

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO DE POSGRADO

PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN
LOS CRÉDITOS MYPE PARA LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN AGUSTÍN UBICADA
EN JIQUILISCO, USULUTÁN.

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PRESENTADO POR
LICENCIADO ERNESTO ALONSO GUIROLA AVALOS
LICENCIADO JOSÉ LEONARDO ZALDAÑA GARCÍA

DOCENTE ASESOR
MAESTRA MILAGRO ELIZABETH VÁSQUEZ HÉRCULES

OCTUBRE, 2023
SANTA ANA , EL SALVADOR, CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL
SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE
DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS.

A Dios Nuestro Señor por la fe, fortaleza y sabiduría en todos los retos que Él incluye en mi camino; este triunfo es dedicado a mi madre, mi padre y amigos por su apoyo moral en cada uno de mis objetivos personales y académicos; a mi abuela Marina por sus sabios consejos y de manera especial a Sandra Saldaña (q. e. p. d.) quien siempre tuvo una palabra de motivación en mis propósitos. De igual manera a cada uno de los profesionales que he conocido y que han compartido su conocimiento, de especial mención a nuestra asesora en haber aceptado brindar su valiosa colaboración profesional; así mismo a mi compañero de tesis en haber puesto el hombro en el desarrollo del mismo con su comprensión, experiencia, profesionalismo y tiempo. También agradecer a este Centro Universitario por haberme permitido formar parte de este valioso proyecto.

José Leonardo Zaldaña García.

Agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría, paciencia y perseverancia para culminar este nuevo reto, a mi esposa por ser comprensiva, por su amor, y brindarme esas palabras de aliento cuando más lo necesitaba, a mi padre y madre por regalarme esos consejos de sabiduría y apoyarme incondicionalmente en el cumplimiento de mis objetivos personales y académicos. Así mismo, a nuestra asesora que acepto apoyarnos con sus conocimientos y experiencia en la realización de este proyecto y por último al Centro Universitario por lanzar este proyecto que me permitió adquirir nuevos conocimientos y dar un paso más en la rama que mas me apasiona.

Ernesto Alonso Guirola Avalos.

INDICE

INTRODUCCION.....	vii
CAPÍTULO I: LANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Situación problemática y delimitación.	9
1.2 Enunciado del problema.	10
1.3 Preguntas de investigación.....	10
1.4 Objetivos de la Investigación.....	10
1.5 Justificación.	10
1.6 Límites y alcances.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	13
2.1 Antecedentes del problema.	13
2.1.1 Origen del crédito.....	13
2.1.2 Clasificación de créditos de acuerdo a normativa.....	14
2.1.3 Conceptualización y clasificación del riesgo.	15
2.1.4 Importancia del riesgo de crédito.	17
2.2 Teoría y conceptos básicos.	18
2.3 Marco Jurídico.	22
2.3.1 Base Legal.....	22
2.3.1 Normativa Técnica.	25
2.4 Marco contextual.	27
2.4.1 Tipos de riesgo de crédito	27
2.4.2 Factores que inciden en el riesgo de crédito.	28
2.4.4 Modelos de medición del riesgo de crédito modernos.....	30
2.4.5 Contexto actual de la Caja de Crédito de San Agustín.	31
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.	33
3.1 Enfoque de la investigación.....	33
3.2 Diseño de la investigación.	33
3.3 Tipo de estudio.....	33
3.4 Diseño de recolección.....	34
3.5 Población y muestra (fuentes de información).	34
3.5.1 Población.....	34
3.5.2 Muestra.....	34
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información.	34

3.7 Hipótesis o supuestos de investigación.....	35
3.8 Operacionalización de variables/categorías.....	35
3.9 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.	37
3.10 Consideraciones éticas.....	38
3.11 Cronograma de actividades.....	38
4.0 Presupuesto.	39
CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	40
4.1 Resultados de encuesta	40
4.2 Consolidado de resultados	52
4.3 Propuesta para la gestión del riesgo de crediticio para créditos MYPE.	56
4.3.1 Introducción	56
4.3.2 Objetivo general de la propuesta de gestión de riesgo de crédito	57
4.3.3 Análisis de la cartera de créditos MYPE.....	57
4.3.4 Evaluación de procedimientos actuales.....	58
4.3.5 Propuesta de fortalecimiento y mejoras de procesos	59
4.3.6 Plan de implementación	62
4.3.7 Evaluación y seguimiento.	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
Conclusiones	64
Recomendaciones.	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS	70

INTRODUCCION.

Las variables macroeconómicas no han sido favorables a raíz de la pandemia. El COVID-19 tuvo un impacto negativo significativo en la vida de las personas y los ingresos de las familias. Aunque El Salvador adoptó rápidamente fuertes medidas de contención contra el brote y el Gobierno implementó una sólida respuesta fiscal para limitar el impacto de la pandemia en los hogares y las empresas, asestó un duro golpe al crecimiento y el PIB se redujo un 8,2 por ciento en 2020 (Banco Mundial, 2023).

Este acontecimiento influyó a condiciones crediticias desfavorables y la disminución en la colocación de préstamos, además, de afectar la capacidad de pago de infinidad de empresas, este acontecimiento repercutió de manera negativa a la cartera de préstamos de las entidades financieras. Entorno a esa situación las instituciones incorporaron mayor cuidado a la cartera de crédito, por ser un activo que genera su rentabilidad; en este caso se muestra un análisis de la situación para la Caja de Crédito de San Agustín, enfocado a los créditos MYPE, el cual se desarrolla en este documento investigativo, que comprende de un contenido capitular completo, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: El desarrollo de este capítulo inicia con la delimitación del problema, en el contenido, se responden algunas interrogantes, entre las cuales están: ¿Qué proporción de la cartera de créditos representa los préstamos MYPE? ¿Cómo influyen los préstamos MYPE en el índice de mora? ¿Cuáles son las limitantes de la evaluación del riesgo crediticio para créditos MYPE?, se plantean los objetivos generales y específicos; además se explica del porqué de la investigación a través de la justificación, agregando también los alcances y limitaciones.

Capítulo II: Se encuentra compuesto del Marco Teórico de Referencia, donde están expuestos los antecedentes del tema investigado, así como el Marco Teórico donde hace referencia a las teorías del riesgo crediticio, seguido de este se encuentra el Marco Jurídico donde se exponen las leyes y normativas que se encuentran sujetas a cumplimiento por la Caja de Crédito de San Agustín.

Capítulo III: Se establecen las herramientas de análisis que se han aplicado, enfoque, diseño, la tipología, y los instrumentos de tratamiento para la obtención de información, se describe el método utilizado para la realización de la investigación, las técnicas que fueron

utilizadas para indagar la situación actual de la institución, la población, muestra, el sistema de hipótesis, el modelo estadístico, así como las consideraciones éticas.

Capítulo IV: Presenta los datos proporcionados por las personas que formaron parte de la muestra por medio de los instrumentos de recolección; el análisis e interpretación de resultados. Conforme al desarrollo en la investigación y los resultados obtenidos, se creó un apartado para la Propuesta de Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio de Créditos MYPE, el cual servirá como base para la toma de decisiones de la Caja de Crédito de San Agustín, cuyo objetivo es solucionar una necesidad sentida o un problema existente; partiendo de una adecuada identificación de la necesidad o problema y contar con el respectivo diseño de las condiciones necesarias para su óptima solución, elegida mediante la revisión reflexiva de los resultados y conclusiones del estudio.

CAPÍTULO I: LANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Situación problemática y delimitación.

En las instituciones financieras existen diversidad de riesgos asociados a las operaciones que se realizan, pero el riesgo de crédito es considerado como uno de los más típicos. Dentro de los riesgos bancarios los principales son: riesgo de mercado, riesgo operacional, riesgo de liquidez y riesgo reputacional; sin embargo, las entidades financieras ponen especial cuidado en el riesgo crediticio, debido a que la cartera de crédito es el activo que genera la rentabilidad de estas instituciones.

La Caja de Crédito de San Agustín, es una entidad financiera ubicada en el Municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután, la empresa cuenta con diversidad de productos financieros (cuentas de ahorros, créditos de consumo, MYPE, hipotecario y tarjetas de crédito).

En la institución se ha creado una unidad específicamente para la colocación de créditos MYPE, acompañada de la creación de políticas y tecnología crediticia que acompaña la mitigación del riesgo crediticio del producto; sin embargo, en el ciclo del crédito se ha observado quejas de los clientes a raíz de los tiempos de respuesta de las solicitudes de créditos y se ha observado un incremento en el índice de mora de la cartera.

Un hito preocupante es que las proyecciones de crecimiento en la cartera de crédito no se cumplieron para el año 2022, incluso hubo un leve decrecimiento y el índice de mora ha fluctuado por encima del establecido por FEDECREDITO (índice de mora menor o igual al 4%).

Se prevé que la relación de indicadores de calidad de la cartera de los créditos MYPE tenga una estrecha conexión con el análisis de crédito, rotación constante del personal del área de negocio y el diseño de la estructura de evaluación crediticia. Dentro de la organización se encuentra una persona designada que se encarga de realizar la diversidad de análisis de la cartera de créditos (seguimiento de indicadores, matrices de riesgo, concentración de la cartera), pero se ha observado que no cuenta con un modelo que le permita determinar en qué proceso del ciclo del crédito se encuentran oportunidades de mejora para mitigar y proponer estrategias para contrarrestar el índice de mora de la institución.

1.2 Enunciado del problema.

¿Qué impacto tendrá el análisis de la gestión del riesgo crediticio en los créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín?

1.3 Preguntas de investigación.

¿Qué proporción de la cartera de créditos representa los créditos MYPE, en la Caja de Crédito de San Agustín?

¿Cómo influyen los créditos MYPE en el índice de mora global de la Caja de Crédito de San Agustín?

¿Cuáles son las limitantes de la evaluación del riesgo crediticio para créditos MYPE en la Caja de Crédito de San Agustín?

1.4 Objetivos de la Investigación.

Objetivo General.

Elaborar una propuesta para el análisis de la gestión del riesgo crediticio en los créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín.

Objetivos Específicos.

- Determinar la participación de los créditos MYPE en la cartera de créditos de la Caja de Crédito de San Agustín.
- Analizar las variables que pueden contribuir al aumento del riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín.
- Presentar una propuesta para minimizar el riesgo de crédito en la cartera de créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín, para el periodo de un año.

1.5 Justificación.

Dentro de este marco, el riesgo crediticio es relevante analizarlo en una organización, más aún si se trata de una entidad cuyos servicios son meramente financieros, dando como factor imperante la quiebra o serios problemas de impago de la entidad.

Cabe hacer mención que el riesgo crediticio, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o al vencimiento, por lo tanto, está relacionado directamente con los problemas que pueda presentar la compañía, de una forma individual.

Entre las posibles causas por las cuales es necesaria la implementación de análisis de riesgo crediticio, están: la gestión de datos ineficiente, no hay una estructura de modelado de riesgo grupal, trabajo repetitivo constante, herramientas insuficientes para gestionar el riesgo, reportes complicados, etc.

La función de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) es crucial conforme a la Norma de Crédito Bancaria (NCB) 022, según el art. 4, el cual se consideran como activos de riesgo crediticio todas las operaciones que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de persona naturales, jurídicas o grupos de personas, entre ellas se mencionan los préstamos, entre otros.

Las entidades financieras como en este caso la Caja de Crédito San Agustín, son vulnerables ante reguladores e inversionistas, así como de pérdidas debilitadoras, por ello existen formas para reducir dichas pérdidas en préstamos y garantizar que las reservas de capital reflejen apropiadamente el perfil de riesgo, con cabida a una ruta hacia medidas de gestión del riesgo de crédito más avanzadas según evolucionen las necesidades; ante lo cual la solución puede incluir una mejor gestión de modelos que se extienda a todo el ciclo de modelado, una evaluación y monitoreo de límites en tiempo real, recursos de visualización de datos y herramientas de inteligencia de negocios que ponga información importante en las manos de quienes la necesitan, cuando la necesiten.

1.6 Límites y alcances.

Alcances.

- La elaboración de un mecanismo de análisis para el riesgo crediticio en los créditos MYPE diseñado para la Caja de Crédito San Agustín, en el municipio de Jiquilisco, como herramienta al departamento encargado que contribuya al control y desarrollo de sus operaciones crediticias y verificación de los procesos financieros.
- La información contenida a través de esta investigación, sirva para uso de terceros y se tome como modelo para posibles estudios futuros.

Límites.

- Acceso limitado a información de la cartera de crédito de la institución.
- Dificultad de coordinar entrevista o llenado de instrumento de recolección de datos por reuniones o actividades cotidianas de los jefes y Gerentes involucrados en el proceso de los créditos MYPE.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.

2.1 Antecedentes del problema.

2.1.1 Origen del crédito.

“La historia del crédito se remonta a las comunidades primitivas, que según los relatos convencionales usaban el trueque como forma de intercambio y valor, en la medida que la complejidad de los sistemas económicos no era tan alta” (Gutierrez, 2022).

El crédito ha existido desde tiempos antiguos. Los préstamos y los sistemas de crédito se utilizaban en el antiguo Egipto, Babilonia y Roma. En estos casos, los préstamos se otorgaban a los agricultores para financiar la producción de cultivos y para financiar el comercio (Velasco Z., 2019, págs. 13-14).

Durante los siglos XV y XVI, en Europa el oro fue regularmente usado como dinero en las grandes transacciones, en donde dicho oro era utilizado en forma de moneda o lingotes, sin embargo, este no estaba seguro en ningún lado. Los orfebres quienes eran los que trabajaban con oro poseían cajas fuertes e incluso poseían guardias para mantenerlo seguro, por lo que al detectar que la gente necesitaba un lugar donde guardar su oro se empezó a otorgar el servicio de resguardo. Con esto la gente llevaba su oro para que lo atesoraran y posteriormente lo recogían cuando necesitaban efectuar algún pago. A través del tiempo la gente se dio cuenta que no tenía que transportar el oro en persona cuando realizaba un pago, ya que, en vez de ir con el orfebre para pedirlo y llevárselo a un tercero, lo único que necesitaba era darle a este una carta en la que le pedía al orfebre que transfiera una cierta cantidad de dinero a dicho sujeto, con esto el portador de dicha carta podía llevarse el oro o dejarlo ahí a su nombre (Sanchez Barrada & Garcia Sanchez, 2005, págs. 10-11).

La carta hacía las veces de cheque y estos eran aceptados como forma de pago, lo cual significaba que tanto la carta como el oro que físicamente tuviera en sus manos, valían lo mismo, de esta forma se incrementó la eficiencia en el sistema de pagos, ya que estábamos frente a un sistema perfectamente convertible. Por otro lado, los orfebres se dieron cuenta de que en sus cajas fuertes había grandes cantidades de oro ocioso, es decir oro sin utilizar, ya que el público lo transfería a otros por medio de cheques y la mayoría de las veces quienes recibían estos cheques no lo retiraban de manera inmediata de la caja. Fue

así como surgió la oportunidad de otorgar créditos, pues el orfebre detectó que podía prestar parte del oro depositado cobrando un determinado precio, de esta manera los orfebres se convirtieron en banqueros logrando la transferencia de recursos entre individuos que poseían un sobrante e individuos que necesitaban dinero extra para consumirlo e invertirlo, dándose así la intermediación financiera, actividad que transformaría la economía (Sanchez Barrada & Garcia Sanchez, 2005, págs. 10-11).

A lo largo de la historia, existen críticas que dejan en entredicho la importancia del crédito, acusándolo de destruir el tejido social, cuando, en este caso, no es más que el epifenómeno de un fracaso social, provocado por el uso que las clases dominantes hacen de sus características (tasa de interés, plazos, garantías, etc.), para otorgar créditos (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 12).

2.1.2 Clasificación de créditos de acuerdo a normativa.

Los créditos son una forma de acceder a dinero para cumplir con objetivos personales y de negocios. Los más importantes son los Créditos de Consumo, Créditos Comerciales y Créditos Hipotecarios (Educa. Portal de educación financiera, s.f.)

Según la NCB 22 Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento, dispone de categoría y criterios para clasificar a los deudores. Entre los deudores de vivienda y consumo, la categoría es la siguiente:

Tabla 1.

Categoría de riesgos para deudores de vivienda y consumo.

Categoría	Mora en días calendario de las cuotas de amortización	
	Vivienda	Consumo
A1	Hasta 7 días	Hasta 7 días
A2	Hasta 30 días	Hasta 30 días
B	Hasta 90 días	Hasta 60 días
C1	Hasta 120 días	Hasta 90 días
C2	Hasta 180 días	Hasta 120 días
D1	Hasta 270 días	Hasta 150 días
D2	Hasta 360 días	Hasta 180 días
E	+ 360 días	+ 180 días

Fuente: de NCB 022 Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las reservas de saneamiento, 26 de octubre de 2005, Comité de Normas del Banco Central de Reserva

Para los deudores de empresa, la categoría y criterios para clasificación sería la siguiente:

Tabla 2.

Categoría de riesgos para deudores de empresa.

	Mora en días calendario de las cuotas de amortización
Categoría	Empresa
A1	Hasta 14 días
A2	Hasta 30 días
B	Hasta 60 días
C1	De 61 días hasta 90 días
C2	De 91 días hasta 120 días
D1	De 121 días hasta 150 días
D2	De 151 días hasta 180 días
E	+ 181 días

Fuente: de NCB 022 Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las reservas de saneamiento, 26 de octubre de 2005, Comité de Normas del Banco Central de Reserva

2.1.3 Conceptualización y clasificación del riesgo.

La palabra Riesgo proviene del latín “riscaré”, que significa atreverse a transitar por un sendero peligroso. En realidad, tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. En finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión (Haro, 2008, pág. 13).

Existen diferentes riesgos a las que están expuestas las instituciones financieras:

- Riesgo Operativo: “se define como el riesgo de pérdida debido a las deficiencias o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos” (Nuñez Mora & Chavez Gudiño, 2010, pág. 125).

- Riesgo de Mercado: “refleja la incidencia de un cambio adverso en las variables de precio, tipo de interés y tipo de cambio sobre posiciones abiertas en los mercados financieros, de ahí que, en ocasiones, se denomine riesgo de posición” (Feria Dominguez, 2005, pág. 5).

- **Riesgo de Liquidez:** se refiere a la posibilidad de que una organización no pueda satisfacer sus obligaciones financieras a corto plazo debido a la incapacidad de convertir sus activos en efectivo de forma rápida y sin pérdidas significativas. Este riesgo puede amenazar la estabilidad de la organización, dañar su reputación, erosionar la confianza de los inversores y, en los casos más graves, poner en peligro su existencia (Auditool, 2023).
- **Riesgo de crédito:** “se puede definir el riesgo de crédito como la posibilidad de sufrir pérdidas si los clientes y contrapartidas, con las que la entidad tiene contratadas operaciones, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido, por falta de solvencia” (Banco Interamericano de Desarrollo, 1999, pág. 5).

2.1.4 Gestión del riesgo de crédito.

De entre los diferentes riesgos que afectan a la actividad de las entidades financieras, el riesgo de crédito es considerado el riesgo típico, siendo el causante del mayor número de crisis financieras. Puede definirse como, “la pérdida potencial ocasionada por una variación en las condiciones y características de una contrapartida que altere la capacidad de ésta para cumplir con sus obligaciones contractuales”, riesgo estrechamente relacionado con el concepto de solvencia (Gomez Fernandez & Partal Ureña, 2010, pág. 9).

2.1.4.1 Otorgamiento de crédito.

Las características de las políticas de otorgamiento se encuentran relacionadas con el tipo de negocio o nicho de mercado que mantienen las Entidades de Intermediación Financiera. Dependiendo del perfil de riesgo de los distintos segmentos de mercado atendidos, las entidades deben establecer políticas y procedimientos que se ajusten a esos distintos tipos de segmentos de mercado. Estas políticas deben ser consistentes con los niveles de exposición y límites establecidos, determinándose las características principales de los sujetos de crédito y los niveles de tolerancia frente al riesgo potencial de cada uno de ellos (Cabezas Ancalle, 2009, pág. 9).

“Esta política debe revisarse periódicamente y, de ser necesario, modificada para que cumpla con los objetivos establecidos en la estrategia y se amolde a los cambios internos y externos” (esan, 2016)

2.1.4.2 Seguimiento del crédito.

El seguimiento al riesgo de crédito es la parte cualitativa del proceso, también conocida como la etapa Previsiva, en ella se debe prevenir que un cliente entre en default y se materialice la posible pérdida cuantificada anteriormente. En esta etapa también se monitorean clientes que hayan entrado a procesos prejurídicos y que presenten viabilidad de recuperación (Benjumea Velasquez, 2013, pág. 32).

2.1.4.3 Cobranza

La empresa determina las políticas de cobranza mediante la combinación de procedimientos de cobro que se han implementado, a esto se le llama esfuerzo de cobro, generalmente la empresa implementa dichos procedimientos con los clientes difíciles de pago o sobregirados, estos procedimientos incluyen una carta de morosidad informando al cliente de la condición de sobregiro, una llamada telefónica, el envío de una nueva factura la cual refleja el monto adeudado, realizar una visita al cliente y la acción judicial en caso de haber agotado todos los recursos de negociación anteriormente descritos (Bonilla Alvarenga et al., 2004, pág. 45).

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 146).

2.1.4 Importancia del riesgo de crédito.

El Riesgo de crédito es de vital importancia para las compañías financieras actualmente y es un concepto de moda por una serie de razones:

- ✓ Incremento del número de impagos fruto de la actual crisis económica que hace que la gente no pueda hacer frente a sus pagos, lo cual lo estamos viendo día a día en la actualidad.

- ✓ La desintermediación financiera hace que haya un gran número de empresas que presten dinero, a la vez que disminuye la calidad crediticia de los mismos
- ✓ Relacionada con la anterior, tenemos una mayor competencia entre los prestamistas, lo que hace que se reduzcan los márgenes (Peña, 2002 como se cito en Carlos Cabrero, 2014, pág. 4-5)

2.2 Teoría y conceptos básicos.

Abono en cuenta: Es un ingreso, es decir, la anotación de una cantidad de dinero en el haber de una cuenta (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Activo: Conjunto de sus bienes (inmuebles, mercaderías...) y derechos de cobro (lo que le deben) (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Activos de riesgos crediticios: Son todas las operaciones de crédito concedidas por las entidades financieras a todas las personas naturales o jurídicas (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Acreedor: Es la persona natural o jurídica, que legítimamente está autorizada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída con anterioridad (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Ahorro: Es la parte de los ingresos que se guarda para convertirse en una reserva, que podemos utilizar para varias cosas .

Amortización: En los préstamos hace referencia a la devolución del capital por parte del prestatario (persona que ha solicitado el préstamo) (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Buro de crédito: es una empresa que recoge información crediticia y la pone a disposición de entidades financieras que prestan dinero, y de otras empresas que ofrecen bienes o servicios con pago a crédito en el mercado, con el fin de que puedan evaluar si una persona es un buen pagador de sus obligaciones (Finanzas en simple, s.f.)

Capital: Es el dinero que posee la institución bancaria o financiera para hacer frente a sus obligaciones (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Carta de crédito: Documento que un banco extiende al otorgar un crédito a una empresa, que se hace efectiva al presentar la documentación requerida (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Cartera: Conjunto de depósitos o créditos que posee una institución financiera, que pueden ser hipotecarios, de consumo y productivos (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Categorías de crédito: Calificación otorgada por las instituciones financieras a los deudores, dependiendo del comportamiento de pago de sus créditos. Si el pago es realizado puntualmente la categoría de deudor permanecerá en A, pero si es realizado después del plazo establecido por la entidad esta clasificación bajará a B, C1, D y hasta E, dependiendo de los días de atraso (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Cobertura: Se refiere a la capacidad que las entidades poseen para enfrentar posibles pérdidas derivadas de la no recuperación de créditos otorgados (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Crédito: Operación financiera a través de la que una persona o institución, cede a otra un monto determinado de dinero, a cambio de que esta pague la cantidad recibida más un precio adicional (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Cuenta Corriente: Es un contrato entre un banco y un cliente puede ser persona natural o jurídica en el que se establece que la entidad cumplirá las órdenes de pago de la persona de acuerdo a la disponibilidad de dinero que tenga, permitiendo realizar retiros a conveniencia del titular por medio del uso de cheques y tarjetas de débito, la peculiaridad de esta cuenta es que no genera intereses (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Cuenta de Ahorro: Es una cuenta a la vista en una entidad financiera que genera cierta rentabilidad o intereses por el saldo promedio diario, cuya disponibilidad puede ser retirada por el cuenta habiente o titular en el momento que lo necesite, de forma presencial

en las agencias de la entidad donde tiene la cuenta o por medio de tarjeta de débito en los cajeros automáticos (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Cuota: Cada uno de los pagos periódicos acordados para la devolución de un préstamo (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Depósito a plazo: Cantidad de dinero depositada en una entidad que genera unos intereses para el ahorrador, pero siempre que éste no retire el dinero antes de la fecha a la que se ha comprometido; en caso contrario, se le puede penalizar (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Deuda: Obligación que alguien tiene que pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona algo, por lo común dinero (Real Academia Española, s.f.)

Deudor: Jurídicamente es la persona natural o jurídica quien se halla comprometido al pago o cumplimiento de un contrato (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Fiador: Es la persona que voluntariamente se hace responsable del cumplimiento de las obligaciones de pago de otra persona, siendo el caso más común el de los fiadores de crédito, convirtiéndose así en una garantía adicional para el Banco, a ser requerida en caso de que el deudor principal se atrase o no cancele su obligación (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Fondo patrimonial: la suma del Capital Primario más el Capital Complementario, deduciendo de éstos cualquier participación de capital en otras sociedades (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Fraude: Término genérico que abarca todos los medios que la inventiva humana puede imaginar para permitir a un individuo que se aproveche de otro por medio de una falsa representación (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Garantía: En operaciones a crédito, es la cuantía que se entrega para garantizar los compromisos contraídos (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Interés compuesto: Rendimiento de una inversión cuando los intereses no se pagan sólo sobre el capital invertido en un principio, sino también sobre los intereses que, a lo

largo del tiempo, ha ido generando esa inversión inicial (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Interés simple: El generado por la inversión inicial, en un plazo dado, y cobrado por el inversor, que no deja que se acumule al capital y genere un interés compuesto (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Monto: refiere al valor del dinero en el futuro, es el capital más los intereses generados, igual se le puede llamar capital futuro o valor acumulado (Euroinnova, s.f.).

Mora: Situación que se produce por el retraso unilateral en el cumplimiento de una obligación (Bakinter, s.f.).

Pasivo: son las deudas que tiene una empresa con un banco, empresa, etc., que supongan obligación de pago, normalmente en cuotas o períodos establecidos (Pibank, s.f.).

Plazo: Periodo de tiempo fijado para el cumplimiento de una obligación o para la realización de un acto. El plazo de un crédito, por ejemplo, es el periodo entre su concesión y el vencimiento (Bakinter, s.f.).

Riesgo: hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros (BBVA, s.f.).

Socios: es un agente, persona u organización, que se alía a otro con el fin de lograr un objetivo común. Los socios forman una sociedad en la cual se definen los derechos y obligaciones de cada parte (Economipedia, s.f.).

Solvencia: Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tasa de interés: Precio que se paga o recibe por el uso del dinero, expresada en porcentaje (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tasas de Interés activas: Se refieren al cobro que los bancos realizan por el préstamo del dinero que hemos solicitado ya sea para la adquisición vivienda, para

consumo, actividades productivas, o para otros destinos (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tasa de interés efectiva: Tasa de interés anualizada que permite igualar el monto que efectivamente se recibirá en préstamo, con el valor actual de todas las cuotas (pago del capital e intereses) y demás pagos (comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos) (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tipo de interés fijo: Tipo de interés que se mantiene sin cambios durante toda la vida de una operación financiera. Una hipoteca a tipo fijo y a un plazo de, por ejemplo, quince años, aplica siempre el mismo tipo de interés, pase lo que pase en los mercados (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tasa de interés nominal: Tasa de interés anualizada, activa o pasiva, pactada en el contrato (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Tasa de interés pasiva: Es la tasa de interés que las entidades financieras paga a los depositantes por sus ahorros. Estas varían dependiendo del plazo y tipo de depósito: depósitos a la vista, depósitos de ahorro a plazo y depósito a plazo fijo (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

Usura: Es el otorgamiento de créditos, en los cuales se pacta el pago de intereses, comisiones, cargos, recargos, arriba del máximo definido (Educa. Portal de educación financiera, s.f.).

2.3 Marco Jurídico.

La Caja de Crédito de San Agustín se encuentra regulada por diversas leyes, códigos y normativas. Las cuales se detallarán a continuación

2.3.1 Base Legal.

Se presentan en la Tabla 1 las leyes y códigos que la Caja de Crédito de San Agustín se encuentra sujeta a cumplir, además, se presenta artículos relevantes de cada ley sobre temas de crédito.

Tabla 3.*Base legal con artículos relevantes.*

Base Legal	Comentario.
Constitución de la Republica de El Salvador	“El artículo 114 establece que el estado facilitará la expansión y financiamiento de asociaciones cooperativas.” ^a
Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito	<p>“El artículo 5 establece que, para captar fondos de sus socios, la cooperativa deberá presentar solicitud de autorización a la Superintendencia.”</p> <p>“El artículo 48 establece que no se podrá otorgar créditos ni asumir riesgos por el exceso del 10% del fondo patrimonial. En caso de que suceda la institución será multada por el 10% del monto del exceso crediticio”.^b</p>
Ley contra el Lavado de Dinero y Activos	<p>El artículo 2 establece que las Cajas de Créditos son sujetos obligados al cumplimiento de la Ley de Lavado de Dinero.</p> <p>El Artículo 10 menciona que los sujetos obligados tendrán las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar fehacientemente y con la diligencia necesaria a todos los usuarios que requieran sus servicios, así como la identidad de cualquier otra persona natural o jurídica. b) Archivar y conservar la documentación de las operaciones por un plazo de cinco años. Contados a partir de la fecha de finalización de cada operación. por igual plazo deberán archivar y conservar datos de identificación, archivos de cuentas y correspondencia comercial de sus clientes, a partir de la

	<p>terminación de una cuenta o relación comercial. la información sobre el cliente y las transacciones, deberá estar disponible cuando lo requieran las autoridades competentes en debida forma.</p> <p>c) Capacitar al personal sobre los procesos o técnicas de lavado de dinero y de activos, a fin de que puedan identificar situaciones anómalas o sospechosas.^c</p>
<p>Ley Contra la Usura</p>	<p>El artículo 1 establece que la presente ley tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.</p> <p>El artículo 6 establece el Banco Central de Reserva de el salvador (BCR) será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales.</p> <p>El artículo 8 menciona que el Banco Central de Reserva deberá dar a conocer en los primeros diez días hábiles de los meses de junio y diciembre, las tasas de interés máximas legales, diferenciadas por tipos de crédito y montos contratados, de acuerdo a la segmentación del artículo 5 de esta ley, por medio de su página electrónica y mediante la publicación en dos periódicos de circulación nacional.^d</p>

Ley de protección al consumidor	Las Cajas de Crédito deben sujetar a lo que establece la ley. Puntos importantes a considerar es la información plasmada en el artículo 12 con referente a créditos otorgados a sus socios, no cobrar intereses sobre interés devengados, en caso de existir atrasos el interés moratorio deberá aplicarse sobre el capital vencido y no sobre el total de saldos adeudados. En el artículo 19 se establece distintas obligaciones que deben cumplir las Cajas de Créditos en el momento de formalizar un crédito y en el artículo 20 establece las prohibiciones para instituciones que realizan el proceso de colocación de créditos. ^e
Código de comercio	Los artículos del 1105 al 1147 establece base sobre a aperturas de crédito.

Fuente: ^a Constitución de la Republica de El Salvador [const.]. artículo 114. 16 de diciembre de 1986 (El Salvador). ^b Ley de los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorros y Crédito [L.B.C.S.A.C], reformada, Diario Oficial [D.O.], 31 de marzo de 2000 (El Salvador). ^c Ley contra el Lavado de Dinero y Activos [L.C.L.D.A], reformada, Diario Oficial [D.O.], 23 de diciembre de 1998. ^d Ley Contra la Usura [L.C.U], reformada, Diario Oficial [D.O.], 2 de junio de 2016. ^e Ley de Protección al Consumidor [L.P.C], reformada, Diario Oficial [D.O.], 8 de septiembre de 2005.

2.3.1 Normativa Técnica.

Las Cajas de Crédito se encuentra sujetas al cumplimiento de normativas prudenciales, contables emitidas por el Banco Central de Reserva y otras normativas de cumplimiento impuestas por FEDECREDITO (NPF). A continuación, se detallarán las normativas aplicables al proceso del otorgamiento y análisis de cartera de créditos en base a los artículos relevantes sobre el tema de créditos.

Tabla 4.*Normativa técnica con sus artículos relevantes.*

Normativa	Comentario
Normas Técnicas para la gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20)	Las Cajas de Crédito deben establecer un sistema integral de gestión del riesgo con la finalidad de minimizar la exposición de la entidad a los distintos tipos de riesgo que afectan a la industria. La NRP-20 brinda lineamientos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos, además brinda las funciones de la alta gerencia, comités de riesgos y de la unidad. ^a
Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito (NPB4-49)	El artículo 1 establece lineamientos para la adecuada gestión del riesgo de crédito y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para su identificación y medición, así como para el establecimiento de límites y mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición a este riesgo, acordes con la naturaleza, escala de actividades y perfil de riesgo de las entidades. ^b
Norma para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento (NCB-022)	La presente norma tiene por objeto según el artículo 1 regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo crediticio según la calidad de los deudores y exigir la constitución de reservas mínimas de saneamiento de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos. ^c

<p>Normas Prudenciales de FEDECREDITO</p>	<p>NPF-01 Lineamientos Generales de Crédito. Establece los lineamientos y pautas para las Cajas de Créditos y Banco de los Trabajadores que seguirán para la gestión del riesgo de crédito.</p> <p>NPF-012 Normas prudenciales para créditos relacionados. Establece las disposiciones y lineamientos para otorgamiento de créditos para sujeto relacionados (miembros de Junta Directiva, Gerentes y empleados de la entidad y empleados de FEDECREDITO).</p> <p>NPF-013 Límites de otorgamiento de crédito. Define los criterios para los límites de otorgamiento de créditos para una sola persona o grupo de personas.</p>
--	--

Fuente: ^a NRP 20 Norma Técnica para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras, 26 de febrero de 2020, Comité de Normas del Banco Central de Reservas de El Salvador. ^b NPB 49 Norma para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito. ^c NCB 022 Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las reservas de saneamiento, 26 de octubre de 2005, Comité de Normas del Banco Central de Reserva

2.4 Marco contextual.

2.4.1 Tipos de riesgo de crédito

Según Roberto Knop Munzinski et. al (2013) “los riesgos es común distinguir subclases de riesgo de crédito, que en realidad no son sino distintos niveles de agregación en los que se desea medir el riesgo” (pág. 173).

Según Riveros, (2018) el riesgo de crédito se puede clasificar en:

- ✓ **Riesgo de impago:** riesgo fallido o de default. Es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
- ✓ **Riesgo de migración:** cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.
- ✓ **Riesgo de exposición:** se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.
- ✓ **Riesgo de colateral:** conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.

2.4.2 Factores que inciden en el riesgo de crédito¹.

Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos, que no depende de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. Aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. Entre los factores internos están:

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas de los mismos.
- Políticas de crédito: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanta más concentración existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.

¹ Mamani Lucana, T.P.(2019), Factores determinantes del riesgo de crédito de Banco Unión S.A. durante el periodo 2000-2017 [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés. Repositorio. Umsa p(32-33)

- Concentración: geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

2.4.3 Métodos de evaluación del riesgo de crédito.

Según Pascual y González (2010) el modelo más conocido y utilizado es el de las cinco C, debido a los cinco aspectos que se estudian en relación a cada petición de crédito y que empiezan en inglés por la letra c:

- **Carácter (character):** se trata del factor más importante a la hora determinar el riesgo de una operación. En el caso de persona jurídicas suele hacerse referencia a la integridad del equipo directivo. Es la variable más difícil de evaluar cuantitativamente, debiendo estimarse a través de juicio subjetivo mediante contactos y entrevista con el cliente, informes de agencia, proveedores, de otras entidades bancarias, etc.
- **Capacidad (capacity):** se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a la devolución de la deuda. En el caso de personas físicas, la capacidad se analiza a través de las declaraciones de renta de las personas físicas, nóminas, etc.; en el caso de las personas jurídicas, a través de estados financieros históricos y previsionales.
- **Capital (capital):** es sinónimo de patrimonio y se mide en el caso de las personas físicas por las declaraciones juradas de bienes, declaraciones del impuesto sobre el patrimonio, registro de la propiedad, etc. En el caso de personas jurídicas se analiza el balance de situación, valorándola a precios de mercado o acudiendo al consejo de peritos especializados.
- **Garantía (collateral):** aunque no debe considerarse como el factor a partir del cual decidir la concesión de la operación, es necesaria en muchos casos de la exigencia de garantías que avalen la devolución del crédito.
- **Condiciones (conditions):** se trata de la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago. (pág. 250-251)

Según Haro (2008) los modelos más utilizados en el mercado para medir riesgos de crédito son:

- a) Modelos econométricos: entre estos se encuentran el análisis de discriminante lineal y regresión lineal múltiple (modelo de Altman), y modelos Logit y Probit para determinar probabilidades de incumplimiento. En estos modelos las variables son razones financieras y otros indicadores, así como variables externas que miden los efectos macroeconómicos.
- b) Modelo KMV y moody's. Aplica la teoría de opciones para determinar probabilidades de incumplimiento y la valuación del préstamo. Este modelo se basa en que es posible simular un préstamo mediante una opción Put y las acciones como una opción Call.
- c) Redes neuronales artificiales: son sistemas por computadora que intenta imitar el proceso de aprendizaje humano emulando una red de neuronas interconectadas entre sí. El sistema aprende la naturaleza en la relación entre datos de entrada del sistema y datos procesados o de salida, de tal suerte que en momentos en que los datos se encuentren incompletos o sean inconsistentes, el sistema puede tomar una decisión educada de la misma manera como lo haría un humano experto. (pág. 168-169)

2.4.4 Modelos de medición del riesgo de crédito modernos

“No existe una agrupación oficial de los modelos de medición del riesgo de crédito. Si bien, se pueden distinguir los modelos tradicionales de aquellos que tienen un enfoque moderno” (Riveros, 2019).

Modelo CreditMonitor.

Este modelo aplica la teoría de las opciones para determinar las probabilidades de incumplimiento y la evaluación del préstamo, y es también conocido como modelo Credit Monitor (CM). Calcula las probabilidades de incumplimiento de cada deudor a través del modelo de Merton (1974). Estas probabilidades son función de la estructura de capital, la volatilidad de los retornos y el valor de los activos (Dengo, 2005, como se cito en Caicedo, et al, 2011).

Modelo CreditMetrics™

El modelo toma como punto de arranque los trabajos anteriores de Altman sobre <análisis de migración de crédito>, que estiman la probabilidad de que un determinado

prestatario cambie eventualmente de una categoría de crédito a otra, tanto en sentido de mejora como de empeoramiento (upgrade y downgrade risk, respectivamente), en cuyo caso se dice que la empresa se encuentra más próxima a la situación de quiebra, considerada como un caso especial de rebaja de la calidad del crédito en la que el deudor no puede hacer frente al pago del saldo vivo de la deuda. La especial novedad de este enfoque consiste en modelizar de forma directa el riesgo de quiebra, considerándolo como un evento de naturaleza imprevisible, conjuntamente con la probabilidad de deterioro en la calidad crediticia de un deudor (Ruza y Curbera, 2013).

2.4.5 Contexto actual de la Caja de Crédito de San Agustín.

La Caja de Crédito de San Agustín, ubicada en la ciudad de Jiquilisco, Departamento de Usulután, cuenta con diversidad de políticas para el control de las operaciones cotidianas de cada uno de las áreas funcionales de la organización. Dentro de este conjunto de políticas se encuentra las destinadas a la parametrización de otorgamiento de créditos MYPE.

Dentro del ciclo del proceso de crédito se ha podido identificar por el área de evaluación y análisis crediticio distintos hitos que suelen afectar la atención brindada a los clientes de créditos MYPE, entre los más usuales tenemos: tardanza en el tiempo de respuesta de las solicitudes de créditos, tiempo de la curva de aprendizaje del personal nuevo en la elaboración de capacidades de pago; además, el incremento del índice de mora de la institución.

La cartera de la institución se encuentra de la siguiente manera:

Tabla 5.

Cartera en mora.

	Saldo de capital	Mora de capital	% Mora
Créditos al día	\$14,749,308.69		
De 1 a 7 días	\$512,663.50	\$1,457.75	0.01%
De 8 a 15 días	\$141,458.03	\$1,439.88	0.01%
De 16 a 30 días	\$419,335.22	\$5,666.79	0.03%
De 31 a 60 días	\$821,059.16	\$9,264.38	0.05%
De 61 a 90 días	\$580,741.79	\$8,276.26	0.05%

De 91 a 180 días	\$73,165.38	\$73,165.38	0.40%
Mayo a 180 días	\$924,275.82	\$924,275.82	5.07%
Total cartera	\$18,222.007.99	\$1,023,546.25	5.62%

Fuente: Elaboración propia con información de la memoria de labores 2022 de Caja de Crédito de San Agustín.

La gestión del departamento de recuperaciones en el año 2022, se basó en gestión telefónica y domiciliar para los clientes en mora, para lograr negociar con el objetivo de ofrecerles una alternativa de pago de sus deudas.²

Para el año 2023, se planteó crear nuevas estrategias de cobranza y políticas y líneas para facilitar los acuerdos de pago con clientes que poseen productos con problemas de mora, además de cumplir con los montos proyectados de colocación establecidos en el plan estratégico con la finalidad de apoyar la disminución del índice de mora de la cartera. Es importante recalcar que del total de la cartera el 41.80% pertenece a créditos MYPE

² Memoria de labores 2022 Caja de Crédito de San Agustín

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.

3.1 Enfoque de la investigación.

Este estudio se considera de enfoque mixto o combinado, ya que permite hacer una interpretación de resultados, pero que estos se determinan a través de la medición cuantitativa.

Según Roberto Hernández, 2008, citado en Hernández Sampieri y Mendoza, 2010, pág. 546; el enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

3.2 Diseño de la investigación.

El estudio en cuestión, a través del tipo de investigación determinará los pasos a seguir, sus técnicas y métodos que puedan emplear. En general, determina todo el enfoque de la investigación influyendo sus instrumentos y hasta la manera de cómo se analizan los datos recopilados. En este caso el diseño es hipotético-deductivo, el cual consiste en que, a través de observaciones realizadas de un caso en particular, se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

3.3 Tipo de estudio.

Descriptiva: La investigación es de tipo descriptiva, ya que a través de ésta se pretende demostrar que una propuesta de análisis de la gestión del riesgo crediticio de los créditos MYPE diseñado para la Caja de Crédito San Agustín, del municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután, servirá como herramienta de control.

Explicativa: Es de índole explicativa, debido que, en este estudio, se describe paso a paso el proceso de investigación, por medio del cual se han planteado los antecedentes del problema, descripción, objetivos, justificación, alcances, limitantes, marco de referencia, sistema de hipótesis y los tipos de investigación.

3.4 Diseño de recolección.

Transversal: la recolección de información se hará una sola vez.

Fuentes de información:

Primaria: La información obtenida será a través de distintos instrumentos al personal involucrado en el proceso del riesgo crediticio enfocado a créditos MYPE, ejecutivos de negocios, jefe del área; lo que aportará tener una vista amplia de la situación de la entidad.

Secundaria: se realizará a través de la información contenida en libros, normativa técnica, leyes, reglamentos, tesis y páginas WEB.

3.5 Población y muestra (fuentes de información).

3.5.1 Población.

La población para la presente investigación, de acuerdo a la delimitación está conformada por los empleados de la Caja de Crédito de San Agustín, ubicada en Jiquilisco, departamento de Usulután.

3.5.2 Muestra.

Muestra probabilística: cuando se someten a un proceso de selección empleando la estadística, sobre la base de los tipos de muestreo simple, sistemático, estratificado y por conglomerado. Por lo tanto, es el tipo de muestreo que se debe utilizar en la investigación, por ser riguroso y científico.

3.5.2.1 Unidades de muestra.

Para efectos de la investigación se ha determinado como unidades de muestra a seis (6) empleados de la Caja de Crédito de San Agustín, ubicada en el municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica.

Una encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010, pág. 194), para obtener la información requerida se realizará una encuesta para tener el acercamiento

con el personal involucrado del proceso de la gestión de riesgo crediticio para créditos MYPE.

La entrevista es otra forma de aproximarse al análisis de la realidad social; consiste en obtener información mediante una conversación profesional entre personas con el propósito de ayudar en una investigación determinada o en el diagnóstico y tratamiento de un problema social (Martínez, 2012, pág. 144), con la finalidad de obtener información más detallada y que complementa a las encuestas se realizará una guía de preguntas abiertas a los principales autores del proceso de otorgamiento de crédito.

Instrumento.

En la investigación se utilizará el cuestionario el cual irá enfocado en la problemática del análisis de gestión del riesgo crediticio en los créditos MYPE, con preguntas cerradas y de selección múltiple el cual permitirá tener una vista de la problemática de la Caja de Crédito de San Agustín y ayudar a encontrar una posible propuesta o solución.

3.7 Hipótesis o supuestos de investigación.

H1. El análisis de la gestión del riesgo crediticio contribuirá a detectar las variables que afectan el índice de morosidad en los créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín.

3.8 Operacionalización de variables/categorías.

Tabla 6.

Visualización de las variables.

Categoría	Definición	Dimensión	Ítems
Otorgamiento de crédito.	Proceso de recolección de documentación necesaria para la formalización del crédito y su respectivo análisis financiero para determinar su capacidad de pago.	Evaluación de moral de pago a través de los buros de créditos, garantías, patrimonio del negocio.	¿Qué ratios utilizan para evaluar la situación financieras de los negocios de los clientes? ¿Cuál es el porcentaje máximo que financian con garantía fiduciaria, hipotecaria y prendaria?

			<p>¿Cuál es la categoría máxima que permiten para otorgar un crédito de empresa?</p> <p>¿Qué variables cualitativas toman en consideración para evaluar un negocio?</p>
<p>Seguimiento Post Crédito.</p>	<p>Etapas donde se coteja la inversión realizada con el financiamiento otorgado y la posible mejora o deterioro de la capacidad de pago de un cliente.</p>	<p>Visitas post-créditos para cotejar inversiones y evaluaciones cualitativas y cuantitativas para determinar deterioros de capacidad de pago.</p>	<p>¿Se realizan visitas a clientes después de otorgado un crédito MYPE para cotejar la inversión realizada?</p> <p>¿Poseen formularios establecidos para cotejar el deterioro o mejora de capacidad de pago después de otorgado el crédito?</p> <p>¿A partir de que montos se brinda seguimiento al deterioro o mejora de la capacidad de pago de un cliente?</p> <p>¿Cada cuánto tiempo realizan las visitas de post</p>

			seguimiento de créditos?
Concentración de cartera.	Exposición de potenciales pérdidas por la concentración de créditos en determinados sectores.	Concentración por sector geográfico, sector económico, por tipo de crédito, por clientes.	¿Qué porcentaje del total de la cartera pertenece a créditos MYPE? ¿Cada cuánto tiempo realizan análisis de la concentración de cartera?
Gestión de cobros.	Estrategias utilizadas de cobros para créditos de difícil recuperación.	Estrategias de cobro telefónico, visitas a clientes con créditos de difícil recuperación, acuerdos de pago.	¿Qué estrategias se utilizan para la recuperación de fondos con créditos de difícil recuperación? ¿A partir de cuánto tiempo un crédito es trasladado a la empresa de cobro externa?

Fuente: elaboración propia

3.9 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.

Nuestra estrategia de recolección se centra en utilizar encuestas a los empleados involucrados en el proceso de créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín con la finalidad de encontrar factores que inciden en riesgo crediticio de la institución. Además, se solicitarán los Estados Financieros del cierre del año 2022 para cotejar la situación financiera de la empresa y en especial la cartera de préstamos.

Para la obtención de información a través del instrumento de recolección de datos se utilizará herramientas digitales (Question pro) acompañada de la aplicación de Excel para la creación de tablas, gráficos y escalas de medición que faciliten el panorama encontrado en la

recopilación de información y encontrar posibles datos relevantes para la propuesta a realizar.

3.10 Consideraciones éticas.

Se realizó la respectiva solicitud de permiso a la Gerente General de la Caja de Crédito de San Agustín para recopilar información relevante para la investigación, además, para dar fiel cumplimiento a las políticas internas de confidencialidad de la institución y al secreto bancario, no se dará a conocer la información en su totalidad o cualquier información que surja en el transcurso del proceso de investigación que se considere que incumpla normativas o políticas internas. La información recopilada será con fines académicos y no de otra índole.

3.11 Cronograma de actividades.

Actividades	Febrero		Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto		
Inscripcion del tema a investigar para trabajo de tesis																				
Planteamiento y desarrollo del tema de investigacion																				
Consulta de informacion y elaboracion del marco teorico																				
Elaboracion del diseño de la investigacion																				
Presentacion de resultados, tabulacion y analisis																				
Elaboracion de propuesta, recomendaciones y conclusiones																				
Presentacion y defensa de tesis																				
Entrega de tesis																				

4.0 Presupuesto.

Concepto	Valor
Matrículas	\$100.00
Cuotas mensuales	\$1,600.00
Transporte y salida de campo	\$30.00
Alimentación	\$30.00
Papelería, libros e impresiones	\$50.00
Servicios de internet y telefonía	\$240.00
Depreciación de equipo técnico	\$150.00
Imprevistos	\$150.00
Total	\$2,350.00

CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Resultados de encuesta

1. Según su experiencia en el área de colocación de créditos; ¿considera que los requisitos que solicitan actualmente para un crédito MYPE en la Caja de Crédito de San Agustín, son los adecuados?

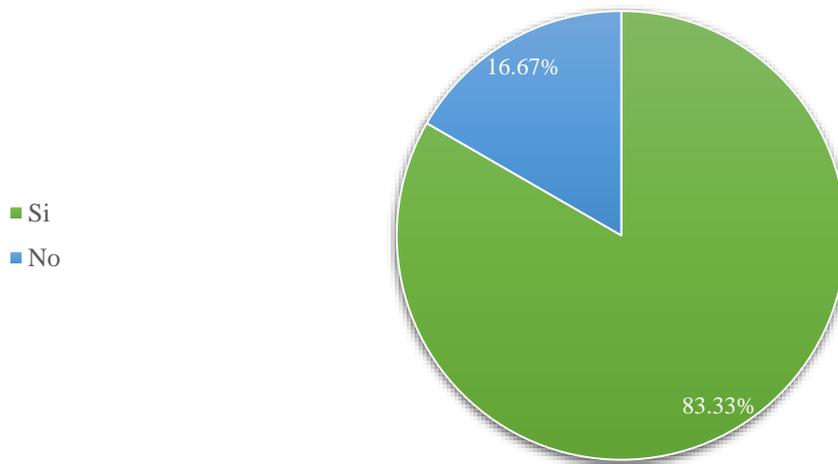
Tabla 7.

Expectativa de empleado sobre los requisitos para solicitar un crédito MYPE en Caja de Crédito de San Agustín.

Concepto	Valores	
Si	5	83.33%
No	1	16.67%
Total	6	100.00%

Gráfico 1.

Expectativa de empleado sobre los requisitos para solicitar un crédito MYPE en Caja de Crédito de San Agustín.



Interpretación de resultados.

Los datos obtenidos de la pregunta uno en relación con los requisitos para solicitar un crédito MYPE en un 83% consideran que son los adecuados mientras que un 17% consideran que no. Dicho resultado demuestra que están conforme con los documentos exigidos para el otorgamiento de créditos los cuales están ligado al cumplimiento normativo (NCB-22).

2. Si la respuesta de la pregunta anterior es no, ¿Cuáles deberían considerarse?

Según los datos obtenidos de la pregunta dos, los involucrados consideran que deben minimizar los requisitos solicitados para créditos MYPE menores a \$40,000.00 y minimizar o facilitar las plantillas utilizadas para la elaboración de capacidad de pago.

3. Según su experiencia ¿Qué requisitos considera usted que son los requisitos más primordiales para el otorgamiento de un crédito MYPE? (Ordene del menos importante al más importante).

Ponderaciones.

Valor	4	3	2	1
Concepto	Muy importante	Importante	Poco importante	Sin importancia

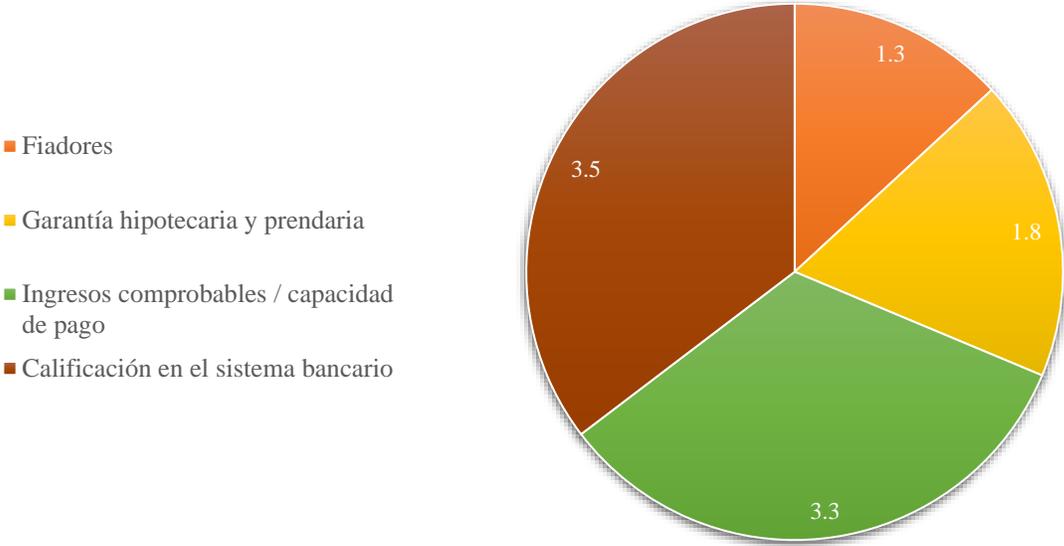
Tabla 8.

Requisitos primordiales que los ejecutivos de MYPE y área de evaluación crediticia consideran más importantes al otorgar un crédito.

Concepto	Promedio	1		2		3		4	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Fiadores	1.3	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%
Garantía hipotecaria y prendaria	1.8	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%
Ingresos comprobables / capacidad de pago	3.3	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%
Calificación en el sistema bancario	3.5	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%

Grafica 2.

Requisitos primordiales que los ejecutivos de MYPE y área de evaluación crediticia consideran más importantes al otorgar un crédito.



Interpretación de resultados.

Se puede observar que los involucrados en el proceso de crédito consideran que la variable más primordial al momento de brindar un crédito MYPE son las calificaciones en el sistema bancario, la segunda variable más significativa son los ingresos comprobables y capacidad de pago y las garantías las consideran como complementarias.

4. ¿Qué otros requisitos consideran que son importantes en el otorgamiento de un crédito MYPE?

Otras variables importantes que consideran los encuestados para el otorgamiento de un crédito MYPE son la ubicación del negocio y vivienda y visita in situ a los negocios.

5. ¿En qué etapa del proceso de otorgamiento de créditos MYPE, considera que se estanca el proceso de solicitudes de crédito? Ordene del área donde considera que menos se estanca las solicitudes.

Tabla 9.

Etapa del proceso de crediticio donde se estancan las solicitudes de crédito.

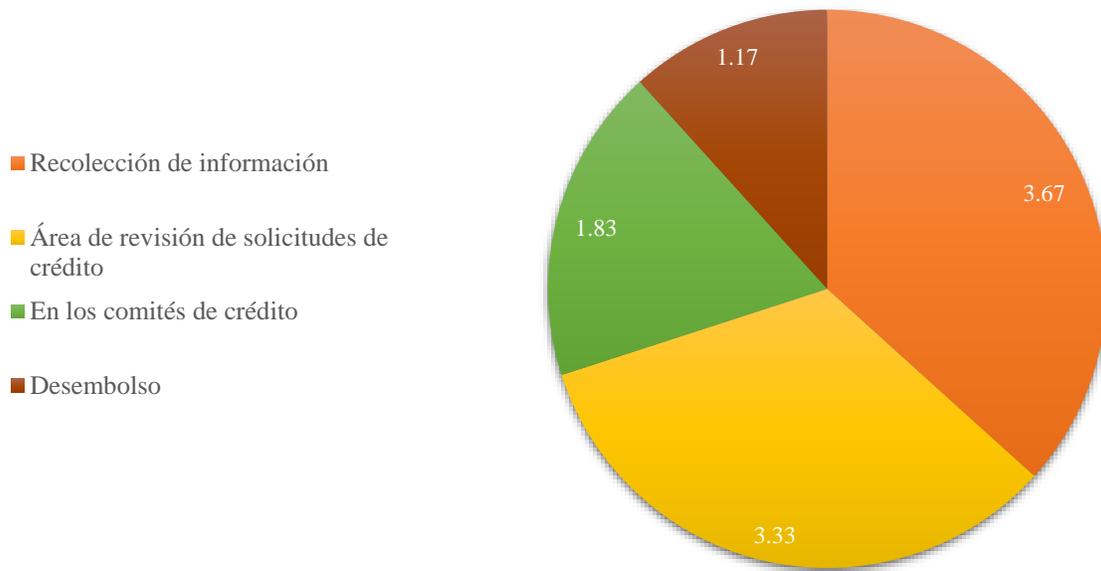
Concepto	Promedio	1		2		3		4	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Recolección de información	3.67	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%
Área de revisión de solicitudes de crédito	3.33	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%
En los comités de crédito	1.83	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%
Desembolso	1.17	5	83%	1	17%	0	0%	0	0%

Ponderaciones

Valor	4	3	2	1
Concepto	Mayor estancamiento	Estancamiento	Menor estancamiento	Nulo estancamiento

Grafica 3.

Etapa del proceso de crediticio donde se estancan las solicitudes de crédito.



Interpretación de resultados.

Los datos obtenidos de la pregunta cinco nos indica que en la etapa de recolección de información es donde se estanca más las solicitudes de crédito. En el área de revisión de solicitudes de crédito es la segunda etapa que las solicitudes se mantienen sin avanzar al siguiente proceso. Cabe aclarar que en la actualidad la agilidad de respuesta de créditos es una variable que valoran los clientes que solicitan financiamiento en especial los que poseen empresas.

6. ¿Qué variables cualitativas se toman en consideración para evaluar un negocio al momento de elaborar una solicitud de crédito MYPE, en la Caja de Crédito de San Agustín? Ordene del menos importante al más importante

Ponderaciones

Valor	5	4	3	2	1
Concepto	Muy importante	importante	Poco Importante	Poco o nula importancia	Sin importancia

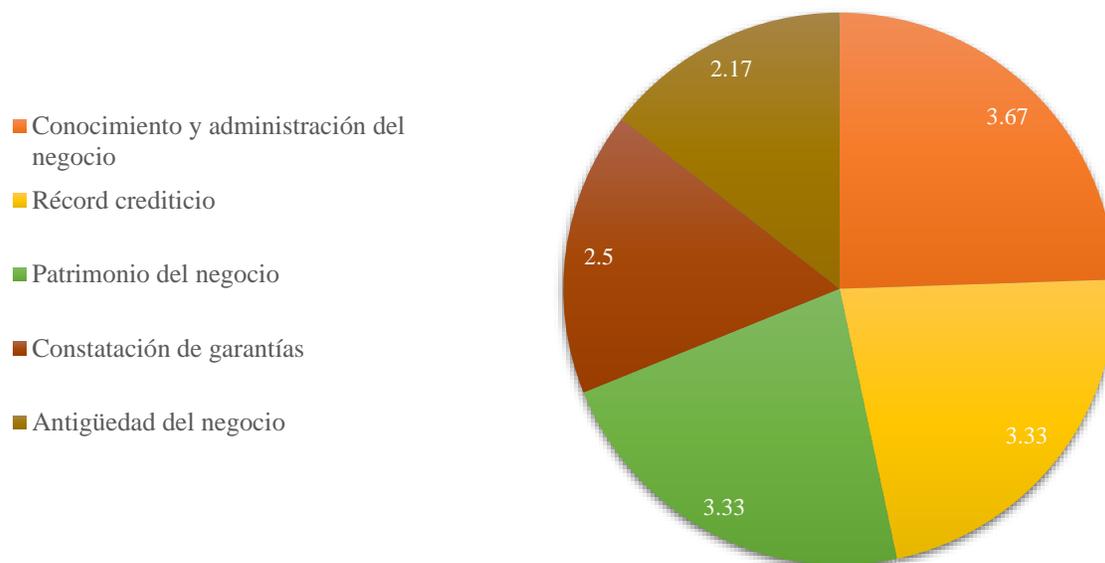
Tabla 10.

Variables cualitativas relevantes para evaluar una solicitud de crédito.

Conceptos	Promedio	1		2		3		4		5	
		Recuento	%								
Conocimiento y administración del negocio	3.67	0	0%	2	33%	1	17%	0	0%	3	50%
Récord crediticio	3.33	0	0%	1	17%	3	50%	1	17%	1	17%
Patrimonio del negocio	3.33	0	0%	2	33%	1	17%	2	33%	1	17%
Constatación de garantías	2.50	3	50%	0	0%	0	0%	3	50%	0	0%
Antigüedad del negocio	2.17	3	50%	1	17%	1	17%	0	0%	1	17%

Grafica 4.

Variables cualitativas relevantes para evaluar una solicitud de crédito.



Interpretación de resultados.

Según los datos obtenidos de la pregunta seis, la variable cualitativa más relevante evaluar en los créditos MYPE son el conocimiento y administración del negocio, el récord crediticio y el patrimonio del negocio. Estas son variables que puede afectar el deterioro de la capacidad de pago en el transcurso de la vigencia de un crédito.

7. ¿Cuáles métodos de riesgo crediticio utiliza para evaluar el otorgamiento de crédito MYPE, en la Caja de Crédito de San Agustín?

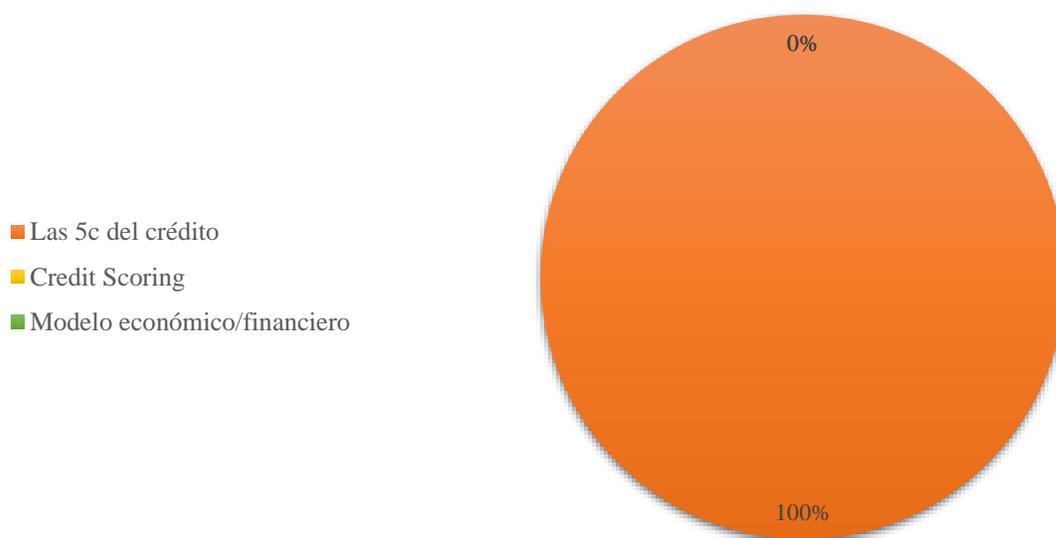
Tabla 11.

Métodos de riesgo crediticio utilizados en la Caja de Crédito de San Agustín.

Concepto	valores	
Las 5c del crédito	6	100%
Credit Scoring	0	0%
Modelo económico/financiero	0	0%

Grafica 5.

Métodos de riesgo crediticio utilizados en la Caja de Crédito de San Agustín.



Interpretación de resultados.

Según información obtenida en la pregunta siete, el 100% afirmó que para la evaluación de los créditos MYPE se utilizaba la metodología de las 5 C del crédito. Según los encuestados no utilizan otro método para la evaluación del riesgo de crédito.

8. Según su perspectiva ¿Qué área involucrada en el proceso de créditos MYPE, se debe fortalecer en el manejo del riesgo crediticio? Ordene del área que menos considere usted que necesita fortalecerse en el riesgo de crédito

Ponderaciones.

Valor	4	3	2	1
Concepto	Mayor Importancia	Importante	Poco importante	Sin importancia

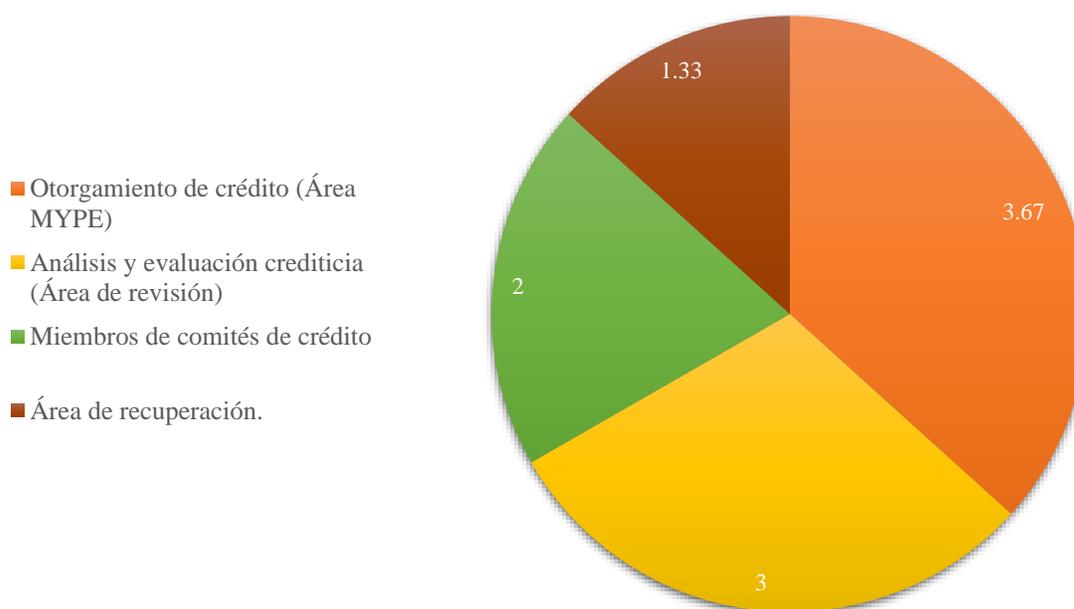
Tabla 12.

Área que más debe fortalecerse en el manejo del riesgo de crédito

Concepto	Promedio	1		2		3		4	
		recuento	%	Recuento	%	recuento	%	recuento	%
Otorgamiento de crédito (Área MYPE)	3.67	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%
Análisis y evaluación crediticia (Área de revisión)	3.00	1	17%	0	0%	3	50%	2	33%
Miembros de comités de crédito	2.00	1	17%	4	67%	1	17%	0	0%
Área de recuperación.	1.33	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%

Grafica 6.

Área que más debe fortalecerse en el manejo del riesgo de crédito.



Interpretación de resultados.

Según información obtenida de la pregunta ocho se puede observar que según la perspectiva de los encuestados el área de ejecutivos son los que necesitan fortalecer sus conocimientos en el área de riesgo de crédito, seguido por el área de revisión de solicitudes, debido a que estas dos áreas son las encargadas de la evaluación de las solicitudes de crédito.

9. Según políticas de la Caja de Crédito de San Agustín; ¿Hay algún seguimiento post otorgamiento de crédito MYPE, para evaluar la inversión realizada?

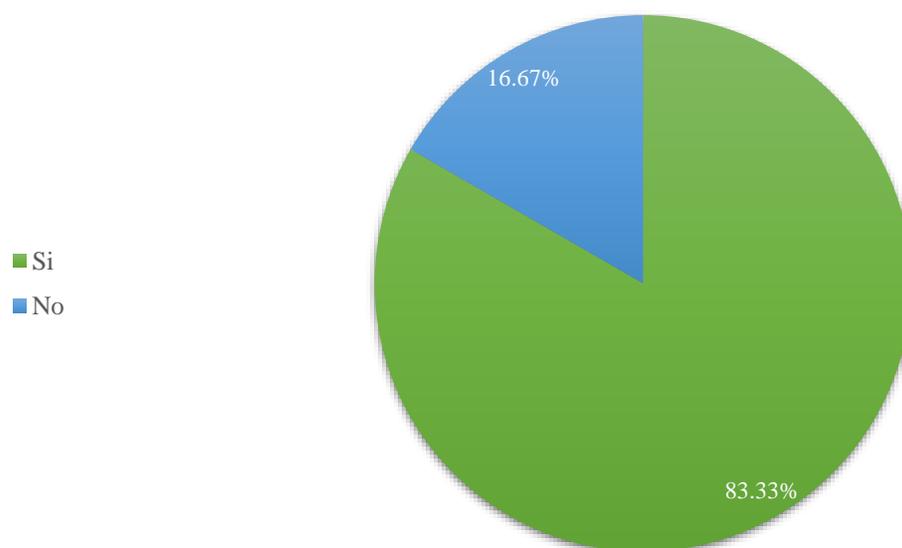
Tabla 13.

Seguimiento post otorgamiento de créditos MYPE.

Concepto	Valor	
Si	5	83.33%
No	1	16.67%

Grafica 7.

Seguimiento post otorgamiento de créditos MYPE.



Interpretación de resultados.

Según información obtenida de la pregunta nueve el 83% afirma que existe un documento para realizar existe un seguimiento post crédito para evaluar la inversión realizada por los clientes de la Caja de Crédito de San Agustín. Todos estos puntos se mantienen regulado en la política de crédito de la institución.

10. En la Caja de Crédito de San Agustín; ¿Hay algún formulario establecido para cotejar el deterioro o mejora de la capacidad de pago del cliente durante el periodo de crédito MYPE?

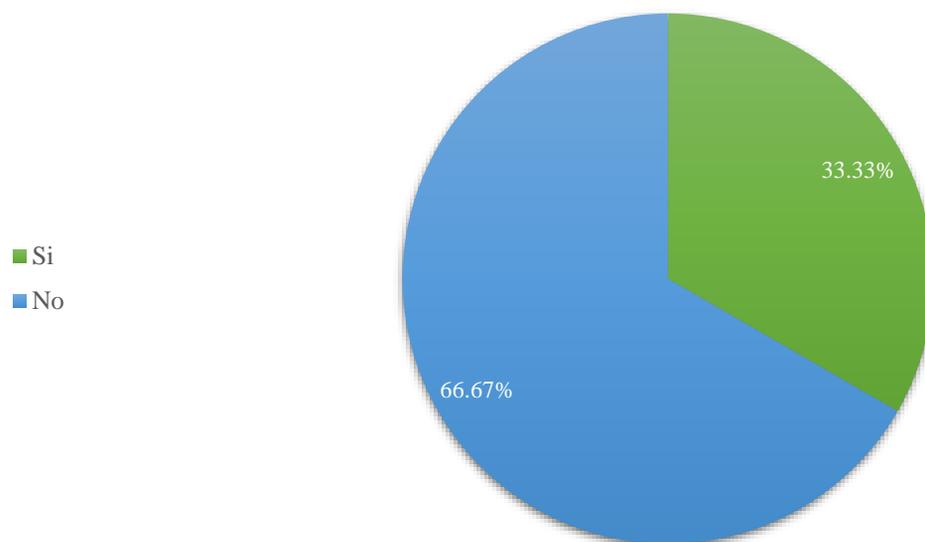
Tabla 14.

Existencia de formulario para cotejar el deterioro de la capacidad de pago del cliente durante la vigencia de un crédito.

Concepto	Valor	
Si	2	33.33%
No	4	66.67%

Grafica 8.

Existencia de formulario para cotejar deterioro de capacidad de pago



Interpretación de resultados.

EL 67% de los encuestados mostro negatividad de la existencia de un formulario que sirva como base para determinar el deterioro de la capacidad de pago de un cliente que posea un crédito MYPE, mientras que un 33% menciono que si existe un formulario preestablecido.

11. ¿Qué estrategias de gestión de cobro se utiliza para la recuperación de créditos MYPE en estado vencido? Ordene de la estrategia menos utilizada a la más utilizada. Tomar el valor de 3 como la estrategia más utilizada y el valor de 1 con la estrategia menos utilizada.

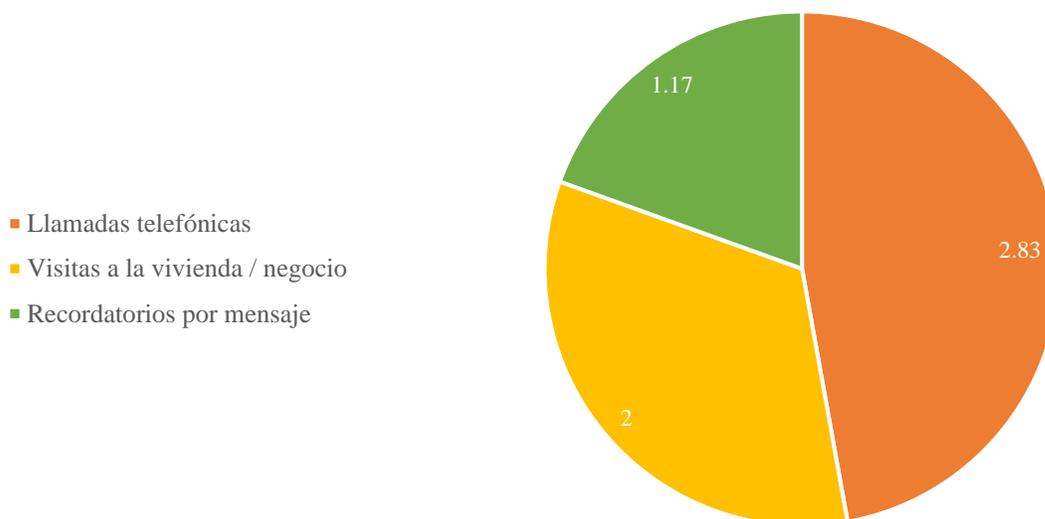
Tabla 15.

Estrategias de cobranza más utilizada en Caja de Crédito de San Agustín.

Concepto	Promedio	1		2		3	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Llamadas telefónicas	2.83	0	0%	1	17%	5	83%
Visitas a la vivienda / negocio	2.00	1	17%	4	67%	1	17%
Recordatorios por mensaje	1.17	5	83%	1	17%	0	0%

Grafica 9.

Estrategias de cobranza más utilizada en Caja de Crédito de San Agustín.



Interpretación de resultados.

Según información obtenida se puede observar que la estrategia que más se utiliza para la gestión de cobro de créditos MYPE son las llamadas telefónicas, seguido de las visitas de campos realizadas por los ejecutivos y gestores de cobro.

4.2 Consolidado de resultados

Habiendo obtenido los resultados del instrumento y analizado la situación de la institución se determinó que, en el proceso de crédito, el que impacta en buena medida en los indicadores de cartera es en el otorgamiento del crédito por lo cual se debe implementar una propuesta que permita mejorar la gestión del riesgo de crédito en la institución.

Dentro del presente estudio se ha tomado a bien realizar un sondeo de la situación financiera de la Caja de Crédito de San Agustín y el comportamiento del índice de mora en el transcurso del año 2022.

Figura 1.

Balance General Comparativo.

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTIN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE

Balances Generales al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Presentados en dolares de los Estados Unidos de America

	2,022	2021	Analisis horizontal 2022-2021	Analisis vertical 2022	2021
ACTIVO					
Activos de intermediacion					
Fondos disponibles	6,070,433	4,755,607	1,314,826	22.27%	18.76%
Prestamos	17,585,006	17,366,534	218,472	64.52%	68.52%
Total de activos de intermediacion	23,655,439	22,122,141	1,533,298	86.80%	87.29%
				0.00%	0.00%
OTROS ACTIVOS					
Bienes recibidos en pago o adjudicados	768,632	522,862	245,770	2.82%	2.06%
Existencias	13,539	15,890	-2,351	0.05%	0.06%
Gastos pagados por anticipado y cargos diferidos	110,400	103,786	6,614	0.41%	0.41%
Cuentas por cobrar	260,064	245,974	14,090	0.95%	0.97%
Derechos y participaciones	1,444,161	1,283,607	160,554	5.30%	5.06%
Total otros activos	2,596,796	2,172,119	424,677	9.53%	8.57%
Activo fijo neto	1,001,968	1,049,919	-47,951	3.68%	4.14%
TOTAL ACTIVO	27,254,203	25,344,179	1,910,024	100.00%	100.00%
Cuentas contingentes y de orden	5,159,920	4,573,606	586,314		
PASIVO					
PASIVOS DE INTERMEDIACION					
Depositos	20,940,386	18,066,011	2,874,375	76.83%	71.28%
Prestamos	1,172,184	2,034,103	-861,919	4.30%	8.03%
Obligaciones a la vista	300	260	40	0.00%	0.00%
Total pasivos de intermediacion	22,112,870	20,100,374	2,012,496	81.14%	79.31%
				0.00%	0.00%
OTROS PASIVOS					
Cuentas por pagar	578,858	908,600	-329,742	2.12%	3.59%
Retenciones	22,136	22,358	-222	0.08%	0.09%
Provisiones	46,571	62,717	-16,146	0.17%	0.25%
Creditos diferidos	1,418		1,418	0.01%	0.00%
Total otros pasivos	648,983	993,675	-344,692	2.38%	3.92%
TOTAL PASIVOS	22,761,853	21,294,049	1,467,804	83.52%	84.02%
				0.00%	0.00%
PATRIMONIO					
Capital social	1,600,353	1,597,572	2,781	5.87%	6.30%
Reserva legal	1,100,339	1,037,971	62,368	4.04%	4.10%
Reservas voluntarias	743,435	743,435	0	2.73%	2.93%
Resultados por aplicar	162,617	139,391	23,226	0.60%	0.55%
Patrimonio restringido	885,606	731,761	153,845	3.25%	2.89%
TOTAL PATRIMONIO	4,492,350	4,250,130	242,220	16.48%	16.77%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	27,254,203	25,344,179	1,910,024	100.00%	100.00%
CUENTAS CONTINGENTES Y DE ORDEN POR EL CONTRARIC	5,159,920	4,573,606	586,314		

Nota. Fuente: memoria de labores de Caja de Crédito de San Agustín 2022

En el estado de situación financiera comparativo nos muestra distintas variaciones de las cuentas, dentro de los aspectos más relevante podemos destacar el incremento del 1.26% de la cartera de préstamos del año 2022 con referente al periodo de 2021, cabe destacar que para el cierre del año 2022 no se cumplieron con las proyecciones de colocación establecidas en plan estratégico de la institución.

De igual manera se puede notar en términos relativos el incremento que ha tenido la institución en sus fondos disponibles lo cual tiene cierta relación con el incremento de los depósitos captados. Estos nos muestran que para el año 2022 no aprovecharon a utilizar los recursos de terceros para generar una rentabilidad esperada, recalcando que estos recursos en términos financieros son más baratos que los préstamos que utiliza la institución con empresas externas (tasas del 7 al 8%).

Con referente a su estructura de capital se puede notar que el pasivo representa el 83.52% del total de activos para el año 2022. Argumentar que la estructura de capital presentada por la institución está acorde al giro del negocio (la estructura de capital de las instituciones financieras tiende a presentar alto grado de apalancamiento).

Figura 2.

Estado de resultado.

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTIN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE

Estados de resultados al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Presentados en dolares de los Estados Unidos de America

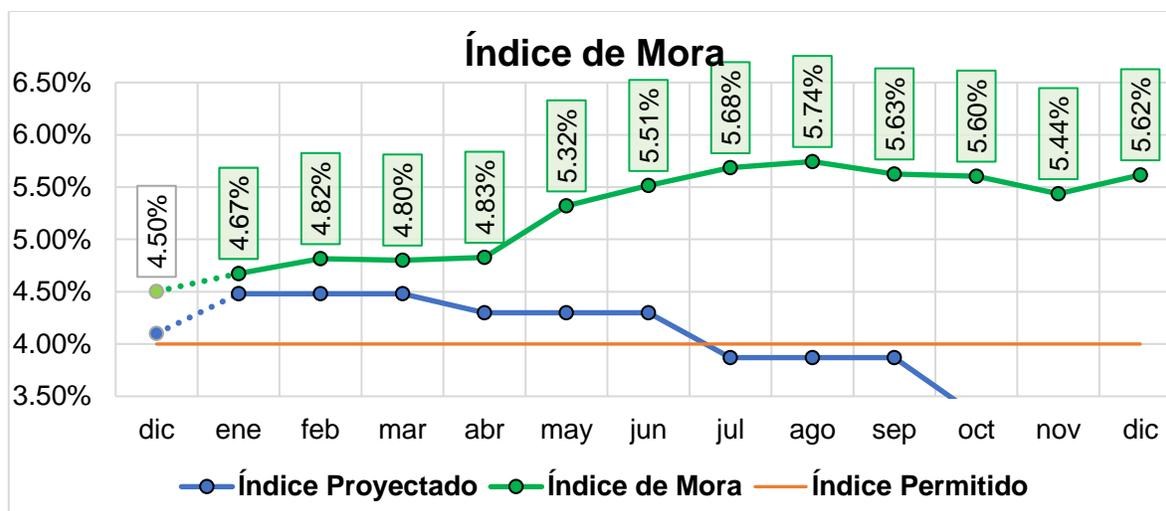
	2022	2021	Analisis Horizontal 2022-2021	Analisis vertical	
				2022	2021
INGRESOS DE OPERACIONES DE INTERMEDIACION					
Cartera de prestamos	2,880,066	2,931,388	-51,322	95.63%	96.94%
Intereses sobre depositos	1,736	1,174	562	0.06%	0.04%
Ingresos de otras operaciones	129,746	90,800	38,946	4.31%	3.00%
Total ingresos	3,011,548	3,023,962	-12,414	100.00%	100.00%
Menos:					
COSTOS DE INTERMEDIACION Y GASTOS					
Captacion de recursos	904,109	873,602	30,507	30.02%	28.89%
Sanearamiento de activos de intermediacion	270,000	200,000	70,000	8.97%	6.61%
Costos de otras operaciones	508,425	215,275	293,150	16.88%	7.12%
Gastos de operaciones	1,296,502	1,250,102	46,400	43.05%	41.34%
Total de costos y gastos	2,979,036	2,835,979	143,057	98.92%	93.78%
Utilidad bruta	32,512	187,983	-155,471	1.08%	6.22%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES					
Ingresos no operacionales	362,877	296,994	65,883	12.05%	9.82%
Gastos no operacionales	-120,193	-93,776	-26,417	-3.99%	-3.10%
Utilidad antes de reserva e impuestos	275,196	391,201	-116,005	9.14%	12.94%
Menos:					
Reserva legal	55,039	78,240	-23,201	1.83%	2.59%
Impuesto sobre la renta	57,540	173,570	-116,030	1.91%	5.74%
Utilidad del ejercicio	162,617	139,391	23,226	5.40%	4.61%

Nota. Fuente: memoria de labores de Caja de Crédito de San Agustín 2022

En el Estado de resultado se puede destacar que los ingresos totales disminuyeron en 2022 en relación con el año 2021, además, sus costos y gastos operativos sufrieron un incremento (abonado por la captación de recursos realizados), dando una utilidad bruta poco relevante en comparación con el periodo 2021. Al final se puede observar en el año 2022 utilidades mayores que en el periodo 2021, por ingresos no operacionales del cual se desconoce el detalle para realizar un mejor análisis.

Grafica 10.

Comportamiento del índice de mora en el periodo 2022



Fuente: Elaboración propia con información brindada por la institución.

El periodo 2022 fue un año donde la institución aun sufre secuelas post pandemias, se puede notar que los ingresos al cierre del periodo 2022 fueron menores a comparación con el anterior, además, ha venido a ver un deterioro de la cartera lo cual puede mostrarse con el índice de morosidad que ha reportado a finales del año 2022.

4.3 Propuesta para la gestión del riesgo de crediticio para créditos MYPE.

Nombre de la propuesta: Propuesta para mejorar la gestión del riesgo crediticio para créditos MYPE en la caja de crédito de San Agustín, ubicada en el municipio de Jiquilisco, Usulután.

Nombre de la institución: Caja de Crédito de San Agustín

4.3.1 Introducción

El riesgo de crédito es uno de los riesgos más importantes para las entidades financieras, por ende, se deben realizar distinto análisis de la cartera de créditos con la finalidad de mantener o mejorar la calidad de la cartera. La presente propuesta de mejora en el análisis del riesgo de crédito se encuentra orientada específicamente para mejorar la gestión del riesgo de los créditos MYPE para la Caja de Crédito de San Agustín, mediante el

fortalecimiento del análisis del otorgamiento y evaluación financiero de los préstamos a otorgar.

Se ha establecido parámetros y herramientas propuesta para fortalecer debilidades del análisis y del personal con la finalidad de obtener una evaluación financiera y capacidad de pago más cercana a la realidad, lo que contribuirá a créditos sanos y mejoras en la calidad de la cartera.

4.3.2 Objetivo general de la propuesta de gestión de riesgo de crédito

Fortalecer los procesos de evaluación de los créditos MYPE otorgados por la Caja de Crédito de San Agustín, así como el procedimiento de otorgamiento de los créditos MYPE.

4.3.3 Análisis de la cartera de créditos MYPE

Para tener un panorama general se ha realizado un análisis de cómo se encuentra estructurada la cartera de créditos de la Caja de Crédito de San Agustín.

Tabla 16.

Composición de cartera general al cierre de 2022.

Cartera por Sector Económico			% Cartera
Sector	Número	Saldo Capital	
<u>Consumo</u>	<u>2,228</u>	<u>\$ 9,603,812.67</u>	<u>52.70%</u>
Consumo	590	\$ 7,682,085.17	42.16%
TC	1,638	\$ 1,921,727.50	10.55%
<u>Empresa</u>	<u>534</u>	<u>\$ 7,617,006.64</u>	<u>41.80%</u>
<u>Vivienda</u>	<u>61</u>	<u>\$ 1,001,188.30</u>	<u>5.49%</u>
Total	2,823	\$ 18,222,007.61	100.0%

Fuente: Elaboración propia con información brindada por la institución.

Se puede notar que se la cartera se encuentra concentrada en créditos de consumo con porcentaje del 52.70% y créditos de empresa con una concentración de 41.80%. Se debe tener especial cuidado con la concentración de la cartera y el monitoreo con el respectivo indicador de riesgo estipulado y dar cumplimiento a la política de concentración de cartera de la institución y aprobado por la Junta Directiva.

Tabla 17.

Composición de la cartera MYPE por categoría de riesgo al cierre de 2022.

Total General			Porcentaje	
Categoría	Número	Saldo Capital	Sector	Cartera
A1	382	\$ 6,185,430.52	81.2%	37.9%
A2	24	\$ 268,022.96	3.5%	1.6%
B	29	\$ 434,747.72	5.7%	2.7%
C1	22	\$ 428,274.49	5.6%	2.6%
C2	0	\$ -	0.0%	0.0%
D1	4	\$ 7,617.77	0.1%	0.0%
D2	1	\$ 854.56	0.0%	0.0%
E	72	\$ 292,058.62	3.8%	1.8%
Total	534	\$ 7,617,006.64	100.0%	46.7%

Fuente: Elaboración propia con información de la institución.

En la tabla 16 se puede notar la distribución de la cartera de créditos MYPE por su categoría de riesgos. Un dato interesante es que el 9.6% del total de la cartera MYPE se encuentra en créditos deficientes o créditos de difícil recuperación.

4.3.4 Evaluación de procedimientos actuales

Se ha realizado un análisis del proceso del crédito MYPE desde el acercamiento del cliente hasta su aprobación con la finalidad de conocer oportunidades de mejora del proceso. En la tabla 17 se presenta un resumen de los procesos y tiempos identificados y desarrollados en el anexo 3.

Tabla 18.

Resumen de procedimientos de los créditos MYPE.

Procedimiento	Código	Pasos	Tiempo	Tiempos de subprocesos
Recepción de cliente e investigación crediticia	CredMYPE01	4	1 día 23 minutos	11 días 10 horas 28 minutos
Visita de constatación	CredMYPE02	4	4 horas 10 minutos	

Investigación de garantía hipotecaria	CredMYPE03	5	5 días 25 minutos	
Visita de constatación de garantía de cliente (codeudor)	CredMYPE04	4	4 horas 10 minutos	
Elaboración de expediente	CredMYPE05	4	3 horas 20 minutos	
revisión de expediente	CredMYPE06	8	2 días 7 horas 35 minutos	2 días 7 horas 35 minutos
Comité	CredMYPE07	2	45 minutos	45 minutos
Total				14 días 18 horas 48 minutos

Fuente: Elaboración propia

Para poder brindar una respuesta de aprobación o negación de una solicitud de crédito, el proceso tarda en promedio 14 días, 18 horas y 48 minutos, sin contar el tiempo para de formalización y desembolso del crédito.

Actualmente los solicitantes de fondos a instituciones financieras valoran la agilidad para el otorgamiento de créditos, especialmente los propietarios de negocios, debido a que la mayor parte de clientes tienen proyectado el tiempo para proyectos a realizar, compra de mercadería o compra de locales comerciales.

4.3.5 Propuesta de fortalecimiento y mejoras de procesos

Evaluación financiera y económica de créditos MYPE (créditos mayores a \$25,000.00) y documentación para personas naturales y jurídicas.

- Para clientes que reporten en su estado de situación financiera cantidades en las cuentas por cobrar, inventarios y obligaciones con proveedores, sería por sana práctica evaluar su capital de trabajo, haciendo uso del ratio de ciclo de conversión del efectivo, con el cual se puede determinar los periodos de desfase y el financiamiento necesario para invertir en su capital de trabajo así como un estimado

del saldo mínimo de efectivo que debe mantener la empresa en evaluación para cubrir sus gastos y costos.

- Elaborar un formulario que sirva como parámetro para evaluar el deterioro o mejora de la capacidad de pago de los 10 mayores deudores de la Caja de Crédito de San Agustín, con la finalidad de monitorearlos ya que estos representan un riesgo para la institución por la concentración de cartera que pudiesen tener.
- Capacitación semestral sobre análisis de estados financieros para la coordinadora y ejecutivos MYPE con la finalidad de retroalimentar y fortalecer sus conocimientos, los cuales puede ser brindados por capacitadores externos o por el administrador de riesgo de la institución por la amplia experiencia que posee en análisis de crédito y por ser el encargado de supervisar el área de análisis y evaluación crediticia.
- Capacitación semestral brindada por el administrador de riesgos o gerente de negocios sobre el procedimiento y documentos a exigir a personas jurídicas. Los casos de evaluación de créditos de personas jurídicas se presentan en menor medida y cuando se presentan estos tipos de clientes los ejecutivos MYPE se ponen indecisos con la documentación a exigir.

Evaluación financiera y económica de créditos MYPE (créditos menores a \$25,000.00).

- Utilizar la plantilla de ingresos y egresos que ya posee la institución para créditos menores a \$15,000.00 se ha para clientes nuevos o recurrentes ya que sirve para el fin de determinar el disponible del solicitante. Para créditos por encima de \$15,000.00 sería necesario utilizar una plantilla más sofisticada para evaluar los indicadores financieros (la institución ya cuenta con dicha plantilla).

Procedimiento de los créditos MYPE

- Realizar un comité o grupo multidisciplinario (área de riesgos y área de negocios), áreas involucradas en el otorgamiento de créditos y revisión de solicitudes, con la intención de identificar oportunidades de mejora en el proceso. Estas reuniones serian bimensuales o trimestrales (como la institución considera más pertinente) y será el

gerente de negocios que notifique los nuevos procedimientos a implementar en caso los hubiere, además, se tendrá información valiosa para la actualización de las políticas de créditos que se realiza de manera anual.

- Implementación de software especializado para pre aprobación de solicitudes de tarjeta de crédito. Esto contribuirá a mejorar los tiempos de respuestas de dicho producto y a disminuir el estancamiento de solicitudes en la revisión de expedientes (hay un área específica que revisa y analiza todos los expedientes de créditos y tarjetas). La inversión de dicho software se debe realizar considerando la opinión de la Gerente Financiera, una vez haya realizado el análisis de costo beneficio.
- La política de crédito norma que un mes después de otorgado el financiamiento deberá realizarse una constatación de la inversión y actualmente los que se encuentran en el área de revisión realizan dicho proceso. La propuesta es que dicho proceso lo realice la coordinadora MYPE, con la finalidad que se cumpla lo normado en la política de créditos en los tiempos establecidos y liberar tiempo para la revisión de expedientes. Según el Anexo 3, el proceso de revisión de solicitudes, solamente en tomar el expediente para revisión se tardan en promedio un día (las solicitudes se revisan por orden de llegada) y en ocasiones por realizar otros procesos pueden llegar hasta tres días, afectando el tiempo de respuesta de la entidad.

Estrategias de cobro.

- Realizar cobro preventivo por parte de los ejecutivos MYPE e informarles de las actividades realizadas a su coordinadora, además, de realizar ruta de cobro de cliente de la cartera del ejecutivo, con apoyo del área de recuperaciones con la finalidad de concientizar al ejecutivo a colocar créditos sanos y tener la menor mora posible de la cartera asignada. Actualmente la concentración de estrategias de cobro y recuperación se maneja en el área de recuperaciones y las actividades antes descrita las realiza el ejecutivo, pero de manera bien eventual.

Retribución variable.

- Actualmente la Caja de Crédito de San Agustín, posee un sistema de retribución variable para su personal; sin embargo, se propone poner una llave para abrir un porcentaje establecido por la entidad por una tasa promedio ponderada establecida por la institución de los créditos colocados dentro del mes, lo que permitirá incentivar al ejecutivo a colocar créditos con tasa considerables y mejorar la tasa promedio ponderada de la entidad. Además, de evaluar la retribución variable a un ganar – ganar, con el objetivo de disminuir la tasa de rotación de personal del área de negocio.

4.3.6 Plan de implementación

El plan de implementación de la propuesta de mejora en la gestión del riesgo crediticio en los créditos MYPE de la caja de crédito de San Agustín, se presenta en la tabla 18.

Tabla 19.

Plan de trabajo operativo para la implementación de las propuestas de fortalecimiento o mejora del proceso de créditos MYPE.

No	Actividades	Duración	Responsable
1	Realizar comité o grupo multidisciplinario para mejoras en el proceso de crédito	1 día	Gerente General
2	Software especializado para pre aprobación de tarjetas de crédito	6 meses	Comité de gerencias, Junta Directiva, Informático.
3	Capacitación de análisis de estados financieros a ejecutivos MYPE	Cada 6 meses (duración de la capacitación, un día)	Administrador de riesgos o Gerente de negocios.
4	Evaluación de la retribución variables	Cada 6 meses.	Comité de Gerencia, Junta Directiva.

5	Elaboración de formulario para evaluar los mayores 10 deudores	15 días	Coordinadora MYPE, Analista de riesgo de crédito.
---	--	---------	---

4.3.7 Evaluación y seguimiento.

Actualmente la Caja de Crédito de San Agustín cuenta con los procesos debidos para el control de infinidad de ratios que ayudan a la administración a la toma de decisiones; sin embargo, para llevar un seguimiento de la propuesta, es necesario llevar un seguimiento mensual de los siguientes indicadores: tiempos de respuesta de solicitudes; rotación de personal, colocación de créditos e índice de mora. Al tener estadísticas históricas y llevar estos tipos de indicadores se realizará una tarea sencilla para seguir el alcance de la propuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Al cierre del año 2022 la cartera de créditos MYPE representaba el 41.80% de la cartera general de crédito. Estos créditos representan una concentración de cartera por el límite de los niveles estipulados por la política de concentración de cartera de la entidad (35% al 50% de concentración).
- ✓ Al cierre del año 2022 los créditos MYPES deficientes suman un saldo de capital de \$728,805.44 del total de la cartera MYPE, lo cual afecto en gran proporción el índice de mora de la entidad.
- ✓ Las limitantes de los créditos MYPE de la entidad surgen por deficiencia en la agilidad en el proceso de otorgamiento, específicamente en el área de revisión y ejecutivos MYPE. Al tratar de disminuir los tiempos de respuestas, se cometen errores en los análisis de capacidad de pago afectando la toma de decisión idónea para el otorgamiento del crédito.
- ✓ Uno de los principales inconvenientes en el proceso de créditos MYPE es la deficiencia en la resolución de la solicitud de crédito lo cual ronda en promedio los 14 días.
- ✓ En conclusión, se puede determinar que las variables que afectan la gestión del riesgo de crédito es la poca preparación de ejecutivos en análisis financiero (alta rotación de ejecutivos), el estancamiento de solicitudes de crédito lo que deteriora la atención al cliente y falta de formularios para el seguimiento de posr crédito.

Recomendaciones.

- ✓ Brindar capacitaciones constantes al personal nuevo que entra a laborar como ejecutivo MYPE y capacitaciones semestrales al personal con mayor antigüedad, con la finalidad que mejoren la calidad de los análisis de la situación financiera y económico de los solicitantes.

- ✓ Crear un grupo de las áreas involucradas en el proceso de crédito MYPE para identificar oportunidades de mejoras el proceso.
- ✓ Crear un formulario funcional que sirva para monitorear el deterioro o mejora en la capacidad de pago de los mayores deudores.
- ✓ Realizar estrategias de cobro preventivo y visitas a clientes que se encuentren con créditos deficientes por parte de los ejecutivos MYPE con la finalidad de concientizar que deben mantener su cartera asignada con la mejor calidad posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvado. (1970). *Codigo de Comercio*.
Obtenido de
https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072920482_archivo_documento_legislativo.pdf
- Auditool, e. d. (2023). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/evaluacion-del-riesgo-de-liquidez-en-la-auditoria-consecuencias-financieras-y-respuestas-efectivas#:~:text=El%20riesgo%20de%20liquidez%20se,r%C3%A1pida%20y%20sin%20p%C3%A9rdidas%20significativas>.
- Bakinter*. (s.f.). Obtenido de <https://www.bankinter.com/blog/diccionario-economia/mora#:~:text=Situaci%C3%B3n%20que%20se%20produce%20por,el%20cumplimiento%20de%20una%20obligaci%C3%B3n>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (1999). *Gestion de Riesgos Financieros. Un enfoque practico para paises latinoamericanos*.
- Banco Mundial*. (abril de 2023). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/elsalvador/overview>
- BBVA*. (s.f.). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Benjumea Velasquez, A. (2013). Especializacion de riesgos financieros. *Diseño de un modelo predictivo de seguimiento de riesgo de crédito para la cartera comercial, para una entidad financiera del valle uburrá*. Universidad de Medellin, Medellin, Colombia. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/111/Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20predictivo%20de%20seguimiento%20de%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito%20para%20la%20cartera%20comercial%2C%20para%20una%20entidad%20financiera%20del%20Valle%20de%20Aburra>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades, sociales*. Colombia: Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla Alvarenga, M., Cruz Hurtado, M. E., & Melara Delgado, P. G. (2004). Tesis de grado. *Diseño de políticas de credito y cobro para fortalecer la administración financiera de la mediana empresa del sector ferretero del area metropolitana de San Salvador. Caso ilustrativo*. Universidad de El Salvador, San salvador. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9308/1/T658%20C955c.pdf>
- Cabezas Ancalle, G. (2009). Proyecto de grado. *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de riesgo de credito*. Universidad Mayor de San Andres, La Paz, Bolivia.

Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3084/PG-275.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caicedo Cerezo, E., Claramunt Miersa, M., & Casanovas Ramon, M. (2011). *Scielo*.
Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000100004#9

Economipedia. (s.f.). Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/socio.html#:~:text=Un%20socio%20en%20econom%C3%ADa%20se,de%20lograr%20un%20objetivo%20com%C3%BAn>

Educa. Portal de educación financiera. (s.f.). Obtenido de
<https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27364.html>

esan, C. (13 de Diciembre de 2016). *ESAN*. Obtenido de
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>

Euroinnova. (s.f.). Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-monto-en-matematica-financiera#:~:text=Monto%3A%20qu%C3%A9%20es%20monto%20en,capital%20futuro%20o%20valor%20acumulado>

Feria Dominguez, J. M. (2005). *El Riesgo de Mercado: su medición y control*. Madrid: Delta Publicaciones Universitaria. Obtenido de
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tTh7jxbSxVUC&oi=fnd&pg=PR5&dq=riesgo+de+mercado&ots=EwWLCL2Joy&sig=aVwGd3vzSL_McAi55LbILqwm0Sw#v=onepage&q=riesgo%20de%20mercado&f=false

Financiero, S. d. (s.f.). *Inclusion y Educación Financiera*. Obtenido de
<https://edufinanciera.ssf.gob.sv/glosario/>

Finanzas en simple. (s.f.). Obtenido de <https://finanzasensimple.equifax.com/all-news/-/story/-sabes-que-es-un-buro-de-credito-averigua-como-impacta-este-registro-en-tus-finanzas-personales#:~:text=Un%20bur%C3%B3%20de%20cr%C3%A9dito%20es,buen%20pagador%20de%20sus%20obligaciones>.

Finanzas Practicas. (s.f.). Obtenido de
<https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/ahorro/que-es-el-ahorro>

Garcia Cabrera, C. (2014). Análisis del Riesgo de Crédito en la Empresa. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Pontificia Comilla, Madrid. Obtenido de
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/147/TFG000036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gomez Fernandez, P., & Partal Ureña, A. A. (2010). *Gestion y control del riesgo de credito en la banca*. Madrid, España: Delta publicaciones universitarias.

- Gutierrez, I. (9 de abril de 2022). *Muy Financiero*. Obtenido de <https://muyfinanciero.com/historia/historia-del-credito/#:~:text=La%20historia%20del%20cr%C3%A9dito%20se,econ%C3%B3mico%20no%20era%20tan%20alta>.
- Haro, A. d. (2008). *Medición y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Joaquin Pascual Lopez Gonzalez, A. S. (2010). *Gestión Bancaria. Factores claves en un entorno competitivo*. Madrid: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.joaquinlopezpascual.com/wp-content/themes/Avada-Child-Theme/libros/gestion-bancaria/Gestion_Bancaria_Libro.pdf
- Mamani Lucana, T. (2019). Factores determinantes del riesgo de credito de Banco Union S.A. durante el periodo 2000-2017. (*Tesis de grado*). Universidad Mayor de San Andres, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23032/T-2464.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez Ruiz, H. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico: Cengage.
- Memoria de Labores 2022 Caja de Credito de San Agustin. (2022).
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Núñez Mora, J. A., & Chavez Gudiño, J. J. (2010). Riesgo Operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo. *Revista analisis economico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41313083007.pdf>
- Pascual, J. L., & Gonzalez, A. S. (2010). *Gestion bancaria. Factores claves en un entorno competitivo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Pibank*. (s.f.). Obtenido de <https://www.pibank.es/que-es-el-pasivo-financiero/#:~:text=El%20pasivo%20financiero%20son%20las,cr%C3%A9dito%20solicitado%20a%20un%20banco>
- Real Academia Española*. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/deuda>
- Riveros, A. (2019). *Ealde Business School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/riesgo-credito-finanzas/>
- Riveros, A. (s.f.). *Ealde Business School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

- Riviero, A. (2018). *Ealde Business School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Roberto Knop Muszynski, R. O. (2013). *Medición de riesgo de mercado y credito*. Madrid: Delta publicaciones.
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Edición digital. Obtenido de <https://elibro-net.minerva.remotexs.co/es/ereader/biblioues/48687>
- Salvador, A. L. (1986). *Constitución de la Republica de El Salvador*. Obtenido de https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072857074_archivo_documento_legislativo.pdf
- Salvador, A. L. (1998). *Ley contra el Lavado de Dinero y Activos*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/07/Ley-contra-el-lavado-de-dinero-y-de-Activos-D498.pdf>
- Salvador, A. L. (2005). *Ley de protección al consumidor*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2021/09/Ley-de-Proteccion-al-Consumidor-AL.pdf>
- Salvador, A. L. (2011). *Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Credito*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2023/02/Ley-de-Bancos-Cooperativos-y-Sociedades-de-Ahorro-y-Credito.pdf>
- Salvador, A. L. (2016). *Ley Contra la Usura*. Obtenido de https://ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Financieras/Ley_contra_usura.pdf
- Salvador, C. d. (2007). *Norma para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio*. Obtenido de https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/ssf2018/Normas_Contables_Bancos/2020/NCB-022.pdf
- Salvador, C. d. (2011). *Norma para la Gestión del Riesgo Crediticio y de Concentración de Credito*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NPB4-49.pdf?v=1691810130>
- Salvador, C. d. (2020). *Normas Tecnicas para la Gestion Integral de Riesgos de las Entidades Financieras*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NRP-20.pdf>
- Sanchez Barrada, C., & Garcia Sanchez, M. (2005). *Riesgo de crédito en México: aplicación del modelo CreditMetrics*. Universidad de las Américas Puebla., Mexico. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/
- Velasco Z., M. E. (2019). *Breves nociones de contratos bancarios*. El Salvador: UTEC.

ANEXOS

ENCUESTA DE INVESTIGACION SOBRE RIESGO DE CREDITO

Objetivo: Elaborar una propuesta para el análisis de la gestión del riesgo crediticio en los créditos MYPE de la Caja de Crédito de San Agustín.

Instrucciones: Complete las siguientes preguntas con una "X", considerando la respuesta más conveniente.

1. ¿Según su experiencia en el área de colocación de créditos; ¿considera que los requisitos que se solicitan actualmente para un crédito MYPE en la caja de crédito de San Agustín, son los adecuados?

- SI
- No

2. ¿Si la respuesta anterior es no, cuáles deberían considerarse?

3. Según su experiencia; ¿Qué requisitos considera usted que son primordiales para el otorgamiento de un crédito MYPE? (Ordene del menos importante al más importante).

- Fiadores
- Garantía hipotecarias y prendarias
- Ingresos comprobables / capacidad de pago
- Calificaciones en el sistema bancario

4. ¿Que otros requisitos considera que son importantes en el otorgamiento de crédito MYPE?

5. ¿En cuál de las etapas del otorgamiento de créditos MYPE, considera usted que se estanca el proceso de solicitudes de crédito? Ordene del área donde considera que menos se estanca las solicitudes.

- En la recolección de información
- En el área de revisión de solicitudes
- En los comités de crédito
- Desembolso

6. ¿Qué variables cualitativas se toman en consideración para evaluar un negocio al momento de elaborar una solicitud de crédito MYPE, en la caja de San Agustín?
Ordene del menos importante al más importante
- Antigüedad del negocio
 - Récord crediticio
 - Patrimonio del negocio
 - Conocimiento del negocio
 - Administración del negocio
 - Constatación de garantías
 - Otros ¿Cuál? _____
7. ¿Cuáles métodos de riesgo crediticio utiliza para evaluar el otorgamiento de crédito MYPE, en la caja de crédito de San Agustín?
- Las 5c del crédito
 - Credit Scoring
 - Otros ¿Cuál? _____
8. Según su perspectiva ¿Qué área involucrada en el proceso de créditos MYPE se debe fortalecer en el manejo del riesgo crediticio? Ordene del área que menos considere usted que necesita fortalecerse en el riesgo de crédito
- Otorgamiento del crédito (área MYPE)
 - Análisis y evaluación crediticia (área de revisión)
 - comités de crédito
 - Recuperación
9. Según las políticas de la caja de crédito de San Agustín; ¿Hay algún seguimiento post otorgamiento de crédito MYPE, para evaluar la inversión realizada?
- SI
 - No
10. En la caja de crédito de San Agustín; ¿Hay algún formulario establecido para cotejar el deterioro o mejora de la capacidad de pago del cliente durante el periodo del crédito MYPE?
- SI

No

11. ¿Qué estrategia de gestión de cobro se utiliza para la recuperación de créditos MYPE vencidos? Ordene de la estrategia menos utilizada a la más utilizada.

Llamadas telefónicas

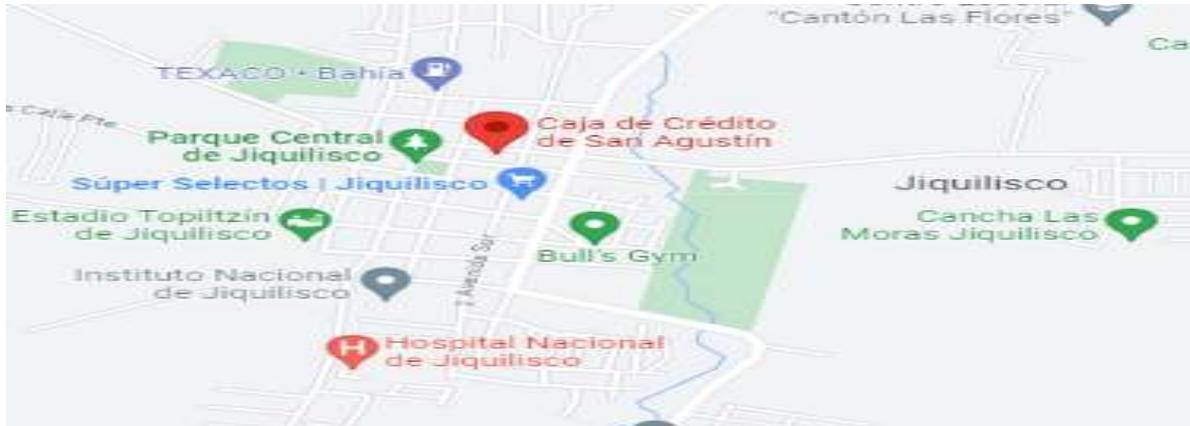
Visita a la vivienda / negocio

Recordatorios

Otras ¿Cuáles? _____

ANEXO 2

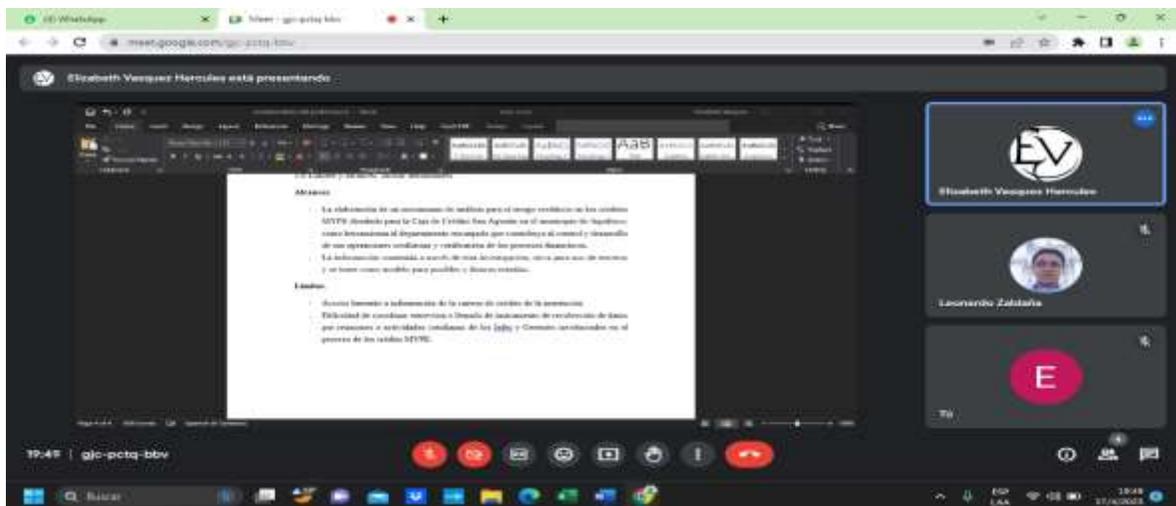
Ubicación de Caja de Crédito de San Agustín



Instalaciones



Asesorías de tesis.



ANEXO 3

PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión	Código
Recepción de cliente e investigación crediticia	5/8/2023		CredMYPE01
	No. De proceso	No de revisión	
	1		

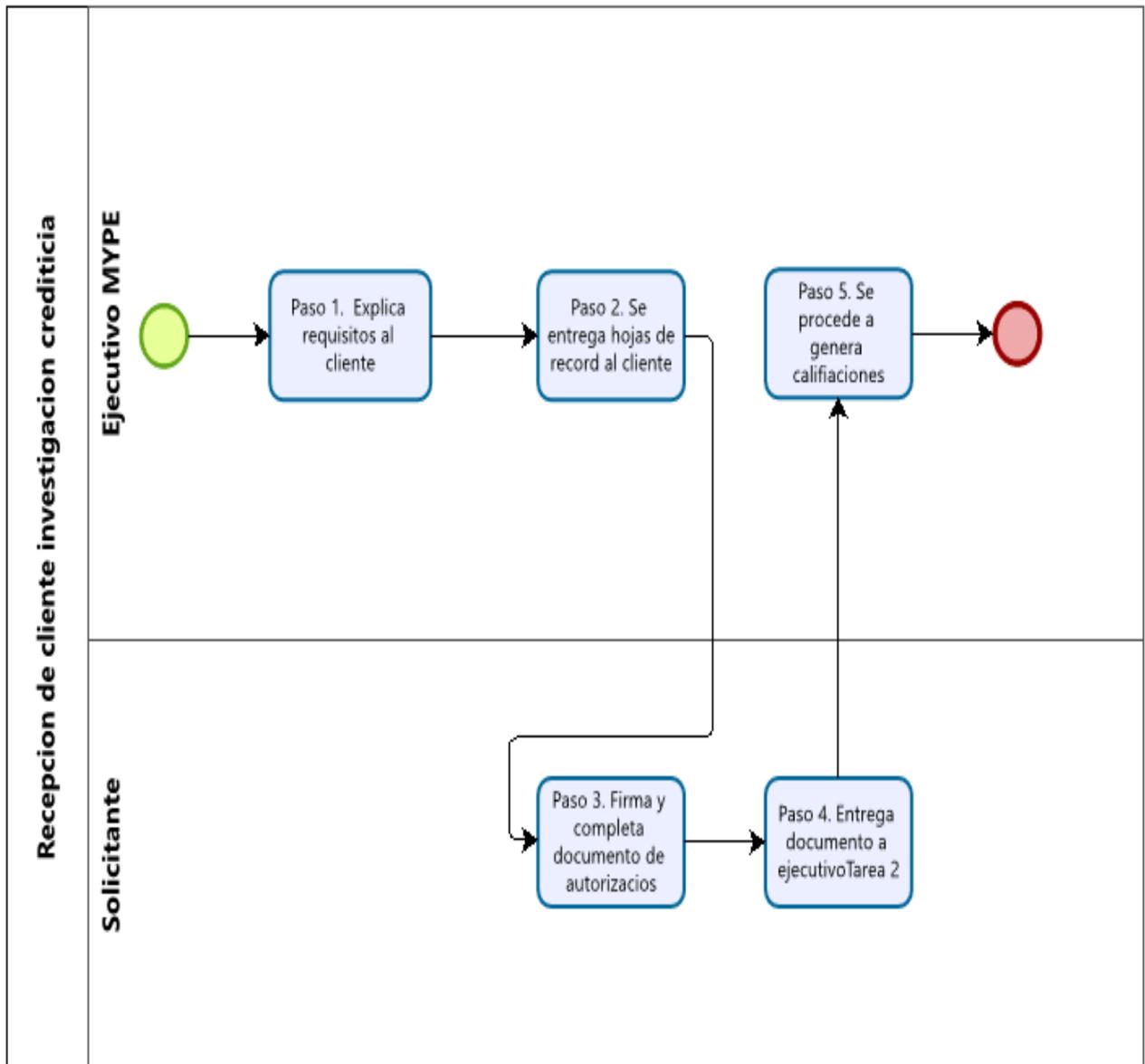
Objetivo: Abordaje al cliente, firmas en autorizaciones de récord crediticio e investigación crediticia.

Área involucrada: Área MYPE

Responsables: Ejecutivo MYPE

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE	Se explica al cliente sobre los requisitos y garantías si los hubiere a exigir para la formalización del crédito.	15 minutos	Hojas de récord crediticio
2	Ejecutivo MYPE	Se procede a sacar firma en las hojas de los buros de crédito		
3	Ejecutivo MYPE	Se obtiene los buros de crédito (Equifax, central FEDECREDITO, Infored y S.S.F.), en caso de codeudor se hace el mismo proceso	1 día	
4	Ejecutivo MYPE	Evalúa si el solicitante se encuentra o no bien calificado y genera lista de cautela, igual proceso con codeudor.	8 minutos	

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: Recepción de cliente e investigación crediticia



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración: 5/8/2023	Fecha de revisión	Código CredMYPE02
Visita de constatación	No. De proceso 2	No de revisión	

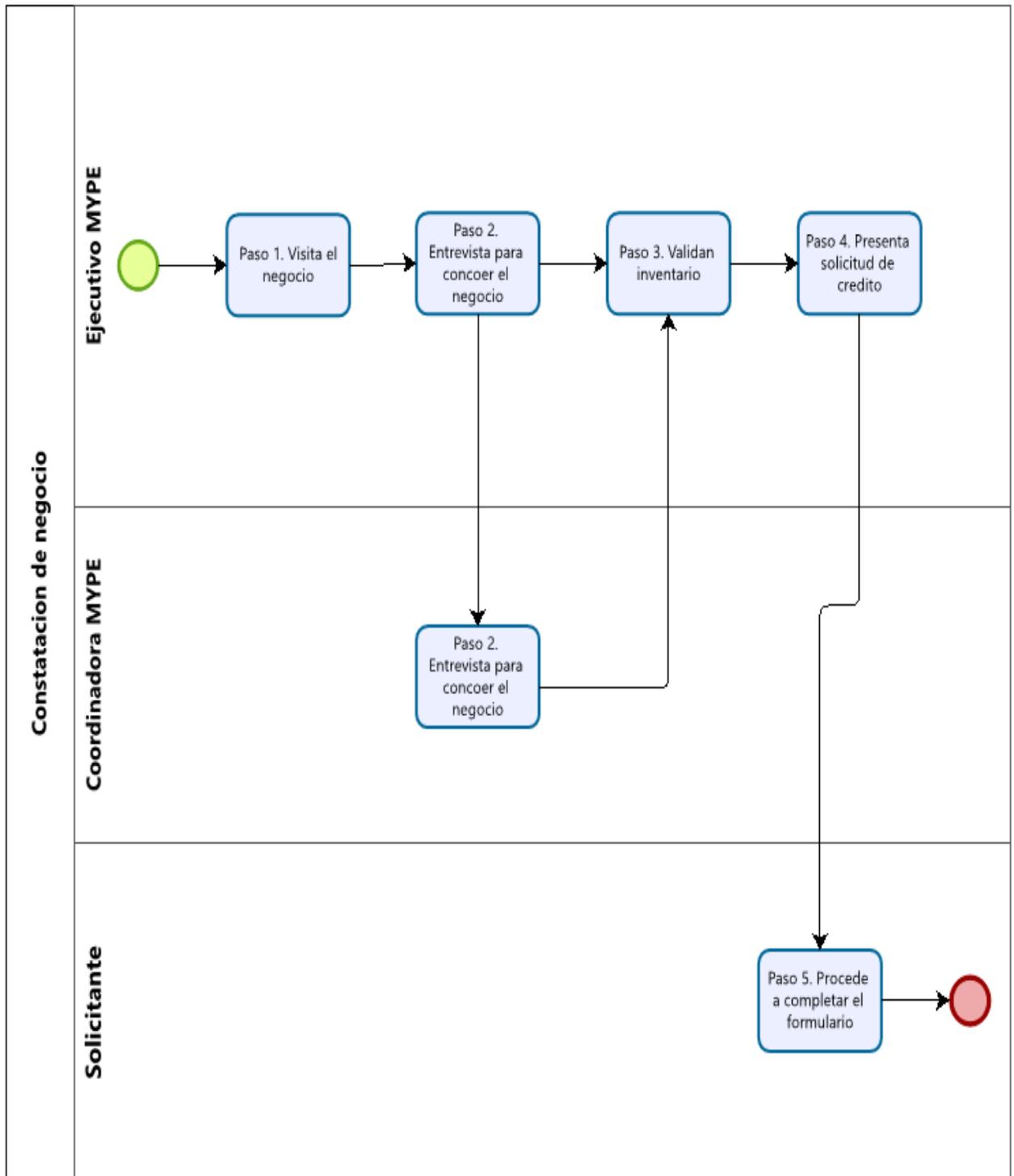
Objetivo: Realizar visita al negocio del solicitante para validar la existencia y cotejar el inventario, clientes y conocimiento del manejo del negocio por parte del solicitante

Área involucrada: Área MYPE

Responsables: Ejecutivo MYPE y Coordinadora MYPE

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE, Coordinadora MYPE	Visita al negocio del solicitante	4 horas	Cuestionario de consultas
2	Ejecutivo MYPE	Realizan entrevista para conocer el modelo de negocio y levantar información para capacidad de pago		Formulario de visita de constatación
3	Ejecutivo MYPE y Coordinadora MYPE	Validar inventario	10 minutos	Solicitud de crédito
4	Ejecutivo MYPE	Presenta la solicitud de crédito al solicitante para el llenado del formulario e ingreso de socio		

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: Visita de constatación



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión	Código
Investigación de garantía hipotecaria	5/8/2023		CredMYPE03
	No. De proceso	No de revisión	
	3		

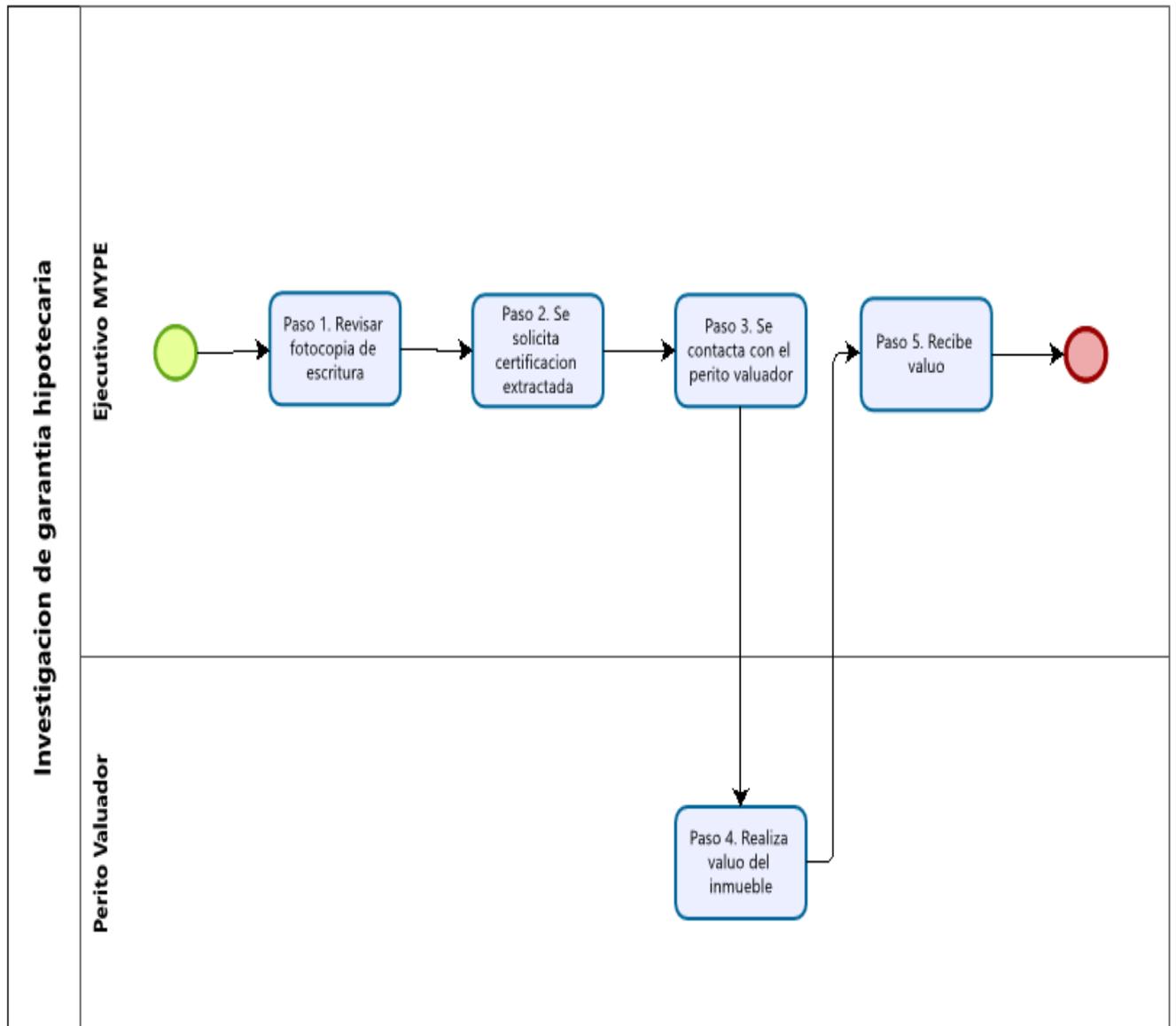
Objetivo: Realizar la debida investigación del inmueble a dar en garantía, cerciorándose que no posee ningún gravamen o estado que imposibilite o dificulte el proceso de hipotecar el inmueble.

Área involucrada: Área MYPE

Responsables: Ejecutivo MYPE, Perito Valuador

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE,	Revisa la fotocopia de la escritura	5 minutos	Fotocopia de escritura
2	Ejecutivo MYPE	Se solicita certificación extractada	10 minutos	
3	Ejecutivo MYPE	Se contacta con el perito valuador entregando fotocopia de escritura	5 minutos	
4	Perito Valuador	Realiza valuó del inmueble	5 días	
5	Ejecutivo MYPE	Recibe valuó del perito valuador	5 minutos	

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: Investigación de garantía hipotecaria



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración: 5/8/2023	Fecha de revisión	Código CredMYPE04
Visita de constatación de garantía del cliente (codeudor)	No. De proceso 4	No de revisión	

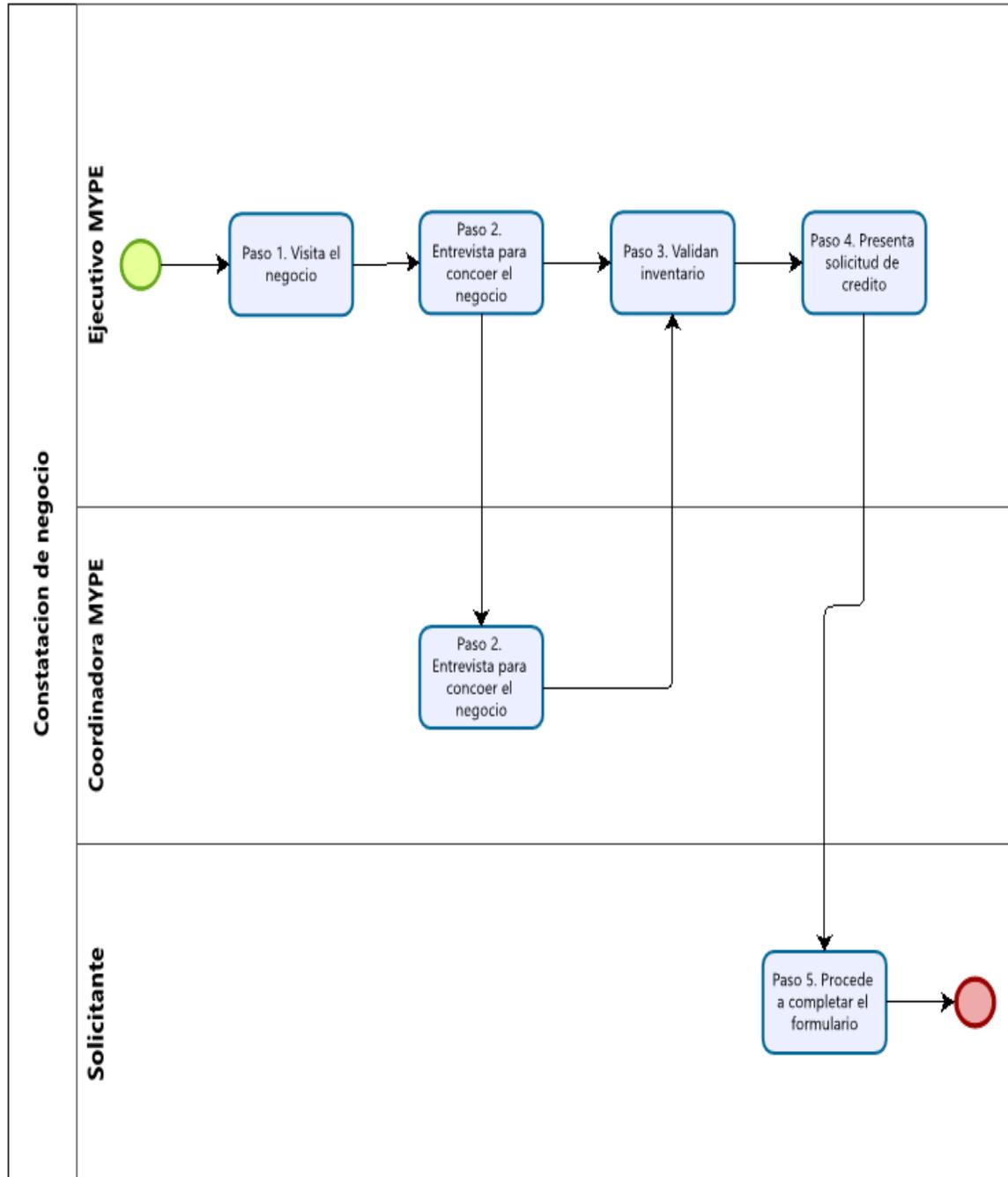
Objetivo: Realizar visita al negocio del codeudor para validar la existencia y cotejar el inventario, clientes y conocimiento del manejo del negocio por parte del codeudor

Área involucrada: Área MYPE

Responsables: Ejecutivo MYPE y Coordinadora MYPE

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE, Coordinadora MYPE	Visita al negocio del solicitante	2 horas	Cuestionario de consultas
2	Ejecutivo MYPE	Realizan entrevista para conocer el modelo de negocio y levantar información para capacidad de pago		Formulario de visita de constatación
3	Ejecutivo MYPE y Coordinadora MYPE	Validar inventario		Solicitud de crédito
4	Ejecutivo MYPE	Presenta la solicitud de crédito al solicitante para el llenado del formulario	10 minutos	

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: Constatación de negocio del codeudor



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión	Código CredMYPE05
Elaboración de expediente e ingreso al sistema	No. De proceso	No de revisión	
	5/8/2023		
	5		

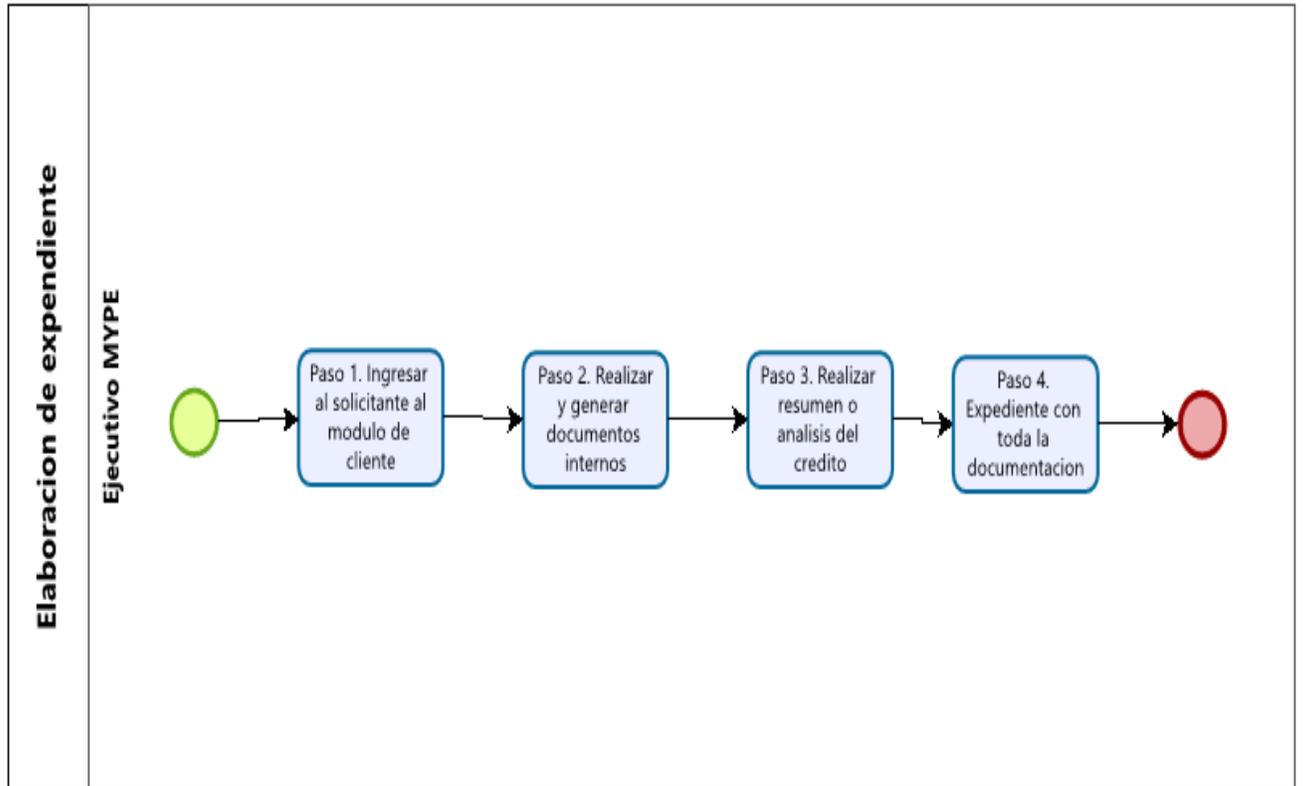
Objetivo: Generar la documentación interna y la proporcionada por el solicitante

Área involucrada: Área MYPE

Responsables: Ejecutivo MYPE

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE,	Ingresa al solicitante al módulo de clientes y genera el archivo físico para expediente	10 minutos	
2	Ejecutivo MYPE	Realiza la declaración jurada, designación de notario, SGASS (si aplicare) y otros documentos internos	30 minutos	
3	Ejecutivo MYPE	Realizar resumen o análisis del crédito	2 horas 30 minutos	
4	Ejecutivo MYPE	Adjunta la documentación interna y la proporcionada por el cliente en el expediente	10 minutos	

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: Elaboración de expediente



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión	Código CredMYPE06
Revisión de expediente	No. De proceso	No de revisión	
	5/8/2023		
	6		

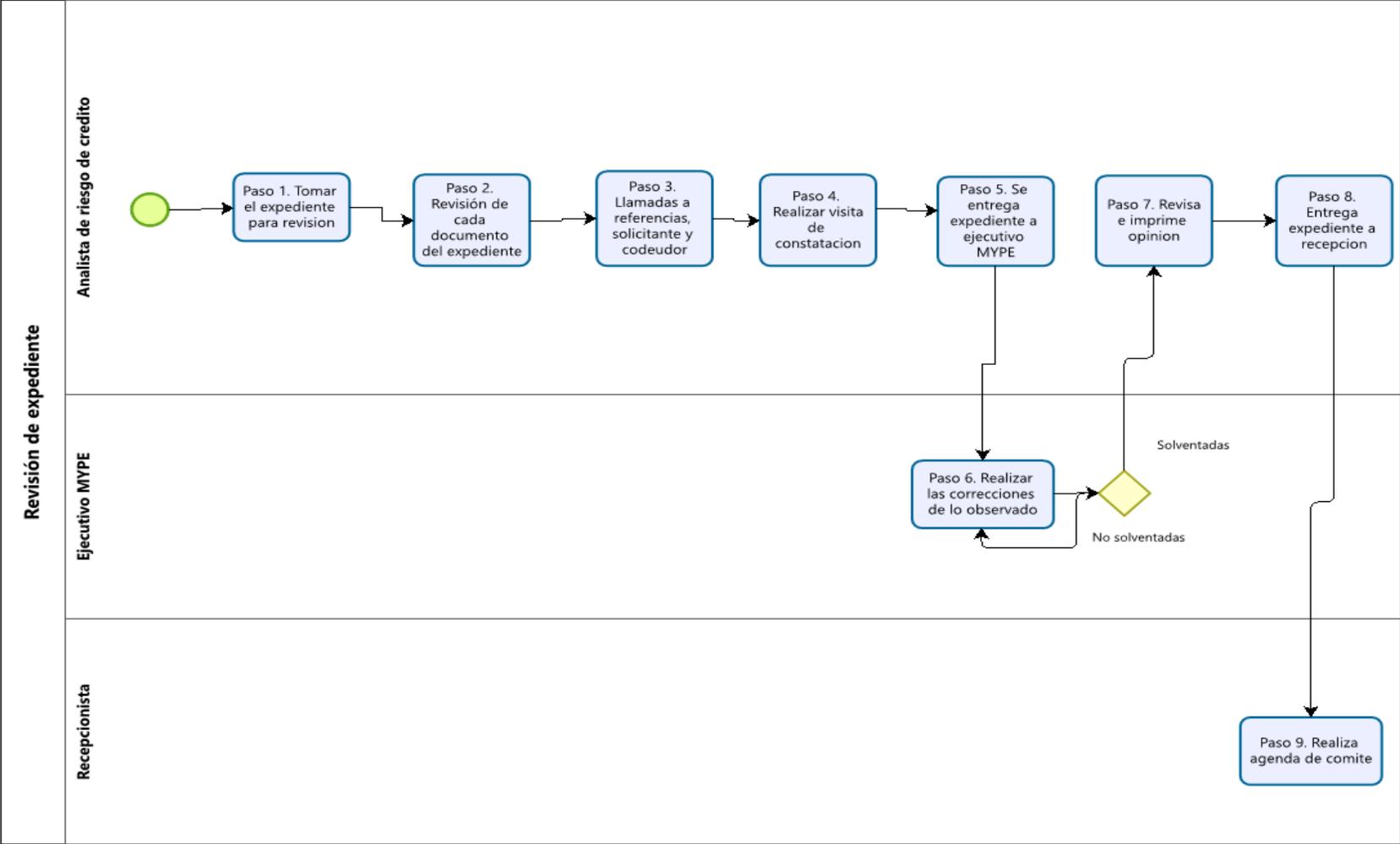
Objetivo: Dar fiel cumplimiento a la política interna de crédito de la institución

Área involucrada: Evaluación y Análisis Crediticio y área MYPE

Responsables: Analistas de riesgo de crédito, ejecutivo MYPE y recepcionista.

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Analistas de riesgo de crédito	Tomar la solicitud para la revisión (en esta área se revisan todas las solicitudes)	2 día	
2	Analistas de riesgo de crédito	Revisión de todos los documentos del expediente	1 hora 30 minutos	
3	Analista de riesgo de crédito	Llamadas a referencias y solicitante (titular y codeudor)	20 minutos	
4	Analista de riesgo de crédito	Visita de constatación de negocio (créditos mayores a \$15,000.00)	4 horas	
5	Analista de riesgo de crédito	Entrega expediente a ejecutivo para solventa observaciones	5 minutos	
6	Ejecutivo MYPE	Solventa errores	1 hora	
7	Analista de riesgo de crédito	Revisa e imprime información de opinión	15 minutos	
8	Analista de riesgo de crédito	Entrega expediente para elaboración de agenda	5 minutos	
9	Recepcionista	Elabora la agenda para comité de crédito	20 minutos	

FLUJO GRAMA DEL PROCESO: revisión de solicitud de crédito



PROCESO DE CREDITOS MYPE

Nombre del procedimiento	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión	Código CredMYPE07
Comité de crédito	No. De proceso	No de revisión	
	5/8/2023		
	7		

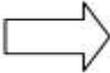
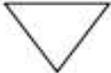
Objetivo: Presentar la solicitud de crédito al respectivo comité para la aprobación o negación de la solicitud

Área involucrada: Área MYPE, Comité de Crédito

Responsables: Ejecutivo MYPE, miembros de comité de crédito.

Pasos	Responsable	Descripción	Tiempo	Anexos
1	Ejecutivo MYPE,	Presenta análisis de la solicitud e informe del área de evaluación crediticia a los miembros de comité	30 minutos	
2	Miembros de comité	Deciden aprobar, suspender o denegar la solicitud	15 minutos	

Con el fin de facilitar la comprensión de los procedimientos adoptados en la Caja de Crédito de San Agustín, se incluyen los símbolos utilizados en el diseño y elaboración de los flujogramas que ayudan gráficamente a comprender la secuencia ordenada de las actividades o función que se realizan para el otorgamiento de créditos MYPE.

Símbolo	Significado
	<p><i>Operación.</i> Este símbolo se utiliza cada vez que se realiza una actividad de transformación en el producto en proceso.</p>
	<p><i>Movimiento o Transporte.</i> Indica movimiento del producto en proceso.</p>
	<p><i>Inspección.</i> Indica una inspección al producto en procesos.</p>
	<p><i>Espera o Demora.</i> Este símbolo indica almacenamiento provisional.</p>
	<p><i>Almacenamiento.</i> Se utiliza cuando el producto llega a un almacenamiento controlado.</p>
	<p><i>Dirección de flujo.</i> Se utiliza para indicar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.</p>
	<p><i>Conector.</i> Se emplea con una letra adentro para indicar que el flujo sale y entrara en otra parte del proceso.</p>