"/>
Más de 100	<input type="checkbox"/>
3 Cuantas solicitudes de crédito son aprobadas	
0 a 25	<input type="checkbox"/>
26 a 50	<input type="checkbox"/>
Más de 50	<input type="checkbox"/>
4 Conoce la norma actual de calificación de crédito	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
5 Considera usted que la nueva regulación afectó en la calificación de crédito de los clientes:	
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
No afecta en absoluto	<input type="checkbox"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Desconozco el tema	<input type="checkbox"/>
6 Cuáles son las causas más comunes para negar crédito	
Incapacidad de pago	<input type="checkbox"/>
Mala experiencia crediticia en la entidad	<input type="checkbox"/>
Falta de documentación	<input type="checkbox"/>
Informalidad del cliente	<input type="checkbox"/>

7 Recibe retroalimentación sobre el comportamiento crediticio de su cartera asignada.

Si

No

8 Cuál es el nivel % de morosidad en su cartera

0,00 a 1,00

1,01 a 3,00

3,01 a 5,00

Más de 5,00

9 Cuáles son las causas más comunes de incumplimiento que manifiestan los clientes:

Olvido de las fechas de pago

No llega estado de cuenta y no sabe cuándo pagar

Problemas económicos

Enfermedad o calamidad doméstica.

10 Le informa a sus clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de los pagos.

Si

No

Apéndice B: Encuesta a Microempresarios

- 1 Nivel de educación
- | | |
|------------|--|
| Primaria | |
| Secundaria | |
| Superior | |
| Postgrado | |
- 2 Qué tan complicado considera solicitar un crédito bancario?
- | | |
|------------------------------------|--|
| Fácil | |
| Complejo | |
| Difícil | |
| No cumplo con el perfil de crédito | |
- 3 Usted conoce las categorías de riesgo?
- | | |
|----|--|
| Sí | |
| No | |
- 4 Conoce la incidencia de tener una mala calificación de riesgo?
- | | |
|----|--|
| Si | |
| No | |
- 5 Cree que existen normativas que perjudiquen la calificación de crédito de los clientes?
- | | |
|--------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Indiferente | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |
- 6 Cuán importante considera el que las entidades bancarias apliquen otros procedimientos para el otorgamiento de microcréditos?
- | | |
|-----------------|--|
| Muy importante | |
| Importante | |
| Indiferente | |
| Nada importante | |
- 7 De los siguientes aspectos, cuáles considera que se deben aplicar en las entidades bancarias para que los usuarios eviten una mala calificación de crédito?
- | | |
|---|--|
| Información precisa a los clientes | |
| Utilización de otros medios para informar | |
| Aplicar otras metodologías de cálculo de calificación | |
| Retroalimentación constante | |

8 A través de q medios considera idóneo que las instituciones financieras informen a los clientes sobre el estado de sus créditos?

Medios físicos

Medios digitales

9 Cuáles son las causas de atrasos o ausencia de pago?

Olvido de las fechas de pago

Problemas económicos

No llegan los estados de cuenta y no sabe cuándo pagar

Enfermedad o calamidad doméstica

Apéndice C: Entrevista a Gerente de Riesgos de la institución analizada

1. Considera que el cambio de normativa incide en la aprobación o negación de los créditos?
2. El cambio de normativa influyó en el incremento o disminución del monto de provisión de la cartera de crédito?
3. Considera que el sistema financiero ecuatoriano estuvo preparado para la nueva segmentación de cartera de crédito?
4. Qué cambios en los procesos tuvieron que realizar?
5. Considera necesario replantear la segmentación de riesgos de crédito o está de acuerdo con las nueve categorías de riesgo dictadas en la Normativa de Calificación de Cartera?
6. Considera que el microempresario debería recibir educación financiera?
7. Qué aspectos considera de importancia que el cliente debe conocer para tener un mayor acceso al microcrédito?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Cedeño Burgos Cinthia Lisset, con C.C: # 0920241189 y Russo Viera Jazmín Katherine, con C.C: 0915399844 autoras del trabajo de titulación: *Efecto en la Calificación de Riesgo por Cambio de Metodología en el Segmento Microcrédito en una Institución Financiera del Ecuador* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de enero de 2016

f. _____
Nombre: Cedeño Burgos Cinthia Lisset
C.C: 0920241189

f. _____
Nombre: Russo Viera Jazmín Katherine
C.C: 0915399844

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Efecto en la Calificación de Riesgo por Cambio de Metodología en el Segmento Microcrédito en una Institución Financiera del Ecuador		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cedeño Burgos Cinthia Lisset Russo Viera Jazmín Katherine		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	C.P.A. Vera Salas Laura Guadalupe Mgs. Eco. Gutiérrez Candela Glenda, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	SISTEMA DE POSGRAGO		
CARRERA:	Maestría en Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Master en Administración de Empresa		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	(10) de (05) de (2016)	No. DE PÁGINAS:	138
ÁREAS TEMÁTICAS:	Riesgo de Crédito Microempresa		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	RIESGO, CARTERA, VENCIDO, PROVISIONES, CALIFICACIÓN, SEGMENTOS, EDUCACION FINANCIERA		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El trabajo desarrollado tiene como objetivo analizar la nueva Normativa de Calificación de Cartera expedida en el año 2012 por la Junta Bancaria la cual en su disposición JB-2011-1897 presentó cambios en la calificación de riesgo de los clientes de todos los segmentos de crédito, particularmente el Segmento Microcrédito. Para el efecto se tomó como fuente los balances consolidados históricos de la institución financiera seleccionada, se realizaron entrevistas a los oficiales microempresa, microempresarios y se consideró importante conocer el punto de vista de la Gerente de Riesgos Financiero de la institución analizada a fin de conocer su punto de vista sobre la nueva Normativa. Se pudo identificar que el indicador de cartera vencida del Segmento Microcrédito es el más alto en relación a los demás segmentos de cartera que la institución analizada presenta y esto se debe a que muchos clientes microempresa no están al día en sus pagos y desconocen la nueva Normativa de Calificación de Cartera de Créditos para lo cual en base a la investigación realizada se propone un Programa de Educación Financiera que sirva de beneficio para el público en general y para aquellas personas que estén por solicitar un crédito especialmente los microempresarios.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +59399537050	E-mail: ccedenob81@gmail.com jazmin.russo@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	