

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITO PARA LOS
PRODUCTOS DE COLOCACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO R.L. DEL MUNICIPIO DE AMATITLÁN, DEPARTAMENTO DE
GUATEMALA, DE LOS AÑOS 2020-2021 Y PROYECCIÓN DE LOS AÑOS
2022-2023.**

LICENCIADA MÓNICA ROCIO PALENCIA VELÁSQUEZ

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITO PARA LOS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO R.L. DEL MUNICIPIO DE AMATITLÁN, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, DE LOS AÑOS 2020-2021 Y PROYECCIÓN DE LOS AÑOS 2022-2023.

Informe final de trabajo profesional de graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación", Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR: LCDA. MÓNICA ROCIO PALENCIA VELÁSQUEZ

DOCENTE: DRA. SILVIA ROCÍO QUIROA RABANALES, PH.D.

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Segundo: MSc. Haydee Grajeda Medrano
Vocal Tercero: Vacante
Vocal Cuarto: P.A.E. Olga Daniela Letona Escobar
Vocal Quinto: P.C. Henry Omar López Ramírez

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN

Coordinador: MSc. Hugo Armando Mérida Pineda

Evaluador: Phd. Julio Otoniel Roca

Evaluador: MSc. Luis Monterroso Santos

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **Mónica Rocío Palencia Velásquez**, con número de carné: **201404805**.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor: _____

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mónica Rocío Palencia Velásquez', written over a horizontal line.



ACTA No. AF-PFS-A-036-2022 -MA-

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros de la terna evaluadora, el 30 de octubre de 2022, a las 12:00 horas para evaluar la presentación del informe del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** de la Licenciada Mónica Rocio Palencia Velásquez, carné No 201404805, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado: "METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITO PARA LOS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO R.L. DEL MUNICIPIO DE AMATITLÁN, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, DE LOS AÑOS 2020-2021 Y PROYECCIÓN DE LOS AÑOS 2022-2023.", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue calificada con una nota promedio de **15 /30 puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la Terna Evaluadora. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles comprendidos del 31 de octubre al 7 de noviembre de 2022.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 30 días del mes de octubre del año dos mil veintidós.


MSc. Hugo Armando Mérida Pineda
Coordinador


Phd. Julio Otoniel Roca
Evaluador


MSc. Luis Monterroso Santos
Evaluador


Licenciada Mónica Rocio Palencia Velásquez
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADDENDUM

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica que, la Licenciada Mónica Rocio Palencia Velásquez, Carné 201404805 incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Terna Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

Punteo	
Zona:	55
Presentación Trabajo Profesional de Graduación II:	15
Nota final:	70

APROBADO

(F) 
Phd. Rocio Quiroa
Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

Guatemala, 8 de noviembre de 2,022.

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por la oportunidad, fortaleza y sabiduría para poder alcanzar este triunfo tan importante en mi vida.
- A MIS PADRES:** Por su apoyo incondicional, consejos y comprensión durante todo este proceso.
- A MIS HERMANAS:** Por su apoyo y comprensión durante todo este proceso.
- A MIS AMIGOS:** Por su apoyo incondicional, ánimos y cariño brindados durante todo este proceso.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** A mi Alma Mater por permitirme desarrollarme como profesional y poder vivir esta experiencia tan satisfactoria.
- AGRADECIMIENTO ESPECIAL:** A mis amigos Ana Monzón, Eduardo Quintanilla y Anibal Poitan por su valioso apoyo y ánimo durante todo este proceso de estudios de postgrado.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Antecedentes del cooperativismo en Guatemala.....	1
1.2 Antecedentes de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.	4
1.3 Antecedentes de riesgo de crédito	5
1.4 Antecedentes de investigaciones similares al tema.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Cooperativas	8
2.1.1 Clasificación de las cooperativas.....	8
2.2 Cooperativas de ahorro y crédito.....	10
2.2.1 Estructura organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito	11
2.2.2 Instituciones que agrupan, controlan y supervisan el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito	12
2.3 Riesgo.....	18
2.3.1 Riesgo de crédito	19
2.4 Gestión.....	19
2.4.1 Gestión de riesgos.....	20
2.4.2 Gestión de riesgos de crédito	21
2.5 Metodología	21

2.5.1	Metodología de gestión de riesgos	22
2.5.2	Método COSO ERM.....	23
2.5.3	Metodología de gestión de riesgos de crédito.....	23
2.6	Análisis vertical.....	24
2.7	Análisis horizontal	24
2.8	Indicadores PERLAS.....	25
2.9	Índice de morosidad	27
2.10	Análisis FODA.....	27
3.	METODOLOGÍA.....	29
3.1	Definición del problema	29
3.2	Delimitación del problema	30
3.2.1	Unidad de análisis	30
3.2.2	Período a investigar.....	30
3.2.3	Ámbito geográfico	30
3.3	Objetivos	30
3.3.1	Objetivo general	30
3.3.2	Objetivos específicos.....	31
3.4	Justificación.....	31
3.5	Método científico	32
3.6	Técnicas de investigación aplicadas.....	33

3.6.1	Técnicas de investigación documental	34
3.6.2	Técnicas de investigación de campo	34
4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
4.1	Análisis de la situación financiera de la cooperativa	35
4.1.1	Segmentación de la cartera de créditos del período 2020-2021	35
4.1.2	Análisis horizontal período 2020-2021.....	53
4.1.3	Análisis vertical período 2020-2021	56
4.2	Evaluación del producto de colocación líder de la cooperativa	57
4.3	Establecimiento de los riesgos de crédito a los cuales está propenso el producto de colocación líder de la cooperativa.....	60
4.4	Propuesta de metodología de gestión de riesgos de crédito para el producto de colocación “Presta fácil (sin fiador)”.....	64
4.4.1	Indicadores PERLAS para el producto “Presta Fácil (sin fiador)”.....	64
4.4.2	Propuesta de políticas crediticias para el otorgamiento de montos atendiendo los riesgos identificados.	65
4.5	Proyecciones de la información financiera del crédito “Presta Fácil (sin fiador)”. 67	
4.5.1	Proyección de la cartera de créditos vigentes al aplicar las nuevas políticas crediticias.	67
4.5.2	Proyección de la cartera de créditos morosos del producto “Presta Fácil (sin fiador)” período 2022-2023 con base a la estrategia de venta de la cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador)” período 2021.	68
4.5.3	Proyección de los estados financieros para el período 2022 y 2023.....	69

CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	81
ÍNDICE DE TABLAS.....	84
ÍNDICE DE FIGURAS.....	85

RESUMEN

En Guatemala, las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un gran auge por ser asociaciones de personas sin fines de lucro que se dedican a satisfacer el bien común y promover el ahorro en los asociados que la integran con tasas de interés aceptables en el mercado para poder facilitar el otorgamiento de créditos. Por ser una organización democrática y sin fines de lucro, los socios invierten una pequeña cantidad (llamada "aportación") para unirse a esta, esto permite a los socios ser dueños de la cooperativa y formar parte de la asamblea general, dándoles el derecho a elegir entre ellos mismos un Consejo de Administración y una Comisión de Vigilancia.

Por ello durante más de 57 años, Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. ha contribuido con el desarrollo de sus asociados con la posibilidad de adquirir préstamos a bajas tasas de interés para dotarlos de vivienda digna, para consumo o negocio a través del resguardo seguro de sus ahorros y aportaciones, Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. es miembro del Sistema de Ahorro y Crédito MICOOPE, y los ahorros de los asociados están protegidos por el Fondo de Garantía MICOOPE.

El problema financiero identificado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L., se refiere a la falta de metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación, ya que actualmente se pueden alcanzar las metas de colocación establecidas en la planeación estratégica de la cooperativa, pero sin verificar el riesgo de crédito, lo que causa que los créditos caigan en mora por el impago por parte de los deudores.

La propuesta de solución que se plantea al problema financiero es mejorar los procedimientos, técnicas y métodos para evaluar los riesgos de crédito del producto líder de colocación de la cooperativa, para indicar las medidas de control interno y recomendaciones para la prevención de los riesgos identificados a través de las

técnicas y herramientas de los indicadores PERLAS, matriz de evaluación de riesgos, mapa de calor y otros métodos afines

El fundamento de la presente investigación relacionada con la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa fue el método científico con un enfoque mixto ya que se evaluó la información financiera de la cooperativa de los períodos 2020, 2021 y proyección 2022 y 2023, así mismo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del producto de colocación líder de la cooperativa.

Los resultados más importantes y principales conclusiones de la investigación realizada se presentan a continuación: se realizó la segmentación de la cartera de créditos en donde se reveló que el producto “Presta Fácil (sin fiador)” posee los mayores riesgos y oportunidades y se establecieron patrones de comportamiento en los períodos evaluados, para el período 2020 este producto tuvo un impacto del 31.36% del total de la cartera al cierre del período y en el período 2021 tuvo un impacto del 27.09% lo que proporcionaron puntos clave de medición para una gestión más predictiva del riesgo de crédito.

El indicador de mora para el producto líder de la cooperativa “Presta fácil (sin fiador)” para los períodos 2020 y 2021 arrojaron un resultado del 6% para los períodos y las proyecciones que se tienen basadas en las nuevas políticas es de 3% para el período 2022 y 1% para el período 2023.

INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio de la presente investigación para la implementación de la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación, es la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L. del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala el cumplimiento de las obligaciones financieras para la cooperativa es de vital importancia, para no presentar desequilibrios en sus metas de colocación a nivel micro (por agencias) y macro (cooperativa en conjunto) lo que compromete la expansión misma de la cooperativa. La cartera de colocación es el principal activo de la cooperativa, la mayor fuente para generar valor en la institución, por ello es importante la aplicación de una metodología de análisis que permita mitigar el riesgo de crédito en los productos de colocación de esta o que el riesgo pueda ser transferido con las medidas aceptables posibles para asegurar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

El problema financiero identificado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L., se refiere a la falta de metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de esta, ya que actualmente se pueden alcanzar las metas de colocación establecidas en la planeación estratégica de la cooperativa, pero sin verificar el riesgo de crédito, lo que causa que los créditos caigan en mora por el impago por parte de los deudores.

Por medio del presente trabajo se pretende apoyar a la cooperativa con la propuesta y aplicación de una metodología basada en la gestión de riesgos de crédito la cual es necesaria, para sus operaciones crediticias y contemplar el mercado o segmento al cual están destinados el mayor porcentaje de solicitudes y desembolsos de créditos. Un factor muy importante e incidente en la aplicación de la metodología de riesgos de crédito dentro de la cooperativa, es el adecuado control de la meta de morosidad que se tiene dentro de la cartera de colocación.

El objetivo general de la investigación en relación directa con el problema principal, se plantea de la siguiente manera: proponer la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L, del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

Los objetivos específicos, que sirvieron de guía para la investigación, fueron los siguientes: analizar la situación financiera de la cooperativa, con base a la cartera de créditos para elaborar la propuesta de la metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa; evaluar el producto de colocación líder de la cooperativa con base a las políticas existentes de créditos y cobros para encontrar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; establecer los riesgos de crédito del producto de colocación líder de la cooperativa, con base a los factores que inciden en la medición de este, para proponer acciones con las cuales se puedan mitigar los riesgos; proponer una metodología de gestión de riesgos de crédito, con base a indicadores y nuevas políticas crediticias para poder establecer mejores prácticas a utilizar para el tratamiento del producto líder de la cooperativa; realizar proyecciones de la información financiera del producto líder de la cooperativa y de los estados financieros con base a las nuevas políticas crediticias propuestas para los períodos 2022-2023.

El presente informe de trabajo profesional de graduación consta de los siguientes capítulos: el capítulo uno, antecedentes, expone el marco referencial teórico y empírico de la investigación; el capítulo dos, marco teórico, contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación y la propuesta de solución al problema; el capítulo tres, metodología, contiene la explicación en detalle del proceso realizado para resolver el problema de investigación.

El capítulo cuatro, presenta los resultados de la investigación realizada relacionada con la importancia del análisis de riesgos de crédito y el efecto en los productos de

colocación de la cooperativa, la cual tiene como objetivo general proponer la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L, del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

Finalmente se presentan las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada: se realizó la segmentación de la cartera de créditos con el fin de clasificar a los asociados por ingresos, producto, monto, plazo, entre otros en donde se reveló que el producto “Presta Fácil (sin fiador)” posee los mayores riesgos y oportunidades y se establecieron patrones de comportamiento en los dos períodos evaluados que proporcionaron puntos clave de medición para una gestión más predictiva del riesgo de crédito. De las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del producto de colocación líder de la cooperativa se derivan las políticas y estrategias de créditos para tomar decisiones a tiempo y así estos factores no impacten de forma negativa a la cooperativa.

1. ANTECEDENTES

Los antecedentes, son el conjunto de estudios previos que se han realizado sobre los riesgos de crédito en los productos de colocación en una cooperativa de ahorro y crédito, para crear una metodología, que contenga un conjunto de procedimientos para la gestión de riesgos de crédito con las medidas de control interno, la adecuada transferencia del riesgo y recomendaciones de prevención de los riesgos de crédito que fueron identificados.

1.1 Antecedentes del cooperativismo en Guatemala

La Alianza Cooperativa Internacional [ACI] da a conocer que los primeros registros existentes de una cooperativa provienen de Fenwick (Escocia):

El 14 de marzo de 1761, en una casa de campo apenas amueblada, varios tejedores de la zona ocultaron un saco de avena que trasladaron a una habitación delantera recién encalada de la casa de John Walker y empezaron a vender su contenido a un precio reducido. Este fue el inicio de la Fenwick Weavers' Society (Sociedad de Tejedores de Fenwick). En 1844, un grupo de 28 artesanos que trabajaban en las fábricas de algodón de la localidad de Rochdale, en el norte de Inglaterra, establecieron la primera empresa cooperativa moderna, la Sociedad Equitativa de los pioneros de Rochdale, también conocida como los Pioneros de Rochdale. Se considera que los Pioneros de Rochdale fueron los precursores de las sociedades cooperativas modernas y los fundadores del movimiento cooperativo. (2018, párr. 4)

Orellana indica que en lo que respecta a Guatemala, se inicia el movimiento cooperativo en el año 1903 emitiendo en ese año el Decreto Número 630 denominado "Ley de Sociedades Cooperativas", sin embargo, la actividad eminentemente cooperativa, dentro de la cual las de ahorro y crédito aparecen, se inicia en Guatemala como consecuencia del funcionamiento del Departamento de Fomento Cooperativo Decreto Número. 146 a partir de 1945 y la promulgación de

la Ley de Cooperativas Decreto Número. 643 emitida el 13 de julio de 1949. (2014, p. 4)

Según la información que aparece expuesta en sus memorias, este departamento valoró la importancia de incorporar directamente en el área rural los mecanismos que permitieran la función de intermediarias financieras para captar los ahorros y destinarlos a financiar la cobertura de las necesidades del pequeño agricultor. (Orellana, 2014, p.5)

La primera cooperativa de ahorro y crédito se instala en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa en enero de 1946. En el transcurso de la vida activa del Departamento de Fomento Cooperativo que comprende hasta 1952 se organizaron 17 cooperativas de crédito en los siguientes municipios (Orellana, 2014, p. 5):

- a) Chiquimulilla, Santa Rosa.
- b) Sanarate, El Progreso.
- c) Quetzaltenango, Quetzaltenango.
- d) Santo Domingo Suchitepéquez.
- e) San Lucas Tolimán, Sololá.
- f) Cajolá, Quetzaltenango.
- g) Guastatoya, El Progreso.
- h) San Agustín Acasaguastlán, El Progreso.
- i) Gualán, Zacapa.
- j) Asunción Mita, Jutiapa.

- k) Comalapa, Chimaltenango.
- l) San José Poaquil, Chimaltenango.
- m) Patzún, Chimaltenango.
- n) San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango.
- o) Cuilapa, Santa Rosa; y
- p) Sansare, El Progreso.

Revista: Transformación económica de Guatemala indica que el 27 de Noviembre de 1963 y con el propósito de integrarse se reunieron en la ciudad capital de Guatemala 5 pequeños agricultores delegados del mismo número de cooperativas del área rural y uno de los barrios más populosos de la ciudad de Guatemala aquellas cooperativas establecidas en los municipios de Santa Eulalia, Huehuetenango y Malacatancito del departamento de Huehuetenango; Cabricán y Huitán del departamento de Quetzaltenango y de la Cooperativa la Santa Cruz de la zona 6 de esta capital. (2022, p. 45)

En dicha fecha fue fundada la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y se aprobaron los estatutos que fueron sometidos al trámite legal, lográndose la aprobación de los mismos por Acuerdo Gubernativo del 23 de marzo de 1965; dicho acuerdo fue publicado en el Diario Oficial del 12 de mayo del mismo año (Orellana, 2014, p. 6).

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala FENACOAC fue reconocida como una cooperativa de segundo grado con personalidad jurídica propia, con domicilio en la ciudad de Guatemala y con facultad para poder abrir sucursales y agencias en el territorio de la República (Revista: Transformación económica de Guatemala, 2022., p.45).

1.2 Antecedentes de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. es una institución financiera de ahorro y crédito que fue fundada el 15 de mayo de 1965 en la ciudad de Amatitlán Guatemala, surgió dentro del seno de la Parroquia con miembros de la misma y de la Acción Católica Rural de Amatitlán, y con el acompañamiento del presbítero Raúl Gaytán; fueron 31 personas quienes lograron reunir un capital de Q126.00. Al 31 de diciembre de 2021 UPA cuenta con más de 205,600 personas asociadas y es una de las cooperativas de ahorro y crédito más grandes a nivel nacional.

Durante más de 57 años, la cooperativa, ha contribuido con el desarrollo de Amatitlán para ofrecer a sus habitantes la posibilidad de adquirir préstamos a bajas tasas de interés para dotarles de vivienda digna, para consumo o negocio a través del resguardo seguro de sus ahorros y aportaciones; por lo que se ha extendido a, Villa Nueva, la Ciudad Capital, Antigua Guatemala, Escuintla, Palín y Villa Canales.

La cooperativa también ha contribuido con la capacitación, educación y formación de sus asociados a través del Centro de Capacitación Técnica y Orientación Cooperativa Escuela UPA y ha puesto al alcance de la población en general dos tiendas de consumo que ofrecen una amplia línea de productos con un descuento especial para sus asociados.

La cooperativa es miembro del Sistema de Ahorro y Crédito MICOOPE, y los ahorros de los asociados están protegidos por el Fondo de Garantía MICOOPE. La cooperativa se rige por un estatuto que constituye la ley interna de observancia general el cual ha sufrido tres reformas la última fue el 27 de noviembre de 1994. La autoridad suprema de la cooperativa reside en los asociados reunidos en asamblea general, la cual se celebra dentro del primer trimestre de cada año después de la finalización del ejercicio contable y en la que se realiza la elección democrática del Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia. (Cooperativa UPA, R.L., 2017, párr. 1-2)

1.3 Antecedentes de riesgo de crédito

Históricamente el riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales que su inadecuado manejo puede implicar para una institución de crédito. Sus orígenes datan, por lo menos desde 1800 a.C.; en esencia ha permanecido sin variantes desde aquella época (Santos, 1999, p.22).

En los últimos años ha existido un desarrollo importante en el área de administración de riesgos, principalmente en el ámbito financiero internacional. Al principio los modelos de riesgo se orientaron a medir el riesgo de mercado de los portafolios de inversión de las instituciones financieras. Estas instituciones con el fin de reducir los requerimientos de capitalización que les impusieron las autoridades regulatorias, han sido las principales impulsoras del marco metodológico de la administración de riesgos. (Calderon, 2014, p.2)

E. Atmann (comunicación personal, principios de la década de los noventa) un prestigioso académico de la escuela de negocios de New York señaló que el próximo gran reto financiero será la administración de riesgo de crédito, que consiste en medir, minimizar y prevenir las “Pérdidas Esperadas y las Pérdida Inesperadas” que surgen de las actividades relacionadas con el otorgamiento de un préstamo en general.

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (Jorion, 2002, p.85)

1.4 Antecedentes de investigaciones similares al tema

La metodología de gestión de riesgos de crédito ha sido desarrollada en otros trabajos de tesis enfocados al sector objeto de estudio de la presente investigación y también en otros sectores diferentes al tratado en este trabajo.

Scotiabank (2011, citado en Alemán 2020), menciona al riesgo crediticio como el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales en la institución. Surge de las operaciones de préstamo directo de la cooperativa y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos a la institución u otras obligaciones con éste, así mismo afirma que una gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura.

Morales indica que el riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual. Las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes, aumenta el número de competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, se modifican constantemente las organizaciones, las operaciones en los mercados son más sofisticadas. El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, para tomar acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar sustancialmente la situación financiera. (2007, p. 21)

Guzmán, indica que, en cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe

cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector. Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo; así como, sancionatorio. Es decir, el estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera toma las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica. En caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o contagiar al sistema. Pero también, y, en segundo término, el estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas proferidas por medio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisión, implementadas a través de su poder sancionatorio. (2008, p. 25)

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico contiene las definiciones, teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L.

2.1 Cooperativas

Alianza Cooperativa Internacional indica que una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y controlada democráticamente (2018, párr. 1).

Ley General de Cooperativas (Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala, Art. 2) indica que las cooperativas son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por la Ley General de Cooperativas. Tienen personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados, al estar inscrita en el Registro de Cooperativas.

Una cooperativa es una organización económica que funciona como unidad democrática. Es un negocio que opera en interés de aquellos que utilizan sus servicios (Ramírez, 1975, p.57).

Una cooperativa es una asociación voluntaria de personas que buscan satisfacer sus necesidades comunes como económicas, sociales y culturales a través de una institución sin fines de lucro.

2.1.1 Clasificación de las cooperativas

Orellana indica que en Guatemala las cooperativas se pueden organizar de la siguiente forma (2014, p. 9-10):

2.1.1.1 Cooperativas de primer grado

Son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la Ley General de Cooperativas. Tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el Registro de Cooperativas.

En Guatemala son todas las cooperativas existentes que se rigen bajo la Ley General de Cooperativas de Guatemala.

2.1.1.2 Cooperativas de segundo grado o federaciones

Están formadas por cooperativas de primer grado, que se dedican a actividades semejantes. No podrá haber más de una federación de la misma naturaleza.

2.1.1.3 Cooperativa de tercer grado o confederación

Está integrada por las federaciones y tiene carácter representativo del movimiento cooperativo nacional. De acuerdo con la actividad a que se dediquen en los sectores de la producción, el consumo y los servicios las cooperativas se clasifican de la siguiente forma:

- A. **Agrícola:** Son la unión de grupos de personas que cultivan productos tales como: maíz, frijol, café, cardamomo, hortalizas, etc.
- B. **Consumo:** La actividad principal de estas cooperativas es la compra – venta de artículos de necesidad común, para el consumo de las familias de los asociados y no asociados.
- C. **Producción:** Estas cooperativas agrupan las personas que se dedican a la producción artesanal, industrial, minera, pesquera, etc.
- D. **Vivienda:** Son organizadas principalmente por la necesidad de vivienda propia con alguna facilidad en las amortizaciones y en el costo de la vivienda.

- E. **De servicios especiales:** Estas cooperativas funcionan de acuerdo con las necesidades especiales de los asociados, como transporte, educación, etc.
- F. **Ahorro y crédito:** Su actividad principal es recaudar los ahorros de sus asociados y concederles préstamos en condiciones favorables, con intereses bajos, facilidad de pago y rapidez en los trámites.

2.2 Cooperativas de ahorro y crédito

Ley General de Cooperativas (Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala, Art. 16) indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de crédito que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Asimismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.

Mahon define a la cooperativa de ahorro y crédito como un grupo de personas que se ha unido para ahorrar dinero y proporcionar préstamos a tasas de interés bajas, organizada por un grupo de personas que tienen un vínculo en común. Como cooperativa, es una organización democrática y sin fines de lucro, los socios invierten una pequeña cantidad (llamada "aportación") para unirse, esto permite a los socios ser dueños de la cooperativa, dándoles el derecho a elegir entre ellos mismos un Consejo de Administración, que define las políticas y puede nombrar un gerente. (2001, p. 20)

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011, art. 81) indica que son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Según el tratadista Salas (s.f. citado en Orellana, 2014), las cooperativas de Ahorro y Crédito son las encargadas de fomentar entre sus miembros el espíritu de ahorro, admitiéndose imposiciones individuales, premiándoseles con un interés que no exceda del legal, favorecer sus hábitos de trabajo, facilitándoles el crédito que fuese menester por un interés que tampoco exceda del mencionado, y prestándoles toda clase de servicios de crédito y banca en las mismas condiciones con tal que el exceso de percepción se devuelva a los asociados a prorrata del monto y poder reproductivo de las operaciones que cada asociado hubiese efectuado valiéndose de la asociación.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito son las asociaciones de personas sin fines de lucro con el objetivo de satisfacer el bien común y promover el ahorro en los asociados que la integran con tasas de interés aceptables en el mercado y así poder facilitar el otorgamiento de créditos con una de las mejores tasas del mercado.

2.2.1 Estructura organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito

La forma de organización que establecen en su conformación las cooperativas de ahorro y crédito es por medio de órganos directivos, los que son integrados para el funcionamiento por los mismos asociados, quienes ejecutan las labores de acuerdo a lineamientos establecidos en los estatutos de la cooperativa y políticas administrativas. (Ley General de Cooperativas, Decreto 82, 1978)

Los estatutos deben contener como mínimo:

- a) La manera en que administra y fiscaliza internamente a la cooperativa, los órganos, atribuciones y período de los integrantes.
- b) Manera en que se ejercerá la representación legal.
- c) Requisitos de las convocatorias a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias

Las cooperativas tendrán como órganos sociales: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia. Podrán tener otros cuerpos de gestión y control. En el reglamento de la Ley General de Cooperativas, Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala, se incluyen los lineamientos generales del régimen administrativo y económico.

Los miembros de los órganos directivos son solidariamente responsables de sus decisiones. La responsabilidad solidaria alcanza a los miembros de la Comisión de Vigilancia cuando no hubieren objetado actos oportunamente. Quedan eximidos de responsabilidad los miembros que razonen su voto en el acto de tomar la decisión respectiva. (Ley General de Cooperativas, Decreto 82, 1978)

2.2.2 Instituciones que agrupan, controlan y supervisan el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito

Estas instituciones son las que supervisan el buen funcionamiento de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la marca MICOOPE a nivel nacional.

a) Inspección General de Cooperativas -INGECOP-

Es una institución que vela por el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables a las cooperativas, federaciones, confederaciones, centrales de servicio y todas aquellas organizaciones que sean creadas bajo amparo de la Ley General de Cooperativas (Inspección General de Cooperativas, s.f., párr. 1).

La Ley General de Cooperativas Decreto Número 82-78 son normas que aseguran un desenvolvimiento ordenado y armónico del movimiento cooperativista y garantiza a las asociaciones y terceros su participación en las mismas, a través de la fiscalización y vigilancia por parte del Estado.

En el artículo 11 menciona que el Instituto Nacional de Cooperativas formulará estatutos uniformes para cada uno de los tipos de cooperativa, los cuales podrán

ser adoptados por las cooperativas que se constituyan o modifiquen para el caso. Cuando se adopten estatutos uniformes, en el acto correspondiente bastará hacer mención a tal circunstancia, sin que sea necesario incluir su texto.

Las cooperativas gozan de la protección del Estado, que proporcionará la ayuda técnica y financiera necesarias y especialmente las que indica en el artículo 23 de la Ley General de Cooperativas:

- a) Exención total del impuesto de papel sellado y timbres fiscales;
- b) Exención del impuesto sobre compraventa, permuta y adjudicación de inmuebles, herencias, legados y donaciones, cuando sean destinados a los fines de las cooperativas;
- c) Exoneración de impuestos, derechos, tasas y sobrecargos en las importaciones de maquinaria, vehículos de trabajo, herramientas, instrumentos, insumos, equipo y material educativo, sementales y enseres de trabajo agrícola, ganadero, industrial o artesanal siempre que no se manufacturen en el país o en el área centroamericana. Esta exoneración será aplicada en cada caso por el Ministerio de Economía, previo dictamen favorable del INACOP; comunicada al Ministerio de Finanzas para los efectos aduanales; y
- d) Las oficinas, empresas y funcionarios del Estado, de las Municipalidades e instituciones autónomas o descentralizadas tramitarán con la mayor celeridad todo asunto o gestión pertinente a las cooperativas, prestándole apoyo y auxilios.

La Ley General de Cooperativas en su artículo 24 indica las sanciones por mal uso de las exoneraciones. Los objetos a que se refiere el inciso c) del artículo anterior, sólo pueden ser adquiridos y utilizados por las cooperativas, federaciones y confederación para sus propios fines. En caso de contravención a lo dispuesto, los infractores serán obligados al pago de los impuestos y a las sanciones que determina el artículo 30 de la presente ley. Los bienes muebles adquiridos de acuerdo al inciso c) del artículo anterior, no podrán ser negociados antes de los

cuatro años de ser adquiridos, salvo que por el desarrollo de la cooperativa se haga necesario una negociación podrá efectuarse previa calificación y autorización del organismo rector.

La Ley General de Cooperativas también menciona de la fiscalización de las cooperativas en el artículo 26. Las cooperativas, federaciones y confederación, estarán sujetas a la fiscalización del Estado, el cual la ejercerá a través de la Inspección General de Cooperativas adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas. Y en su artículo 27 menciona al régimen de la fiscalización. Para que la Inspección General de Cooperativas pueda cumplir a cabalidad su función, las entidades cooperativas están obligadas a:

- a) Adoptar las normas contables que establezca la Inspección General de Cooperativas;
- b) Llevar los libros de actas y registros contables autorizados por la inspección General de Cooperativas;
- c) Enviar las nóminas de las personas electas para los distintos órganos de la cooperativa, dentro de los diez (10) días de elección; y
- d) Remitir a la Inspección dentro de los treinta (30) días de celebrada la Asamblea Ordinaria Anual, la memoria de labores y los estados financieros del ejercicio.

De las prohibiciones que poseen las cooperativas en el artículo 29 indica que se prohíbe a las cooperativas:

- a) Intervenir en actos de carácter político;
- b) Pertenecer a entidades de carácter religioso;
- c) Establecer ventajas o privilegios en favor de determinados asociados;
- d) Remunerar con comisión o en otra forma a quien aporte nuevos asociados;

- e) Especular con títulos en operaciones de bolsa,
- f) Establecer con comerciantes o sociedades lucrativas, combinaciones o acuerdos que hagan participar a éstos directa o indirectamente de los beneficios y franquicias que otorga la ley; y
- g) Imponer condiciones para el ingreso de nuevos asociados que impidan su crecimiento constante, armónico y ordenado.

Las sanciones mencionadas en el artículo 30 indican que las cooperativas de primero, segundo y tercer grados que contravengan las disposiciones de esta ley serán sancionadas de acuerdo a la gravedad de la infracción, por el INACOP, en la forma siguiente:

- a) Con multa de Q25.00 a Q1,000.00;
- b) Suspensión, restricción o revocación de los derechos que esta ley confiere en su régimen de protección; y
- c) Cancelación de la personalidad jurídica.

El decreto 82-78 Ley General de Cooperativas, dio origen a la inspección General de Cooperativas, cuyo mandato es la fiscalización y vigilancia permanente de las cooperativas, federaciones, confederaciones y centrales de servicios, es por lo anterior que se hace necesario tener la seguridad que la contabilidad refleja fielmente la realidad. Sin esta seguridad, las restantes actividades pierden fundamento. Por ello la revisión contable es una actividad absolutamente necesaria para determinar el perfil de riesgo de cada entidad. Unos estados financieros fiables exigen el puntual reconocimiento de todas las operaciones y la correcta valoración de los distintos elementos que componen el balance. El ente fiscalizador debe dedicar los recursos necesarios a la revisión contable, por su importancia, a la valoración de activos y pasivos y al análisis de la suficiencia de provisiones. Esta

labor se realiza fundamentalmente en las visitas de inspección, pero también por medio del seguimiento.

El propósito del Manual de Normas Contables está orientado a cumplir dos objetivos:

- a) Constituirse en una herramienta de trabajo para la inspección General de Cooperativas según el nuevo modelo de gestión institucional para la fiscalización, con el propósito de vigilar permanentemente los registros contables de las cooperativas, en base a la estandarización de criterios.
- b) Proporcionar a las cooperativas las herramientas para que puedan implementar los registros contables que sirvan de base para una contabilidad llevada de acuerdo a las normativas vigentes en lo legal y financiero en el país. El Manual de Normas Contables facilitara los procedimientos específicos para su contabilización y ayudara a las cooperativas en la preparación del producto final que son los Estados Financieros, de esta forma las cooperativas tendrán la claridad de elaborar y enviar estados financieros, así como reportes que sean requeridos por la Inspección General de Cooperativas -INGECOP- en su función de vigilancia e inspección.

El Manual de Normas Contables lo conforman los Aspectos Generales, las Normas Contables Generales, el Catálogo de Cuentas, la Descripción de Cuentas y Procedimiento de Registro, la Jornalización, así como los Formatos de los Estados Financieros. Su uso es obligatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito que están bajo la vigilancia e inspección de la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito sujetas a este Manual de Normas Contables podrán procesar sus operaciones contables por el medio que crean conveniente, siempre que permita su análisis y supervisión. Para el efecto, dichas entidades

deberán solicitar autorización a la Inspección General de Cooperativas sobre el sistema de procesamiento de información contable que utilizarán, cuando inicien operaciones o se produzca un cambio en dicho sistema. La fuente documental o electrónica de cada registro contable deberá contener las explicaciones suficientes sobre la operación que se asienta.

b) Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC-

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC) tiene el enfoque de brindar representación, capacitación, asistencia técnica, apoyo tecnológico y servicios financieros al movimiento cooperativo de ahorro y crédito.

FENACOAC está conformada por 25 instituciones que bajo la marca MICOOPE ofrecen cuentas de ahorro, préstamos, seguros, remesas y otros servicios financieros a más de 2.1 millones de guatemaltecos en todo el país quienes reciben altas tasas de interés por sus depósitos y tasas muy competitivas en sus créditos, entre otros beneficios.

La red de agencias, agentes, cajeros automáticos y POS la integran en este momento más de 800 puntos de servicio en los 22 departamentos del país (MICOOPE, 2022, párr. 1-3).

c) Fondo de Garantía MICOOPE

Es el supervisor privado de las Cooperativas asociadas a MICOOPE, con un enfoque de autorregulación, implementa modernos y sólidos mecanismos de protección y garantía del ahorro de los Asociados (Fondo de Garantía MICOOPE, 2022, párr. 1).

d) Intendencia de Verificación Especial -IVE-

La Intendencia de Verificación Especial (IVE), es un órgano de naturaleza administrativa. Encargada de velar por el objeto y cumplimiento de las leyes Contra

el Lavado de Dinero y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Con funciones de una Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de conformidad con los estándares y tratados internacionales en la materia (Superintendencia de Bancos [SIB], 2020, párr. 1).

2.3 Riesgo

Briones refiere que el peligro, se asocia a algo concreto y el riesgo es más bien el margen de incertidumbre sobre el posible daño, por lo que el riesgo es igualmente un concepto cualitativo que implica un valor colectivo; por lo que no sólo depende del cálculo de probabilidad, sino también de los contextos sociales y culturales (2005, p. 19).

Otero (2000) citado por Morales (2007) expresa que riesgo es cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.

Luhmann (1996) citado por Revista Digital de Divulgación Científica (2018) indica que el riesgo es consecuencia de una decisión racional, y refiere que el riesgo está en función de la decisión y el peligro del entorno.

Villena indica que el riesgo es la probabilidad de un resultado indeseable, que provoca un daño o una pérdida. Esta definición involucra tres elementos claves: la incertidumbre de un evento, el daño o pérdida que ocasiona y el impacto que puede provocar a una empresa o persona. (2003, p.10)

El riesgo es la incertidumbre que suceda un evento y a causa de este se obtenga un resultado negativo, este surge como consecuencia de una decisión tomada por una persona individual o jurídica que obstaculiza los objetivos estratégicos propuestos.

2.3.1 Riesgo de crédito

Arbieto define el riesgo crediticio como el incumplimiento de un cliente con el compromiso adquirido con la entidad financiera, que este es un referente internacional en créditos minoristas, lo cual recomienda para disminuir este riesgo llegar a un acuerdo con el cliente para que este pueda cumplir con sus obligaciones adquiridas anteriormente con la institución, uno de los factores por lo cual se presenta este riesgo, es la cultura que existe, para ello se debe promover una cultura sana y responsable que ayude a cumplir con las obligaciones. (2019, párr. 1)

Herman y Travéz establecen que el riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera (2015, párr. 5).

Brachfield indica que el riesgo crediticio es explicado por el incumplimiento de pago del deudor, los eventos de pérdida esperada y no esperada son causados por incobrabilidad de un préstamo, pago impuntual de créditos y recuperación de solamente parte del capital prestado (2009, p.30).

El riesgo de crédito es la probabilidad del incumplimiento de pago del deudor de la obligación otorgada por una institución como consecuencia a esto la organización puede incurrir en pérdidas.

2.4 Gestión

Gestión significa realizar correctamente las tareas, procesos y procedimientos con la finalidad de lograr las metas proyectadas, además un sinónimo de gestión es la mejora (Pérez, 2012, p. 14).

Gestión o administración es el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional (Hitt, Black, y Porter, 2006, p. 8).

Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión (Robbins y Coulter, 2005, p. 7-9).

Gestión es realizar un proceso estructurado y utilizar los recursos necesarios para cumplir con las metas y objetivos propuestos por la organización, para realizar las actividades derivadas de este proceso de manera eficiente y eficaz.

2.4.1 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos establece los criterios necesarios para identificar los peligros, evaluar el riesgo inherente en dichos peligros y seleccionar los tratamientos o métodos para prevenir, controlar, superar, o aceptar el riesgo (Roughton, Crutchfield, y Waite, 2019, p. 20).

La gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de reducir al mínimo o aprovechar los riesgos e incertidumbres de la organización (Oliveira, 2017, párr. 2).

Gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse (Calderon, 2014, p.35).

Gestión de riesgos es el conjunto de actividades que se realizan para identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios del riesgo, con el fin de reducir al mínimo trasladar o aprovechar este para mejora de la organización e incurrir en el menor porcentaje de impacto para la institución.

2.4.2 Gestión de riesgos de crédito

La gestión de riesgos de crédito son los procesos estructurados y procedimientos sistemáticos para mitigar las pérdidas esperadas y no esperadas y aprovechar las oportunidades que genera una adecuada gestión de Riesgo Crediticio (Estupiñán, 2015, p. 138).

El riesgo del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado – proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo. (SAS, 2021, párr. 1)

La gestión del riesgo crediticio es muy importante en la toma de decisiones dentro de una entidad financiera y conceptúa al riesgo de crédito: la Posibilidad de pérdida debido al no pago de una obligación del empresario o la contraparte en operaciones directas e indirectas que conllevan el no pago, el pago parcial o el atraso en el pago de las obligaciones contraídas. (Vasquez, 2012, p.25)

La gestión de riesgos de crédito es el proceso de mitigar las pérdidas que se pudieran obtener por el riesgo crediticio identificado por el incumplimiento de una obligación por parte del deudor.

2.5 Metodología

Sampieri, Fernández, y Baptista hacen referencia a metodología como el conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto. (2014, p. 4)

Yin indica que la metodología se refiere a los métodos de investigación que se siguen con la finalidad de alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio (2002, p. 43).

Metodología se refiere al conjunto de procedimientos estructurados utilizados para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos que se dan a conocer por un problema a investigar, y así poder elegir un método adecuado aplicable a la investigación.

2.5.1 Metodología de gestión de riesgos

Es el procedimiento que se debe llevar a cabo para identificar los factores que pueden generar riesgos que afecten de manera negativa o positivamente la operación de la organización (Gómez, 2019, párr. 5)

Son técnicas que pueden ser utilizadas como una mejora continua en la Gestión de Riesgos, normalmente el riesgo es tratado como algo negativo, pero no es así ya que el riesgo es un elemento inherente a una actividad y a una organización, este pensamiento debe tenerse en cuenta para asegurar que el sistema es capaz de conseguir los objetivos propuestos y lograr la mejora continua. (Gutiérrez, Segovia y Escamilla, 2017, párr. 1)

Es un proceso sistemático para estimar la magnitud de los riesgos a los que se encuentran expuestos una empresa. La gestión de riesgo es la selección e implementación de salvaguardar para conocer, prevenir, impedir, reducir o controlar todos los riesgos que han sido identificados. (ISOTools Excellence, s.f., párr. 2)

La metodología de gestión de riesgos se puede definir como la selección e implementación de un método para controlar los riesgos que han sido identificados, se debe asegurar que el método sea capaz de alcanzar los objetivos propuestos por la institución para lograr su mejora continua.

2.5.2 Método COSO ERM

Sánchez indica que el COSO ERM es un facilitador del proceso de gestión de riesgos, este permite a los administradores de las empresas operar más eficazmente en un ámbito pleno de riesgo, esta metodología es un proceso continuo que es realizado por el personal de todos los niveles de la organización para identificar eventos potenciales que puedan afectar la organización para gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre consecución de objetivos. (2015, p.45).

La matriz de evaluación de riesgos es una guía para evaluar los eventos de riesgos de acuerdo a una calificación o puntaje valorizado e indica si es un impacto: bajo, moderado, relevante, alto o crítico o si es un riesgo: muy raro, raro, eventual, frecuente y muy frecuente. (Sánchez, 2015, p.45)

El COSO ERM es un organismo de reconocimiento internacional donde se establecen los marcos reguladores, base de riesgo y cumplimiento en relación a controles internos, es una comisión que proporciona liderazgo intelectual frente a tres temas relacionados: la gestión del riesgo empresarial, control interno y la disuasión del fraude.

2.5.3 Metodología de gestión de riesgos de crédito

Herman y Travéz definen como un modelo de riesgo para mitigar el riesgo crediticio ya que esto es el incumplimiento de las obligaciones crediticias, el cual los obliga hacer un análisis en las posibilidades de incurrir en pérdida de la institución (2015, p. 12).

Calderon define la metodología de gestión de riesgos de crédito como un detalle de los procesos y procedimientos crediticios para la evaluación, otorgamiento y recuperación de solicitudes de crédito de consumo (2014, p. 35).

Pérez establece que son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. (2012, p. 25)

La metodología de gestión de riesgos de crédito son los procesos y procedimientos para la evaluación, otorgamiento y recuperación de los créditos otorgados por la institución financiera para mitigar el riesgo de crédito y poder obtener las menores pérdidas posibles por el riesgo de crédito.

2.6 Análisis vertical

Es una de las técnicas más sencillas del análisis financiero y consiste en tomar un solo estado financiero y relacionar cada una de sus partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual es denominado cifra base, es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo. (Prieto, 2010, p. 80)

En el análisis vertical se puede observar las variaciones que existen de cada rubro o cuenta contable del valor y puntos porcentuales conforme el estado financiero analizado para realizar una comparativa de períodos.

2.7 Análisis horizontal

El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un periodo a otro, y por lo tanto requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para periodos diferentes, es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un periodo a otro. (Prieto, 2010, p.80)

El análisis horizontal es de utilidad para verificar variaciones del mismo estado financiero y los rubros de distintos periodos, en este se puede analizar la evolución del negocio o institución en diferentes temporalidades.

2.8 Indicadores PERLAS

Se han promovido varios ratios financieros y reglas empíricas para instituciones financieras en todo el mundo, pero pocos de éstos han sido consolidados en un programa de evaluación que sea capaz de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS.” (Richardson, 2009, p.1)

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito indica que cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: **P**rotección, **E**structura financiera eficaz, **C**alidad de **A**ctivos, **T**asas de **R**endimiento y costos, **L**iquidez y **S**eñales de crecimiento. El uso del sistema de evaluación PERLAS alcanza los siguientes objetivos:

- a) **Herramienta de administración ejecutiva:** el monitoreo del rendimiento de la cooperativa de ahorro y crédito es el uso más importante del sistema PERLAS. Está diseñado como una herramienta de administración que va más allá de la mera identificación de problemas. Ayuda a la gerencia a encontrar resoluciones significativas para deficiencias institucionales serias. Por ejemplo, el sistema PERLAS es capaz de identificar una cooperativa de ahorro y crédito con una base de capital débil, y también puede identificar las causas probables (p. ej., ingreso bruto insuficiente, gastos operativos excesivos o grandes pérdidas por morosidad).
- b) **Ratios y fórmulas de evaluación estandarizadas:** el uso de fórmulas y ratios financieros estandarizados elimina los criterios diversos utilizados por cooperativas de ahorro y crédito para evaluar sus operaciones. También establece un idioma financiero universal que todos pueden hablar y entender. El resultado puede ser una mejor comunicación que facilite una mejor comprensión de los conceptos principales junto con un compromiso con el

logro de mayor uniformidad en la calidad y fuerza de cada cooperativa de ahorro y crédito individual, con el mejoramiento de áreas operativas deficientes.

- c) **Clasificaciones objetivas y comparativas:** el uso combinado del sistema de contabilidad estandarizado con los indicadores de rendimiento de PERLAS produce un tipo de información completamente nueva: clasificaciones comparativas de cooperativas de ahorro y crédito. Un aspecto de particular importancia de las clasificaciones comparativas de PERLAS es su objetividad. Ningún indicador cualitativo o subjetivo se incluye en las clasificaciones.
- d) **Facilitar el control supervisorio:** además de su utilidad como una herramienta de administración, el sistema PERLAS proporciona un marco para una unidad supervisora en la Federación Nacional. Las asociaciones nacionales pueden usar los ratios financieros claves generados por PERLAS para hacer un análisis trimestral o mensual de todas las áreas claves de las operaciones de cooperativas de ahorro y crédito. Estas evaluaciones son inestimables para la identificación de tendencias y la detección de áreas de preocupación entre los afiliados. Con la estandarización de los ratios financieros claves, todas las partes interesadas estudian la misma cosa; lo que le importa al inspector también le importa al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito.

Los indicadores “PERLAS” son ratios financieros y reglas que el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea en un programa de evaluación que sea capaz de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. una serie de ratios financieros son utilizados para las cooperativas y así poder medir su rentabilidad y liquidez.

Para efectos de esta investigación se dará a conocer solamente el ratio financiero que se utilizará en el Capítulo 4.

Tabla 1

Indicadores PERLAS del Sistema MICOOPE

	INDICADORES PERLAS	Meta (Excelencia)
A	CALIDAD DE ACTIVOS	
	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	
	Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

2.9 Índice de morosidad

El índice de morosidad es un indicador muy conocido dentro del mundo bancario, ya que lo suelen utilizar todos los bancos. El ratio de morosidad, como también se le conoce, se encarga de medir el volumen de créditos que han sido considerados como morosos, y esto, calculado sobre el total de préstamos y créditos que se concedieron a lo largo del tiempo en la entidad financiera. (Coll, 2021, párr. 2)

El indicador de morosidad es muy utilizado en las entidades financieras, el índice de morosidad mide el volumen de los créditos que han sido considerados como morosos y esto se calcula sobre el total de los préstamos o créditos que han sido concedidos en la entidad financiera.

2.10 Análisis FODA

La herramienta estratégica FODA, basada en el análisis interno (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas), permite identificar y evaluar factores que favorecen u obstaculizan el logro de los objetivos establecidos por una organización. Es instrumento de planificación estratégica para identificar y evaluar

los factores internos y externos de la institución para presentar un panorama de la situación sus componentes son los siguientes (Galindo, 2015, p.15):

- a) Fortalezas: todo activo interno que permite a la organización desempeñar con eficacia su mandato, aprovechar las oportunidades o hacer frente a las amenazas.
- b) Oportunidades: toda circunstancia o tendencia externa que podría repercutir positivamente en la función y operaciones de la organización.
- c) Debilidades: deficiencias internas que impiden a la organización desempeñar con eficacia su mandato y atender las demandas de los clientes o usuarios.
- d) Amenazas: toda circunstancia o tendencia externa que pudiera repercutir negativamente en la función y operaciones de la organización.

El análisis FODA es una herramienta basada en factores internos y externos de una organización, los factores internos son las fortalezas y debilidades de la institución basadas en sus políticas internas y los factores externos son las oportunidades y amenazas que la organización tiene en el sector al cual pertenece, basados en la competencia y otros factores fuera de la organización.

3. METODOLOGÍA

La metodología de investigación explica en detalle los criterios y procedimientos utilizados para guiar el trabajo y resolver el problema planteado de la investigación relacionado con la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

El contenido del capítulo, incluye: La definición del problema; objetivo general y objetivos específicos; método científico; y, las técnicas de investigación documental y de campo, utilizadas. En general, la metodología presenta el resumen del procedimiento usado en el desarrollo de la investigación.

3.1 Definición del problema

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. es una institución financiera de ahorro y crédito del municipio de Amatitlán, Guatemala, durante más de 57 años, ofrece a sus asociados la posibilidad de adquirir préstamos con tasas atractivas de interés para dotarlos de vivienda digna, para consumo o negocio a través del resguardo seguro de sus ahorros y aportaciones.

El problema financiero identificado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L., se refiere a la falta de metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa y así reducir su impacto negativo en la institución, actualmente se pueden alcanzar las metas de colocación establecidas en la planeación estratégica de la cooperativa, pero sin verificar el riesgo de crédito, lo que causa que los créditos caigan en mora por el impago por parte de los deudores.

La propuesta de solución que se plantea al problema financiero es mejorar los procedimientos, técnicas y métodos para evaluar los riesgos de crédito de cada uno de los productos de colocación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para indicar las medidas de control interno y recomendaciones para la prevención de los riesgos

identificados a través de las técnicas y herramientas de los indicadores PERLAS, matriz de evaluación de riesgos, mapa de calor y otros métodos afines, ya que los productos de colocación que ofrece la cooperativa son el principal activo, la base para generar mayor valor en la institución.

3.2 Delimitación del problema

La delimitación del problema consiste en plantear de forma específica todos los aspectos que son necesarios para responder el tema de investigación, estos aspectos se derivan de la especificación del problema, lo cual sirve de base para definir la unidad de análisis, el período y el ámbito geográfico que comprende la investigación.

3.2.1 Unidad de análisis

Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L.

3.2.2 Período a investigar

Información financiera de los años 2020, 2021 y proyección del año 2022 y 2023.

3.2.3 Ámbito geográfico

Amatitlán municipio del departamento de Guatemala.

3.3 Objetivos

Los objetivos establecen los propósitos o fines relacionados con la problemática identificada en la definición del problema de la entidad objeto de estudio y serán una guía de pasos a seguir para resolver esta.

3.3.1 Objetivo general

Proponer la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L, del municipio de Amatitlán.

3.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar la situación financiera de la cooperativa, con base a la cartera de créditos para elaborar la propuesta de la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa.
2. Evaluar el producto de colocación líder de la cooperativa con base a las políticas existentes de créditos y cobros para encontrar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
3. Establecer los riesgos de crédito del producto de colocación líder de la cooperativa, con base a los factores que inciden en la medición de este, para proponer acciones con las cuales se puedan mitigar los riesgos.
4. Proponer una metodología de gestión de riesgos de crédito, con base a indicadores y nuevas políticas crediticias para poder establecer mejores prácticas a utilizar para el tratamiento del producto líder de la cooperativa.
5. Realizar proyecciones de la información financiera del producto líder de la cooperativa y de los estados financieros con base a las nuevas políticas crediticias propuestas para los períodos 2022-2023.

3.4 Justificación

Cooperativa de Ahorro y Crédito, es el objeto de estudio para la implementación de la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación, ya que el cumplimiento de las obligaciones financieras para esta es de vital importancia, para no presentar desequilibrios en sus metas de colocación a nivel micro (por agencias) y macro (cooperativa en conjunto) que comprometan su liquidez, lo que compromete la expansión misma de la cooperativa.

La cartera de colocación es el principal activo de la cooperativa, la mayor fuente para generar valor en la institución, es importante la aplicación de metodologías administrativas que permitan mitigar el riesgo de crédito en los productos de colocación de esta o que el riesgo pueda ser transferido con las medidas aceptables posibles para asegurar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

Por medio del presente trabajo se pretende apoyar a la cooperativa con la propuesta y aplicación de una metodología basada en la gestión de riesgos de crédito la cual es necesaria, para sus operaciones crediticias y contemplar el mercado o segmento al cual están destinados el mayor porcentaje de solicitudes y desembolsos de créditos. Un factor muy importante e incidente en la aplicación de la metodología de riesgos de crédito dentro de la cooperativa, es el adecuado control de la meta de morosidad que se tiene dentro de la cartera de colocación.

3.5 Método científico

El fundamento de la presente investigación relacionada con la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa fue el método científico con un enfoque mixto ya que se evaluó la información financiera de la cooperativa de los períodos 2020, 2021 y proyección 2022 y 2023, así mismo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los productos de colocación de la cooperativa.

El alcance de la investigación fue correlacional ya que se analizó la relación de la cartera de créditos con la segmentación de la cartera morosa para poder identificar los riesgos a los cuales estaban expuestos los productos de colocación de la cooperativa, así mismo fue explicativo ya que se explicaron los resultados del análisis con las variables antes mencionadas para dar a conocer los posibles riesgos a los cuales estaban expuestos los productos de colocación de la cooperativa.

El diseño de la investigación fue experimental ya que se analizó la información financiera de la cartera de créditos, se dio a conocer los resultados obtenidos de los riesgos de crédito y se planteó una propuesta de metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa.

Las tres fases del método científico se aplicaron de la siguiente forma:

1. Indagadora

En esta fase se recopiló toda la información teórica que sirvió como base para desarrollar el tema de la investigación. Se detectó el problema de investigación, se formularon los objetivos, antecedentes de la unidad de análisis y se determinó el diseño de la investigación para establecer la metodología a utilizar durante el proceso de elaboración de la investigación.

2. Demostrativa

Esta fase se llevó a cabo por medio del análisis de la información financiera de la cartera de créditos de la cooperativa, en donde se aplicó de forma práctica las teorías que fundamentaban la investigación.

3. Expositiva

En esta fase se expusieron los resultados obtenidos de la investigación es decir se propuso la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L., del municipio de Amatitlán.

3.6 Técnicas de investigación aplicadas

La investigación se fundamenta en la utilización de técnicas de investigación documental y de campo ya que estas son reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método de investigación científico. Las técnicas de investigación documental y de campo aplicadas en la presente investigación, son las siguientes:

3.6.1 Técnicas de investigación documental

Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para ello se realizó una revisión bibliográfica en libros, información electrónica, informes ejecutivos, páginas web, tesis y publicaciones relacionadas al tema de investigación. Las principales técnicas que se utilizaron para la investigación documental son las siguientes: lectura analítica, subrayado, resumen y citas.

3.6.2 Técnicas de investigación de campo

Dentro de las técnicas de investigación de campo que se utilizaron para realizar la investigación se encuentran; la observación en la recolección de datos para la interpretación de la información financiera de la cartera de créditos. Se realizó el análisis y la interpretación financiera de la información recolectada para obtener los resultados de la situación de la cartera de créditos y de la morosidad de la cooperativa y así poder fundamentar la propuesta realizada de la metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa.

Se realizó la proyección de la información financiera de la cartera de créditos y su morosidad para el año 2022-2023.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados de la investigación realizada relacionada con la importancia del análisis de riesgos de crédito y el efecto en los productos de colocación de la cooperativa, la cual tiene como objetivo general proponer la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L, del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

4.1 Análisis de la situación financiera de la cooperativa

Según información obtenida por medio de la entidad objeto de estudio y según el objetivo específico No.1 el cual indica: analizar la situación financiera de la cooperativa, con base a la cartera de créditos para elaborar la propuesta de la metodología de gestión de riesgos de crédito para los productos de colocación de la cooperativa.

4.1.1 Segmentación de la cartera de créditos del período 2020-2021

Para la realización de la segmentación de la cartera de créditos se tomó como base la información de la cartera vigente del período 2020-2021 con el fin de clasificar a los asociados por ingresos, producto, monto, plazo, entre otros, para revelar dónde se encuentran los riesgos y las oportunidades, estos patrones pueden proporcionar puntos clave de medición para una gestión más predictiva del riesgo de crédito.

Con fines ilustrativos y para una mejor comprensión de las gráficas que se presentan, a los productos crediticios de la cooperativa se les asignó una letra del abecedario para que de aquí en adelante se pueda tomar en cuenta, que los productos o la letra que no aparezca en las gráficas es porque el producto no posee ningún caso de crédito o monto, y estos son los siguientes:

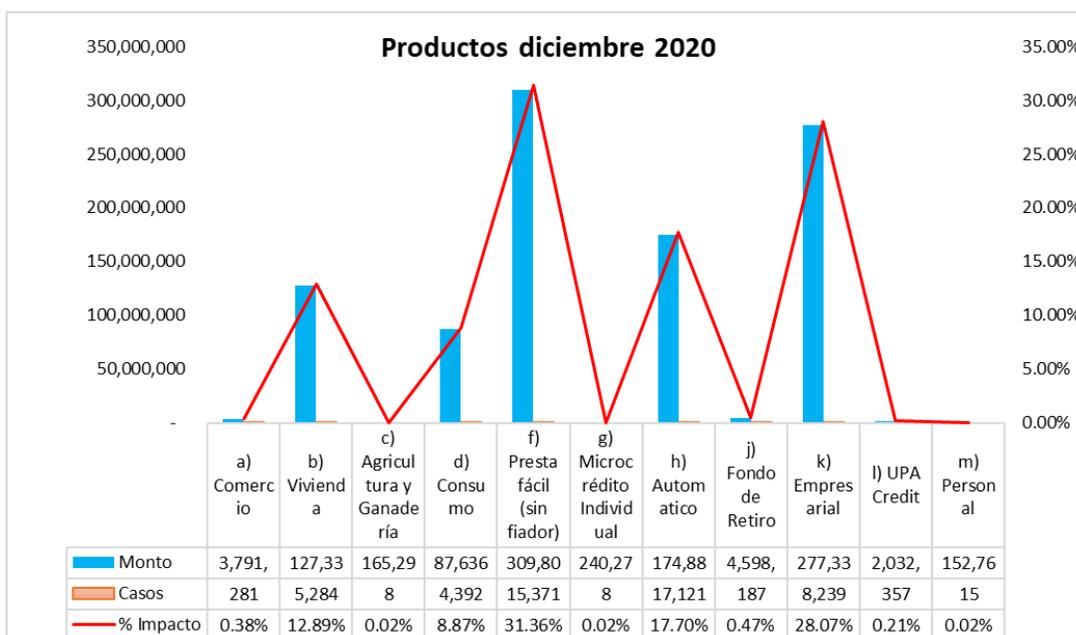
- | | |
|-------------|----------------------------|
| a) Comercio | c) Agricultura y ganadería |
| b) Vivienda | d) Consumo |

- e) Mi presta ayuda
 f) Presta fácil (sin fiador)
 g) Microcrédito individual
 h) Automático
 i) Empresarial de baja
 j) Fondo de retiro
 k) Empresarial
 l) Upa credit
 m) Personal

A continuación, se presenta la segmentación por producto de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2020 con un total de 51,263 casos de préstamos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el producto líder de la cooperativa para posteriormente realizar la propuesta de la metodología para tomar en cuenta los riesgos de crédito.

Figura 1

Segmentación de la cartera de créditos por producto, de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

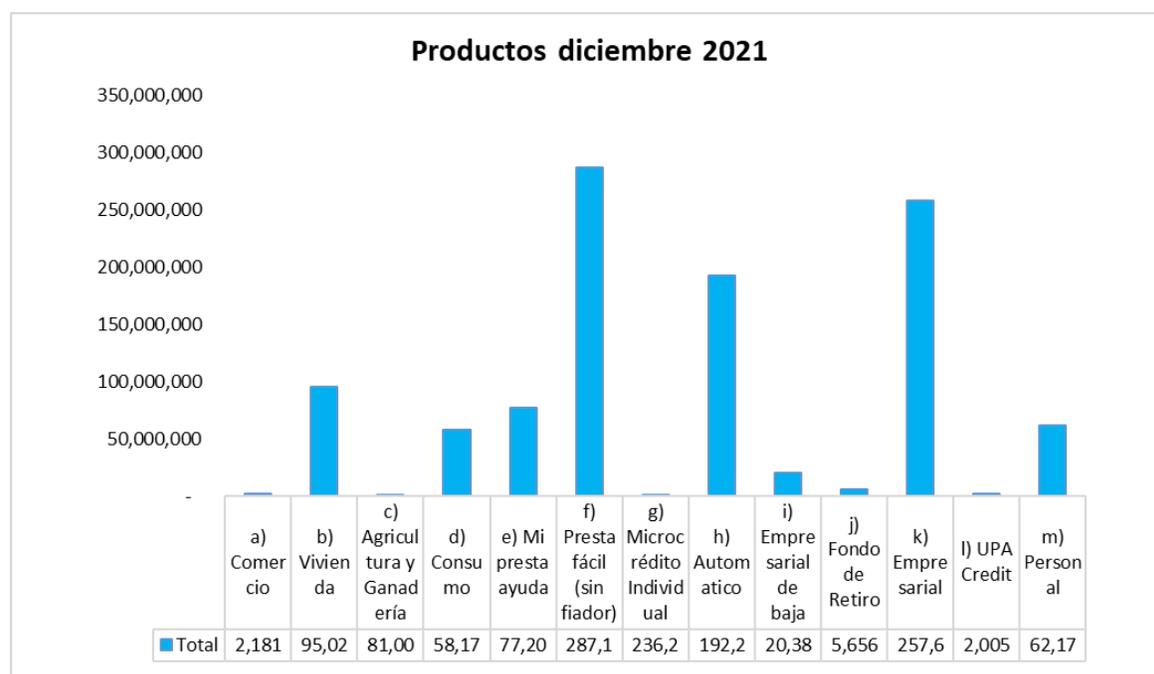
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el producto “Presta fácil (sin fiador)” posee el mayor porcentaje de impacto dentro de la cartera vigente

al cierre del mes de diciembre de 2020, con el 31.36% de impacto, con una participación de 15,371 casos del total de la cartera por un monto de Q 309,803,214. Seguido del producto “Empresarial” con un 28.07% de impacto en la cartera con 8,239 casos por un monto total de Q 277,336,160.

A continuación, se presenta la segmentación por producto de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2021 con un monto total de Q 1,060,231,219 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior, con el objetivo de confirmar el producto líder de la cooperativa para posteriormente realizar la propuesta de la metodología a aplicar para tomar en cuenta los riesgos de crédito.

Figura 2

Segmentación de la cartera de créditos por productos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



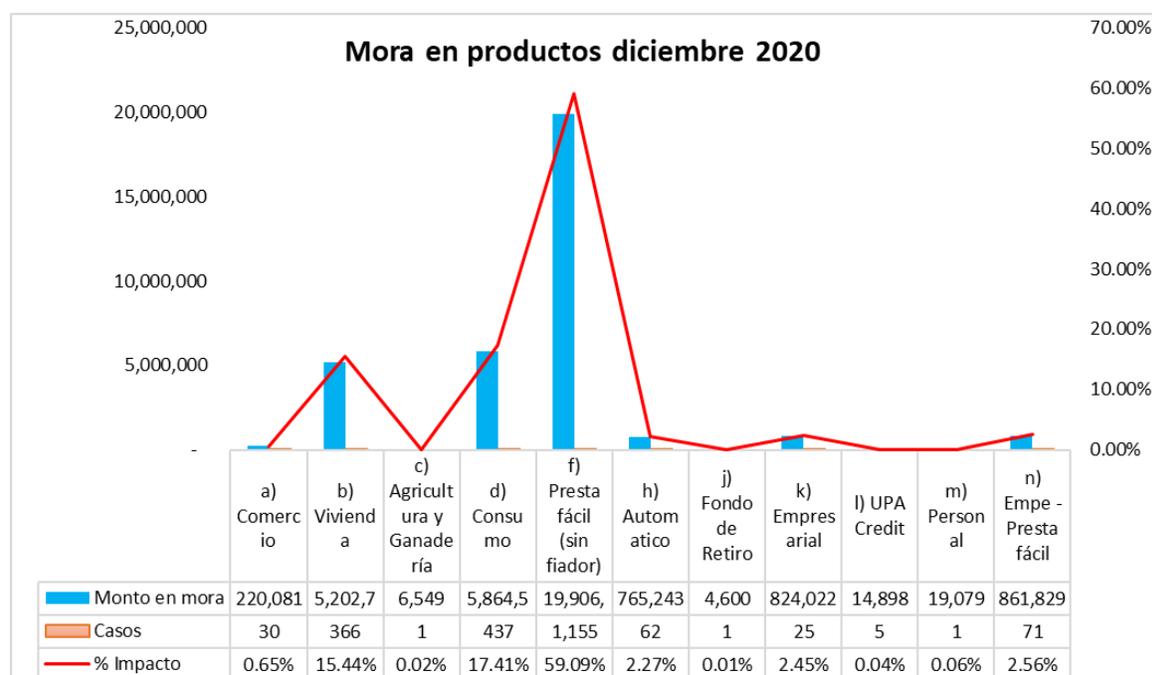
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el producto "Presta fácil (sin fiador)" sigue su mismo comportamiento posicionándose con el mayor porcentaje de impacto dentro de la cartera vigente al cierre del mes de diciembre de 2021 con un monto de Q 287,197,437, seguido del producto "Empresarial" por un monto total de Q 257,661,073. Por los resultados obtenidos según el patrón de comportamiento se puede indicar que el producto de colocación líder de la cooperativa es el "Presta fácil (si fiador)".

A continuación, se presenta la segmentación por productos en mora de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2020 con un total de 2,154 casos de préstamos en mora al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el producto de la cooperativa con más casos en mora.

Figura 3

Segmentación de la cartera de créditos por productos en mora de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales



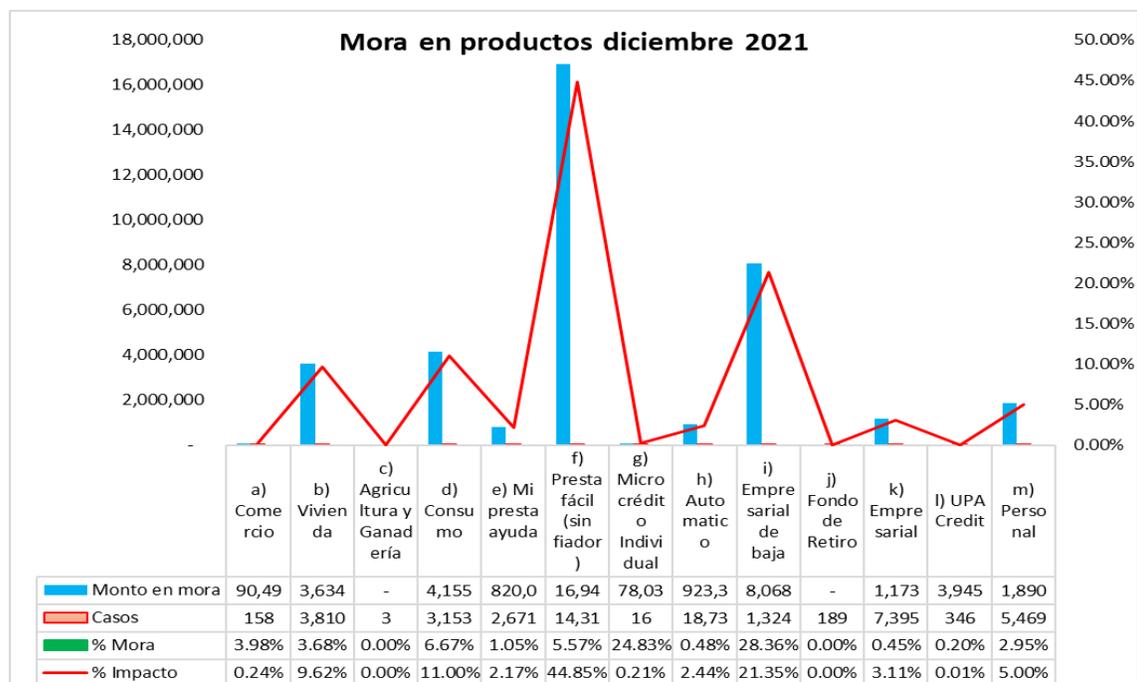
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los datos obtenidos por la segmentación de la cartera por productos en mora se determinó para el cierre de diciembre 2020 que el crédito “Presta fácil (sin fiador)” es el producto líder de la cooperativa demostrado por gráficas anteriores y es el producto con más créditos en mora del total de la cartera con 1,155 casos por un monto total de Q 19,906,646 lo que tiene un 59.09% de impacto en el total de la cartera morosa.

En la siguiente gráfica se presenta la segmentación por producto en mora de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 57,583 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el producto con mayor mora dentro de la cooperativa.

Figura 4

Segmentación de la cartera de créditos por productos en mora de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



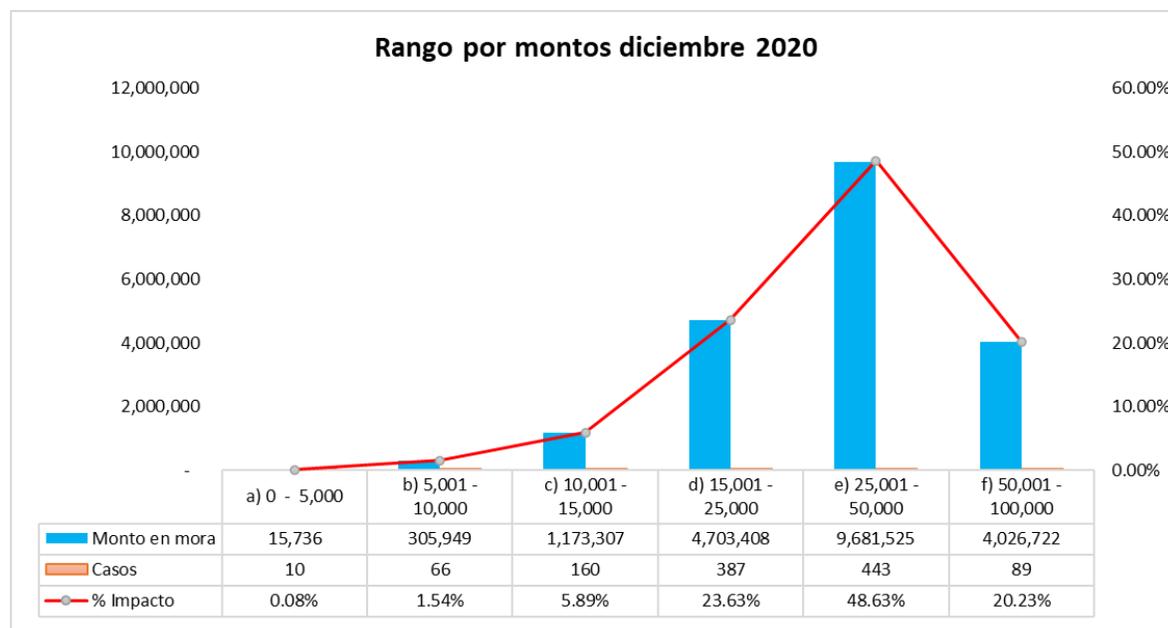
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los datos obtenidos por la segmentación de la cartera por productos en mora se determinó para el cierre de diciembre 2021 que el crédito “Presta fácil (sin fiador)” es el producto líder de la cooperativa demostrado por gráficas anteriores y de igual forma es el producto con más créditos en mora del total de la cartera con 14,319 casos por un monto total de Q 16,947,099 lo que tiene un 44.85% de impacto en la cartera, es decir que se crea un patrón con el producto líder para el período 2020-2021.

A continuación, se presenta la segmentación por montos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1,155 casos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el rango de montos otorgados con mayor mora dentro de la cartera.

Figura 5

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de montos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Los resultados obtenidos de la segmentación de la cartera de créditos por rango de montos indica que se conceden créditos mayormente por un rango de montos de Q

25,001.00 a Q 50,000.00, con porcentaje de impacto al cierre de diciembre de 2020 del 48.63% con 443 casos por un monto total de Q 9,681,525, seguidamente por el rango de Q 15,001.00 a Q 25,000.00 con un porcentaje de impacto del 23.63%, con 387 casos por un monto total de Q 4,703,408.

En la siguiente gráfica se presenta la segmentación por rango de montos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 14,319 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el rango de montos con mayor mora del producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 6

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de montos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Los resultados obtenidos de la segmentación de la cartera de créditos por rango de montos indica que se conceden créditos mayormente por un rango de montos de Q 25,001.00 a Q 50,000.00 al cierre de diciembre de 2021 con 3,778 casos por un monto total de Q 7,176,748, seguidamente por el rango de Q 15,001.00 a Q

25,000.00 con 3,548 casos por un monto total de Q 4,412,690 y con un porcentaje de impacto del 26.04%.

A continuación, se presenta la segmentación por rango de plazos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1,155 casos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el rango de plazos otorgados con mayor mora dentro de la cartera del “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 7

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de plazos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Según los resultados obtenidos de la segmentación por plazo al cierre de diciembre de 2020 la mayoría de los créditos concedidos fueron para cancelar a un plazo de 60 meses con un porcentaje de impacto en el total de la cartera vigente del 75.71% con un total de 721 casos y un monto total de Q 15,071,112.

En la siguiente gráfica se presenta la segmentación por rango de plazos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 14,319 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el rango de plazos con mayor mora del producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 8

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de plazos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



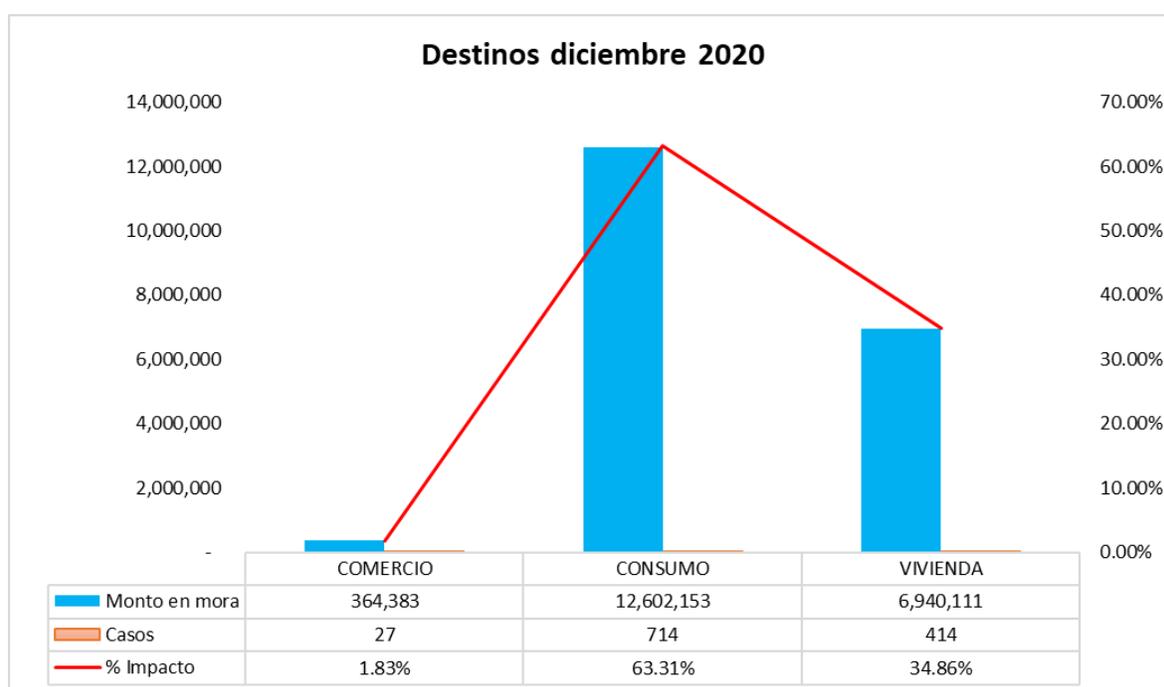
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Según los resultados obtenidos de la segmentación por plazo al cierre de diciembre de 2021 también se obtuvo que la mayoría de los créditos concedidos fueron para cancelar a un plazo de 60 meses con un monto total de Q 14,330,109 con 10,254 casos y un porcentaje de impacto del 84.56% del total de la cartera morosa, esto indica un patrón del plazo de 60 meses para el período 2020-2021.

A continuación, se presenta la segmentación por destinos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1,155 casos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer los destinos otorgados con mayor mora dentro de la cartera del “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 9

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por destinos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Al realizar la segmentación de la cartera por destinos se obtuvo que el mayor destino por el cual se concedieron créditos es el de consumo es decir que los asociados utilizan el crédito desembolsado para consolidación de deudas, compra de vehículos, gastos médicos, pago de viajes, pago de estudios, entre otros, con un porcentaje de impacto dentro de la cartera morosa al cierre de diciembre 2020 del 63.31% con 714 casos por un monto total de Q 12,602,153. Seguidamente el destino de vivienda es decir para construcción y mejoras de vivienda y compra de

vivienda nueva, usada o compra de terreno con un porcentaje de impacto del 34.86% del total de la cartera morosa del producto “Presta Fácil (sin fiador)” con 414 casos con un monto total de Q 6,940,111.

A continuación, se presenta la segmentación por destinos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 14,319 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el destino con mayor mora del producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 10

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por destinos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

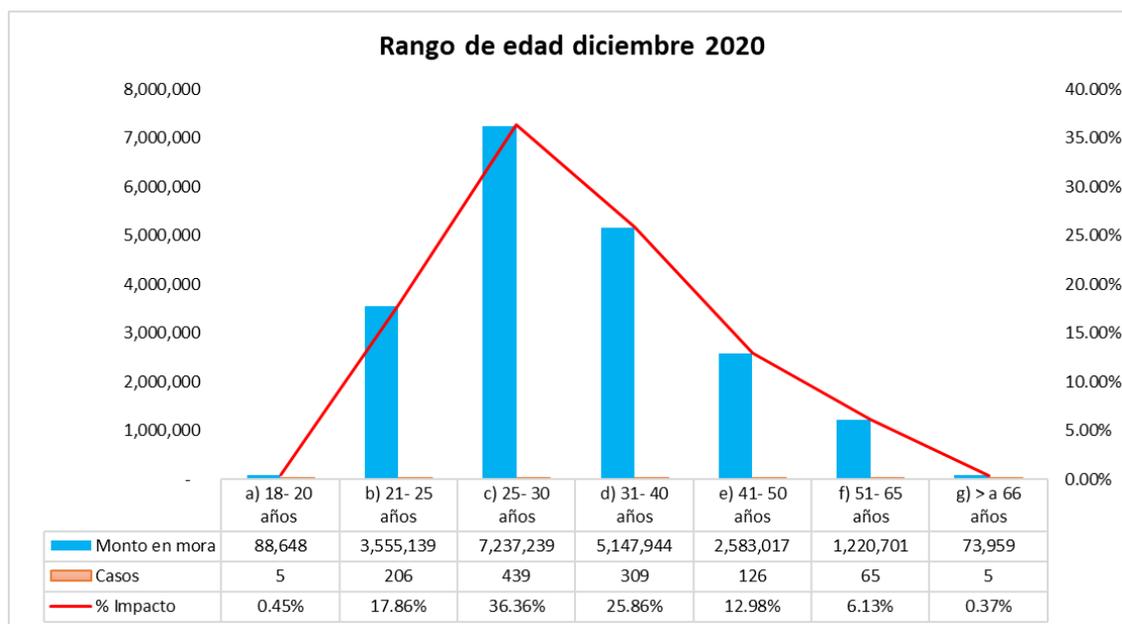
Al realizar la segmentación de la cartera por destinos se obtuvo que de igual forma el mayor destino por el cual se concedieron créditos es el de consumo es decir que los asociados utilizan el crédito desembolsado para consolidación de deudas,

compra de vehículos, gastos médicos, pago de viajes, pago de estudios, entre otros, con un monto total dentro de la cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador) al cierre de diciembre 2021 de Q 11,336,939 con 8,702 casos con un porcentaje de impacto del 66.90%. Seguidamente el destino de vivienda es decir para construcción y mejoras de vivienda y compra de vivienda nueva, usada o compra de terreno con un monto total de Q 5,345,616 con 5,440 casos con un porcentaje de impacto del 31.54%.

En la siguiente gráfica se presenta la segmentación por rango de edad de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1,155 casos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el rango de edad de los asociados con mayor mora dentro de la cartera del “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 11

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de edad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, cifras en quetzales.



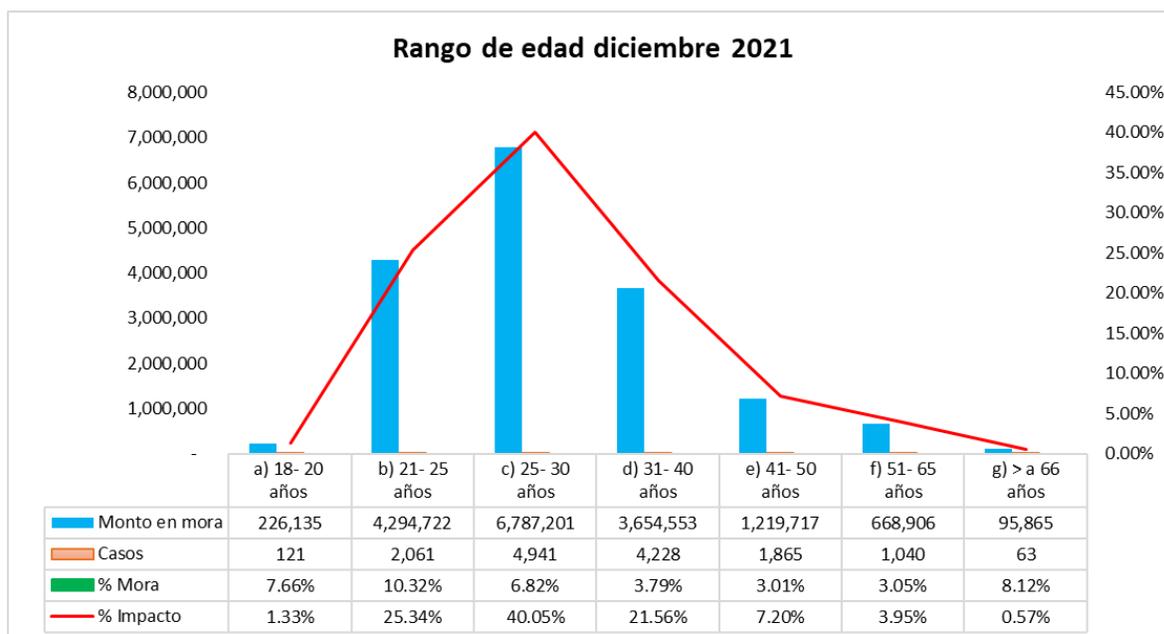
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Al obtener los resultados de la segmentación de la cartera de créditos morosa del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de edad al cierre de diciembre 2020 se obtuvo que los asociados de 25 a 30 años son los que más solicitan el “Presta Fácil” a la cooperativa con un porcentaje de impacto del 36.36% con 439 casos por un monto total de Q 7,237,239 seguidamente de las personas de 31 a 40 años con un porcentaje de impacto del 25.86% con 309 casos con un monto total de Q 5,147,944.

A continuación, se presenta la segmentación por rango de edad de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 14,319 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el rango de edad con mayor mora del producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 12

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de edad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



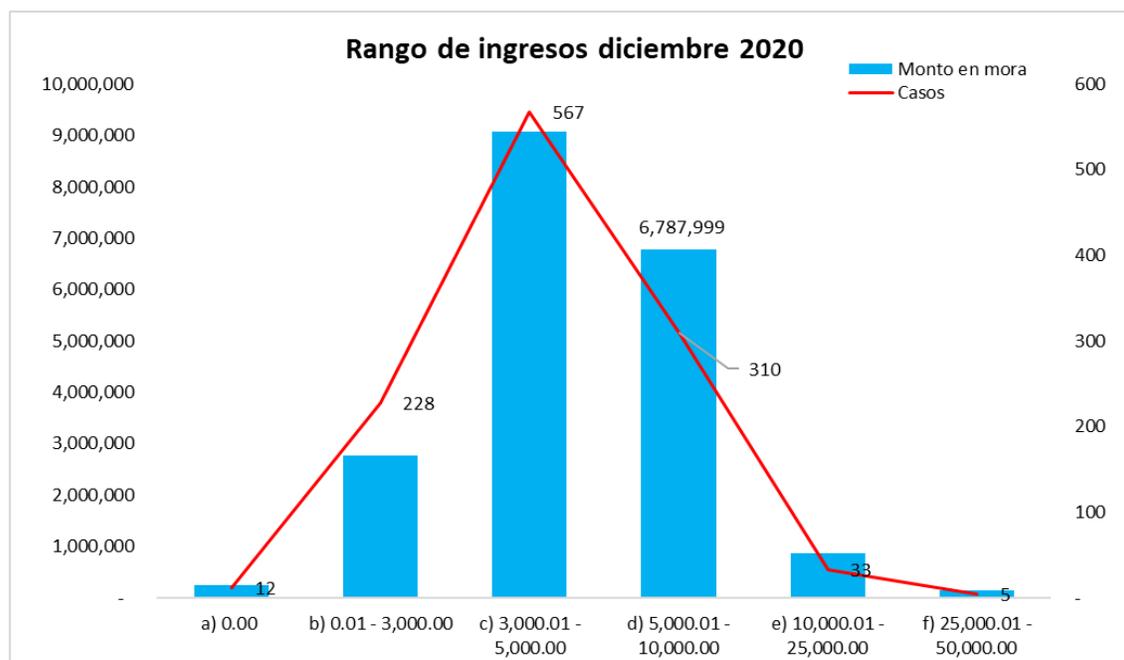
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Al obtener los resultados de la segmentación de la cartera de créditos morosa de “Presta fácil (sin fiador) por rango de edad al cierre de diciembre 2021 también se obtuvo que los asociados de 25 a 30 años son los que más solicitan préstamos a la cooperativa por un monto total de Q 6,787,201 con 4,941 casos y con un porcentaje de impacto de 40.05%, seguidamente de las personas de 31 a 40 años con un monto de Q 3,654,553 con 4,228 casos y un porcentaje de impacto del 21.56%, esto demuestra un patrón en los rangos de edad antes mencionados para los períodos 2020-2021.

A continuación, se presenta la segmentación por rango de ingresos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1,155 casos al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer el rango de ingresos de los asociados con mayor mora dentro de la cartera del “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 13

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



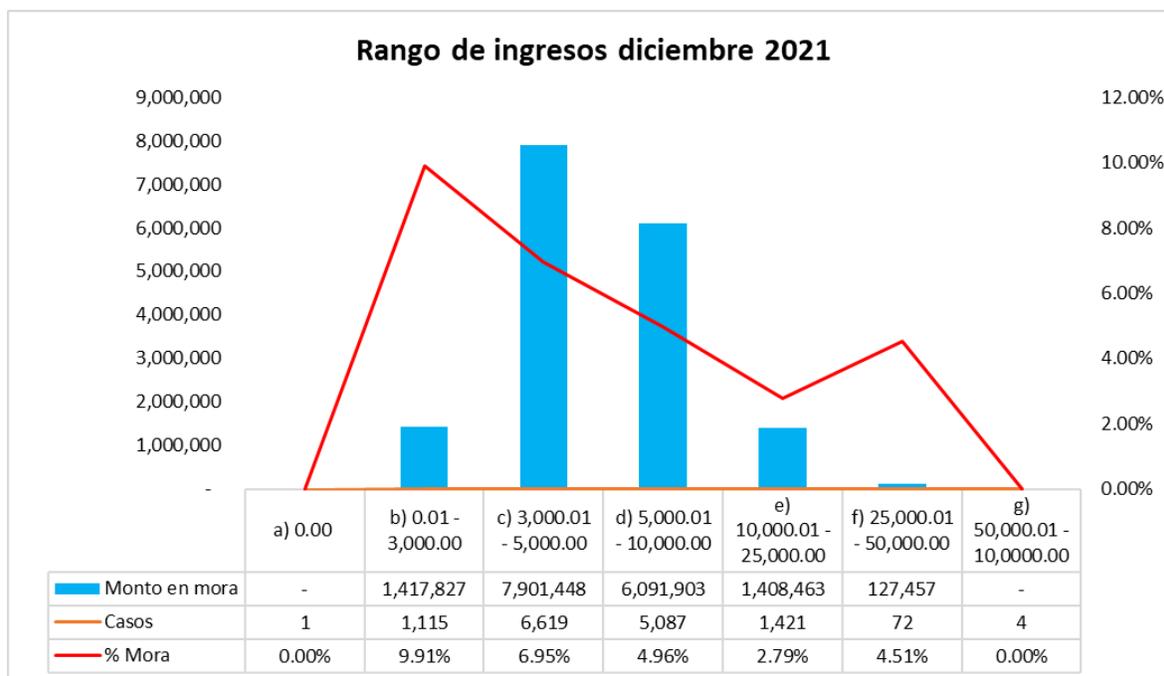
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los resultados obtenidos de la segmentación de la cartera morosa por “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos se obtuvo que los asociados a los que mayormente se les otorga créditos son a los que poseen ingresos entre Q 3,000.01 a Q 5,000.00 para el cierre de diciembre de 2020 con 567 casos por un monto total de Q 9,083,166, seguidamente del rango de ingresos de Q 5,000.01 a Q 10,000.00 con 310 casos por un monto total de Q 6,787,999.

A continuación, se presenta la segmentación por rango de ingresos de los créditos otorgados que presentan mora al 31 de diciembre de 2021 con un total de casos de 14,319 al cierre del período indicado, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el rango de ingresos con mayor mora del producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

Figura 14

Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos un Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



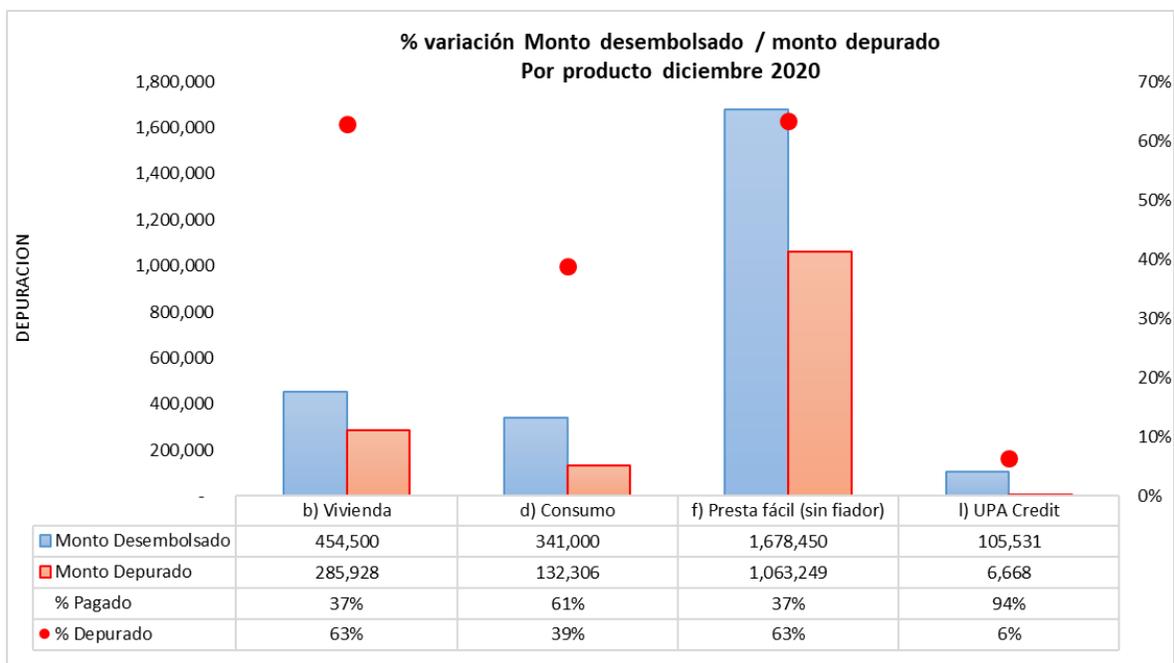
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los resultados obtenidos de la segmentación de la cartera morosa de “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos se obtuvo que los asociados a los que mayormente se les otorga créditos son a los que poseen ingresos entre Q 3,000.01 a Q 5,000.00 para el cierre de diciembre de 2021 por un monto total de Q 7,901,448 con 6,619 casos, seguidamente del rango de ingresos de Q 5,000.01 a Q 10,000.00 por un monto total de Q 6,091,903 con 5,087 casos, esto indica el patrón que se tiene para el rango de ingresos en el período 2020-2021.

A continuación, se presenta la segmentación por productos depurados de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2020, es decir los créditos que han estado en mora por más de 365 días se les llaman productos depurados, esta gráfica da a conocer el producto de la cooperativa con más casos depurados.

Figura 15

Segmentación de la cartera de créditos depurados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.



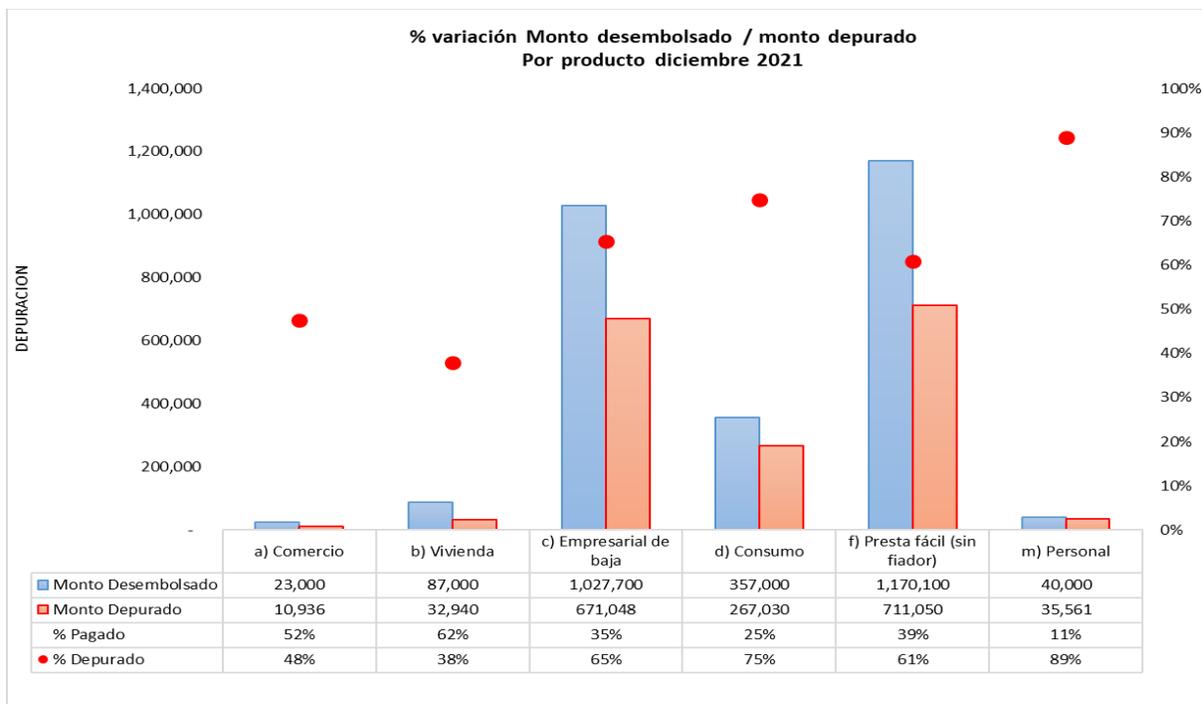
Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los resultados obtenidos se determinó que del producto “Presta fácil (sin fiador)” se desembolsó al cierre de diciembre 2020 Q 1,678,450 pero se depuró Q 1,063,249 de este mismo producto, lo cual indica que solo un 37% fue pagado y un 63% fue depurado, esto crea un impacto negativo en el estado de resultados porque se tiene que incrementar el porcentaje de estimación para cuentas incobrables y de dudosa recuperación que causa un efecto en la disminución del resultado del ejercicio o en el peor de los escenarios se obtiene un resultado negativo, es decir pérdida del ejercicio.

A continuación, se presenta la segmentación por productos depurados de la cartera de créditos de la cooperativa al 31 de diciembre de 2021, es decir los créditos que han estado en mora por más de 365 días se les llaman productos depurados, esta gráfica da a conocer si se sigue con el mismo patrón del período anterior con el objetivo de confirmar el producto con más casos depurados de la cartera de créditos.

Figura 16

Segmentación de la cartera de créditos depurados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De los resultados obtenidos se determinó que del producto “Presta fácil (sin fiador)” se desembolsó al cierre de diciembre 2021 Q 1,170,100 pero se depuro Q 711,050 de este mismo producto lo cual indica que solo un 39% fue pagado y un 61% fue depurado, se puede observar que se tiene el mismo patrón para los dos períodos evaluados, aunque en este último año el “Empresarial de baja” es decir los créditos que se obtuvieron por medio de convenio entre la cooperativa y entidades el cual el pago del préstamo se les descontaba de forma mensual en planilla pero estas personas ya no laboran para la entidad lo cual se les dio de baja también presentan cifras altas ante los demás productos con un monto desembolsado de Q 1,027,700, con un monto depurado de Q 671,048, es decir que se pagó el 35% pero se depuró el 65%, esto crea un impacto negativo en el estado de resultados ya que se tiene que incrementar el porcentaje de estimación para cuentas incobrables y de dudosa

recuperación, esto causa como efecto la disminución del resultado del ejercicio o en el peor de los escenarios se obtiene un resultado negativo, es decir pérdida del ejercicio.

4.1.2 Análisis horizontal período 2020-2021

Para la realización del análisis horizontal se tomó como base el estado de resultados y el balance general de la cooperativa, los cuales se presentan a continuación:

Análisis horizontal del estado de resultados

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2021

(Cifras en quetzales y porcentajes)

Rubros	Año 2021	Año 2020	Análisis Horizontal	
			Variación absoluta	Variación Relativa
Productos Financieros	206,622,031	179,410,102	27,211,929	15%
Productos por Servicios	1,738,865	2,164,566	- 425,701	-20%
Ingresos por otras Fuentes	10,332,084	9,759,119	572,965	6%
Total de ingresos brutos	218,692,980	191,333,787	27,359,193	14%
Gastos Financieros	121,494,165	111,799,134	9,695,031	9%
Gastos por servicios	2,042,324	1,778,064	264,260	15%
Total de costos financieros	123,536,489	113,577,198	9,959,291	9%
Margen Bruto	95,156,491	77,756,589	17,399,902	22%
Gastos de Administración	81,972,778	77,397,677	4,575,101	6%
Estimaciones sobre Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	23,743,288	9,771,300	13,971,988	143%
Utilidad de Operaciones	- 10,559,575	- 9,412,388	- 1,147,187	12%
Productos Extraordinarios	16,847,642	8,047,108	8,800,534	109%
Resultados de Ejercicios anteriores	190,282	594,393	- 404,111	-68%
Total Otros Ingresos/Gastos	17,037,924	8,641,501	8,396,423	97%
Ganancia antes de impuestos	6,478,349	770,887	7,249,236	-940%
Impuesto Sobre la Renta	83,979	54,432	29,547	54%
Resultado del Ejercicio	6,394,370	825,320	7,219,690	-875%

Fuente: Memoria de labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

De acuerdo al análisis horizontal realizado, el rubro de estimaciones sobre cuentas incobrables y de dudosa recuperación, en el cual se presenta el monto de los créditos que han sido depurados después de un año de pasar en mora, en el año 2021 se presenta por un monto de Q.23,743,288 y para el periodo 2020 un monto de Q.9,771,300, al evaluar la representatividad o variación entre ambos periodos en relación al monto depurado es de Q.13,971,988 esto indica que para el periodo 2021 creció un 143%, lo que indica que se depuraron más casos. Entre los dos periodos evaluados se tiene un total de Q.33,514,588. También existe una variación significativa de Q 27,211,929 en los “Productos Financieros” ya que para el período 2020 se tiene Q 179,410,102 y para el período 2021 Q 206,622,031, esto se debe a que las metas de colocación aumentaron e incentivaron a los ejecutivos de créditos para colocar más préstamos y así aumentar estos productos.

*Análisis horizontal del balance general
Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.
Al 31 de diciembre de 2020 y 2021
(Cifras en quetzales y porcentajes)*

Rubros	Año 2021	Año 2020	Análisis Horizontal	
			Variación absoluta	Variación Relativa
Activo				
Disponibilidades	257,249,040	239,882,180	17,366,860	7%
Inversiones Financieras	787,244,223	675,324,951	111,919,272	17%
Estimaciones por valuación	- 238,523	- 238,523	-	0%
Cartera de Créditos	1,103,862,320	1,030,599,051	73,263,269	7%
Estimaciones por valuación	- 6,089,405	- 7,868,489	1,779,084	-23%
Cuentas por cobrar	4,065,520	2,180,692	1,884,828	86%
Estimaciones por valuación	- 976,585	- 976,585	-	0%
Inventario de Mercaderías	5,801,836	4,841,888	959,948	20%
Bienes Realizables	270,076	320,421	- 50,345	-16%
Estimaciones por valuación	- 13,967	- 64,175	50,208	-78%
Inversiones Permanentes	3,074,000	1,074,000	2,000,000	186%
Inmuebles y Muebles	82,830,661	83,505,302	- 674,641	-1%
Depreciaciones Acumuladas	- 54,729,664	- 53,357,729	- 1,371,935	3%
Cargos Diferidos	7,716,463	5,533,287	2,183,176	39%
Amortizaciones Acumuladas	- 2,140,322	- 1,662,331	- 477,991	29%
Total Activo	2,187,925,673	1,979,093,940	208,831,733	11%
Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital				
Obligaciones Depositarias	1,486,667,593	1,340,459,939	146,207,654	11%
Cuentas por pagar	18,934,707	15,738,959	3,195,748	20%
Provisiones	19,482,347	17,799,547	1,682,800	9%
Otras Cuentas Acreedoras	203,718	167,051	36,667	22%
Suma del Pasivo	1,525,288,365	1,374,165,496	151,122,869	11%
Capital Social	412,321,522	361,181,318	51,140,204	14%
Capital Institucional	243,921,416	239,976,104	3,945,312	2%
Otras Reservas	-	4,596,342	- 4,596,342	-100%
Suma del Capital	656,242,938	605,753,764	50,489,174	8%
Resultado del Ejercicio	6,394,370	- 825,320	7,219,690	-875%
Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	2,187,925,673	1,979,093,940	208,831,733	11%

Fuente: Memoria de labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

De acuerdo a análisis horizontal realizado, el rubro de la cartera de créditos, en el cual se presenta el monto de todos los créditos concedidos al cierre del período 2020-2021, en el año 2020 se presenta por un monto de Q.1,030,599,051 y para el periodo 2021 por un monto de Q.1,103,862,320, al evaluar la representatividad o variación entre ambos periodos en relación al monto de los créditos otorgados es

de Q.73,263,269 esto indica que para el periodo 2021 la cartera creció un 7%, lo que indica que se otorgaron más créditos en este período. Entre los dos periodos evaluados se tiene un total de cartera de créditos de Q.1,067,230,686.

4.1.3 Análisis vertical período 2020-2021

Para evaluar la representatividad individual de la cartera de créditos en relación al total del activo de la institución de los períodos 2020-2021 se realizó el análisis vertical al balance general de la cooperativa el cual se presenta a continuación:

*Análisis vertical del balance general
Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.
Al 31 de diciembre de 2020 y 2021
(cifras en quetzales y porcentajes)*

Rubros	Año 2021	%	Año 2020	%
Activo				
Disponibilidades	257,249,040	11.76%	239,882,180	12.12%
Inversiones Financieras	787,244,223	35.98%	675,324,951	34.12%
Estimaciones por valuación	- 238,523	-0.01%	238,523	-0.01%
Cartera de Créditos	1,103,862,320	50.45%	1,030,599,051	52.07%
Estimaciones por valuación	- 6,089,405	-0.28%	7,868,489	-0.40%
Cuentas por cobrar	4,065,520	0.19%	2,180,692	0.11%
Estimaciones por valuación	- 976,585	-0.04%	976,585	-0.05%
Inventario de Mercaderías	5,801,836	0.27%	4,841,888	0.24%
Bienes Realizables	270,076	0.01%	320,421	0.02%
Estimaciones por valuación	- 13,967	0.00%	64,175	0.00%
Inversiones Permanentes	3,074,000	0.14%	1,074,000	0.05%
Inmuebles y Muebles	82,830,661	3.79%	83,505,302	4.22%
Depreciaciones Acumuladas	- 54,729,664	-2.50%	53,357,729	-2.70%
Cargos Diferidos	7,716,463	0.35%	5,533,287	0.28%
Amortizaciones Acumuladas	- 2,140,322	-0.10%	1,662,331	-0.08%
Total Activo	2,187,925,673	100.00%	1,979,093,940	100.00%
Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital				
Obligaciones Depositarias	1,486,667,593	67.95%	1,340,459,939	67.73%
Cuentas por pagar	18,934,707	0.87%	15,738,959	0.80%
Provisiones	19,482,347	0.89%	17,799,547	0.90%
Otras Cuentas Acreedoras	203,718	0.01%	167,051	0.01%
Suma del Pasivo	1,525,288,365	69.71%	1,374,165,496	69.43%
Capital Social	412,321,522	18.85%	361,181,318	18.25%
Capital Institucional	243,921,416	11.15%	239,976,104	12.13%
Otras Reservas	-	0.00%	4,596,342	0.23%
Suma del Capital	656,242,938	29.99%	605,753,764	30.61%
Resultado del Ejercicio	6,394,370	0.29%	825,320	-0.04%
Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	2,187,925,673	100.00%	1,979,093,940	100.00%

Fuente: Memoria de labores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

Al realizar la evaluación de la representatividad de la cartera de créditos en el activo total de la cooperativa, para el periodo 2020, corresponde un 52.07% sobre el activo y para el periodo 2021 un 50.45%, el cual evidencia el decrecimiento en la cartera para el último período a evaluar por 1.62%, evidencia que la mitad de los activos de la institución pertenecen a la cartera de créditos ya que esta es el principal activo de la cooperativa lo que agrega valor a la institución, y es por ello que se debe prestar atención al riesgo de crédito en el producto líder de la cooperativa por el efecto que este pudiera causar.

4.2 Evaluación del producto de colocación líder de la cooperativa

Según información obtenida por medio de la entidad objeto de estudio y según el objetivo específico No.2 el cual indica: Evaluar el producto de colocación líder de la cooperativa con base a las políticas existentes de créditos y cobros para encontrar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, , se presenta la matriz FODA del producto “Presta fácil (sin fiador)” para identificar los factores internos y externos con base a las políticas existentes de créditos y cobros, a las oportunidades y amenazas que existen en el entorno del mercado cooperativista y a las gráficas descritas en el numeral 4.1. para poder crear la propuesta de la metodología basada en la gestión de riesgos de crédito para este producto.

Figura 17

Matriz FODA del “Presta Fácil (sin fiador)”

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

MATRÍZ FODA "PRESTA FÁCIL (SIN FIADOR)"		
Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solamente para personas asalariadas en relación de dependencia y personal por contrato técnicos y profesionales con continuidad laboral. 2. Solamente hasta Q 100,000.00. 3. Solamente hasta 60 meses para pagar. 4. En caso de fallecimiento queda protegido el saldo del préstamo pendiente de pago has por Q 200,000.00. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préstamo sin fiador. 2. Después de un año al refinanciarlo con excelente récord crediticio baja la tasa de interés tres puntos porcentuales, ya que la tasa base es del 19% para primer crédito y para refinanciamiento es del 16%. 3. Los créditos concedidos dentro del rango de monto de Q 25,001.00 a Q 50,000.00 al superar los 365 días en mora pueden llegar a ser depurados ya que son las más propensos a caer en mora. 4. Los créditos concedidos por un plazo igual a 60 meses al superar los 365 días en mora pueden llegar a ser depurados ya que son las más propensos a caer en mora.
Factores Externos	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desembolso inmediato a los socios con excelente récord crediticio. 2. Stand de información en distintas instituciones para ofrecer el crédito y realizar la gestión de tramite de crédito sin ir a alguna agencia de la cooperativa. 3. Realizar más publicidad para colocar más créditos. 4. Tasa de interés competitiva respecto del mercado cooperativista y bancario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminución de flujo de efectivo por falta de pago de los asociados morosos. 2. Disminución de utilidades para la cooperativa como efecto de la disminución del flujo de efectivo. 3. Incremento de la estimación de cuentas incobrables. 4. Debilitamiento de liquidez y solvencia (PERLAS) que pueden implicar una baja en la calificación de la cooperativa.

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del producto de colocación líder de la cooperativa “Presta Fácil (sin fiador)” se derivan las políticas de créditos ya que los factores internos son propios de la cooperativa y los factores externos se derivan del producto y el mercado financiero, ya que estos pueden ser de mejora para la cooperativa o impactar negativamente los resultados operativos de la institución.

La matriz FODA logra que la administración visualice los factores internos y externos del “Presta Fácil (sin fiador)” para tomar en cuenta las debilidades y amenazas que posee el producto para poder analizarlas y tomar decisiones a tiempo para que estas no impacten de forma negativa a la cooperativa, así mismo se puedan realizar estrategias de colocación para el producto líder de la cooperativa, a continuación, se presentan las siguientes propuestas:

Tabla 2

Estrategias de colocación para el producto “Presta Fácil (sin fiador) con base al análisis FODA

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

No.	Según políticas de Cooperativa UPA, R.L.	Propuesta
1	Período de tiempo para desembolso de créditos "Presta Fácil (sin fiador) para asociados activos y para nuevos socios de 8 a 15 días dependiendo el monto a solicitar.	Desembolso inmediato a los asociados con un excelente récord crediticio y para los nuevos solicitantes que cumplan con todos los requisitos y tengan la capacidad de pago para obtener el monto deseado un máximo de 3 días hábiles.
2	Solamente en las instituciones que tienen convenio con la cooperativa por una tasa preferencial y descuento en planilla (créditos Empresariales) realizan stand informativos para ofrecer el crédito e iniciar la gestión del trámite de este.	Realizar stands informativos para ofrecer el "Presta Fácil (sin fiador)" en las instituciones donde se obtenga autorización para poder ofrecer el producto e iniciar la gestión del trámite de este sin que los solicitantes o potenciales asociados acudan a una agencia de la cooperativa.
3	La publicidad se realizó solamente de forma impresa, trifoliales, afiches, volantes, etc. Y algunos anuncios en páginas web o redes sociales.	Realizar más publicidad del "Presta Fácil (sin fiador)" implementar la publicidad del exterior, de radio y de televisión para que se den a conocer las fortalezas del producto y se pueda colocar más créditos.

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

4.3 Establecimiento de los riesgos de crédito a los cuales está propenso el producto de colocación líder de la cooperativa.

Según información obtenida por medio de la entidad objeto de estudio y según el objetivo específico No.3 el cual indica: establecer los riesgos de crédito del producto de colocación líder de la cooperativa, con base a los factores que inciden en la medición de este, para posteriormente en el numeral 4.4 proponer acciones con las cuales se puedan mitigar los riesgos, por lo cual se presenta a continuación la Tabla 4 "Identificación de riesgos de crédito" en donde se presentan los riesgos de crédito identificados para el producto líder de la cooperativa y posteriormente un mapa de calor de los riesgos de crédito identificados con base a las políticas existentes de créditos y cobros y a las figuras descritas en el numeral 4.1.1 de la segmentación de la cartera morosa del producto "Presta Fácil (sin fiador)" para poder realizar la propuesta de la metodología y así mitigar estos riesgos.

Tabla 3

*Identificación de riesgos de crédito del producto “Presta Fácil (sin fiador)”
Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.*

No.	Aspecto	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Severidad	Riesgo Crediticio (RC)
1	Según gráficas los créditos concedidos de Q 25,001.00 a Q 50,000.00 son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (2,111 casos promedio)	Posible	Menor	2	2	4
2	Según gráficas los créditos concedidos por un plazo igual a 60 meses son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (5488 casos promedio)	Constante	Mayor	5	4	20
3	Según gráficas los créditos concedidos a las personas con rango de edad de 25-30 años son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (2,690 casos promedio).	Posible	Menor	2	2	4
4	Según gráficas los créditos concedidos a las personas con rango de ingresos de Q 3,000.01 a Q 5,000.00 son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora (3,593 casos promedio)	Ocasional	Menor	3	2	6
5	Según gráficas los créditos concedidos con destino a consumo son los más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (4,708 casos promedio)	Moderado	Crítico	4	3	12

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Los riesgos descritos en la tabla anterior son los riesgos a los cuales está propenso el “Presta Fácil (sin fiador)”, producto líder de la cooperativa, estos riesgos son derivados de las figuras mostradas en el numeral 4.1.1 ya que estas gráficas describen la morosidad que tienen los créditos según la segmentación dada y el promedio de casos representados en cada segmento del total de los casos en mora al cierre del período 2020-2021, de esta forma se realizó la ponderación de cada uno de los riesgos con base a los casos existentes, el mayor número de casos tiene la probabilidad e impacto más alto y el menor número de casos tienen la probabilidad e impacto más bajo, es decir que los riesgos que poseen más casos tienen una probabilidad ocasional a constante y un impacto catastrófico a crítico y los que poseen menor cantidad de casos tienen una probabilidad de improbable a posible con un impacto menor a insignificante, los casos se valoran en forma ascendente.

A continuación, se presenta el mapa de calor del producto líder de la cooperativa “Presta Fácil (sin fiador)” con el objetivo de ponderar los riesgos identificados en la Tabla 3 “Identificación de riesgos de crédito” con el propósito de obtener resultados para la propuesta de la metodología de gestión de riesgos de crédito para este producto que se dará a conocer en el siguiente numeral.

Figura 18

Mapa de calor, del Presta Fácil (sin fiador), Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Probabilidad	5	Constante				2	
	4	Moderado			5		
	3	Ocasional		4			
	2	Posible		1/3			
	1	Improbable					
			Insignificante	Menor	Crítico	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
Impacto							

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

El mapa de calor indica que el riesgo No. 1 de los créditos concedidos de Q 25,001.00 a Q 50,000.00 son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora con 2,111 casos promedio esta con una posible probabilidad que suceda con un impacto menor. El segundo riesgo que indica que los créditos concedidos por un plazo igual a 60 meses son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora con 5,488 casos promedio representado por una probabilidad constante con un impacto mayor. El tercer riesgo que indica que los créditos concedidos a las personas con rango de edad de 25-30 años son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora con 2,690 casos promedio representado por una probabilidad posible y un impacto menor. Para el cuarto riesgo se tiene que los créditos concedidos a las personas con rango de ingresos de Q 3,000.01 a Q 5,000.00 son las más propensos a caer en mora y

posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora con 3,593 casos promedio con una probabilidad ocasional y un impacto menor. El quinto riesgo que indica que los créditos concedidos con destino a consumo son los más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora con 4,708 casos promedio con una probabilidad moderada y un impacto crítico.

4.4 Propuesta de metodología de gestión de riesgos de crédito para el producto de colocación “Presta fácil (sin fiador)”.

Según información obtenida por medio de la entidad objeto de estudio y según el objetivo específico No.4 el cual indica: proponer una metodología de gestión de riesgos de crédito, con base a indicadores y nuevas políticas crediticias para poder establecer mejores prácticas a utilizar para el tratamiento del producto líder de la cooperativa.

4.4.1 Indicadores PERLAS para el producto “Presta Fácil (sin fiador)”.

A continuación, se presenta el ratio financiero del sistema de monitoreo PERLAS, solamente el que está acorde al tema de investigación con el objetivo de utilizarlo para el producto “Presta fácil (sin fiador)”, para obtener los resultados en la medición de este producto de forma específica y así poder atender este indicador de morosidad para mejorar las políticas crediticias de la cooperativa y obtener mejores resultados financieros en la institución.

Tabla 4

Indicadores PERLAS del producto “Presta fácil (sin fiador)”

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

(Porcentajes)

	INDICADORES PERLAS	Meta (Excelencia)	31-dic-20	31-dic-21
A	CALIDAD DE ACTIVOS			
	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS			
	Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%	6%	6%

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Para el indicador “A” Calidad de Activos, Activos Improductivos se tiene un 6% para los dos períodos indicados en la Tabla 4 y su meta es $\leq 5\%$, de todos los ratios de PERLAS, el ratio de morosidad es la medida más importante de la debilidad institucional. Si la morosidad está alta, normalmente afecta todas las otras áreas claves de las operaciones de la cooperativa, al usar la fórmula de PERLAS para medir exactamente la morosidad, las cooperativas de ahorro y crédito reciben información correcta sobre la severidad de la situación antes de que se desarrolle una crisis. La meta ideal es mantener la tasa de morosidad por debajo del 5% del total de préstamos pendientes.

4.4.2 Propuesta de políticas crediticias para el otorgamiento de montos atendiendo los riesgos identificados.

Con el objetivo de mejorar los indicadores presentados en la Tabla 4 atendiendo los riesgos identificados, se propone a continuación el rango de montos a otorgar para el “Producto presta fácil (sin fiador)”:

Tabla 5

Propuesta de políticas crediticias para el producto “Presta fácil (sin fiador)”

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

No.	Riesgos	Riesgo Crediticio (RC)	Propuesta
1	Según gráficas los créditos concedidos por un plazo igual a 60 meses son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (5488 casos promedio)	20	Un monto máximo de Q 50,000.00 para este plazo
2	Según gráficas los créditos concedidos con destino a consumo son los más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (4,708 casos promedio)	12	Un monto máximo de Q 50,000.00 para este consumo
3	Según gráficas los créditos concedidos a las personas con rango de ingresos de Q 3,000.01 a Q 5,000.00 son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora (3,593 casos promedio)	6	Un monto máximo de Q 50,000.00 para este rango de ingresos.
4	Según gráficas los créditos concedidos a las personas con rango de edad de 25-30 años son las más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados al superar los 365 días en mora. (2,690 casos promedio).	4	Un monto máximo de Q 50,000.00 para este rango de edad.

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

De acuerdo a la ponderación del riesgo identificado en la Tabla 3 se realizó la propuesta de disminuir el monto a otorgar del crédito “Presta fácil (sin fiador)” con el objetivo de modificar las políticas actuales para mejorar los ratios de PERLAS identificados en la Tabla 4, por lo cual se propuso otorgar un máximo de Q 50,000.00 para los solicitantes con las siguientes características:

- a) Para los solicitantes que deseen un plazo igual a 60 meses.
- b) Los créditos con destino a consumo.
- c) Solicitantes con rango de ingresos de Q 3,000.01 a Q 5,000.00.

d) Solicitantes con rango de edad de 25-30 años.

4.5 Proyecciones de la información financiera del crédito “Presta Fácil (sin fiador)”.

Según información obtenida por medio de la entidad objeto de estudio y según el objetivo específico No.5 el cual indica: realizar proyecciones de la información financiera del producto líder de la cooperativa y de los estados financieros con base a las nuevas políticas crediticias propuestas.

4.5.1 Proyección de la cartera de créditos vigentes al aplicar las nuevas políticas crediticias.

A continuación, se presentan las proyecciones de la cartera de créditos vigentes para los períodos 2022-2023, los con base a las nuevas políticas crediticias:

Tabla 6

*Proyección de la cartera de créditos vigentes con base a las nuevas políticas crediticias
Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.
Período 2022 y 2023
(Cifras en quetzales)*

RUBRO	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
Cartera vigente	1,030,599,051	1,103,862,320	1,153,536,124	1,205,445,250

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Se presenta una proyección para el año 2022 de la cartera vigente de Q 1,153,536,124 atendiendo al escenario medio de 4.5% que el Banco de Guatemala indica como proyección de crecimiento para el período 2022, y para el año 2023 se tiene una proyección Q 1,205,445,250 atendiendo a las nuevas políticas crediticias descritas en la Tabla 5.

4.5.2 Proyección de la cartera de créditos morosos del producto “Presta Fácil (sin fiador)” período 2022-2023 con base a la estrategia de venta de la cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador)” período 2021.

Para el cierre del período 2020 se tiene un saldo de cartera morosa del producto “Presta Fácil (sin fiador)” de Q 19,906,646 y para el período 2021 se tiene un saldo de Q 16,947,099 el cual se dio a conocer durante la investigación que era el producto líder de la cooperativa y el que más mora poseía, por tal razón se propone vender la cartera morosa de este producto para poder iniciar con una cartera de créditos más sana y con esto no aumentar la estimación sobre cuentas incobrables y de dudosa recuperación, esto crea un impacto positivo en los estados financieros.

A continuación, se presentan los índices de morosidad proyectados para los períodos 2022 y 2023.

Tabla 7

Proyección del índice de morosidad con base a la estrategia de venta de la cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador)”

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Período 2022 y 2023

(Cifras en quetzales)

INDICADORES PERLAS	Meta (Excelencia)	31-dic-20	31-dic-21	31-dic-22	31-dic-23
A CALIDAD DE ACTIVOS					
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS					
Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%	6%	6%	3%	1%

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Para el período 2022 se tiene una proyección del índice de mora del 3% atendiendo a las nuevas políticas y estrategias crediticias que se propusieron durante el capítulo 4 y para el año 2023 se tiene un indicador del 1% ya que se propone vender la

cartera morosa del producto “Presta Fácil (sin fiador)” en su totalidad para que exista una cartera sana y el índice de morosidad pueda disminuir.

4.5.3 Proyección de los estados financieros para el período 2022 y 2023

Los estados financieros proyectados permiten a la cooperativa ver la parte final del presupuesto que se genera en su proceso de planeación y si le permitirá desarrollarse correctamente y obtener mejores resultados en comparación de los períodos anteriores. Es una herramienta altamente valorada, pues permite una correcta administración interna y prever las posibles situaciones que se puedan presentar.

A continuación, se presentan los estados financieros proyectados para los períodos 2022 y 2023:

Proyección del estado de resultados

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Período 2022 y 2023

(Cifras en quetzales)

Rubros	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Variación absoluta 2022	Variación Relativa 2022	Variación absoluta 2023	Variación Relativa 2023
Productos Financieros	206,622,031	215,920,022	225,636,423	9,297,991	5%	9,716,401	5%
Productos por Servicios	1,738,865	1,817,114	1,898,884	78,249	5%	81,770	5%
Ingresos por otras Fuentes	10,332,084	10,797,028	11,282,894	464,944	4%	485,866	5%
Total de ingresos brutos	218,692,980	228,534,164	238,818,201	9,841,184	5%	10,284,037	5%
Gastos Financieros	121,494,165	126,961,402	132,674,666	5,467,237	5%	5,713,263	5%
Gastos por servicios	2,042,324	2,134,229	2,230,269	91,905	5%	96,040	5%
Total de costos financieros	123,536,489	129,095,631	134,904,934	5,559,142	5%	5,809,303	5%
Margen Bruto	95,156,491	99,438,533	103,913,267	4,282,042	5%	4,474,734	4%
Gastos de Administración	81,972,778	85,661,553	89,516,323	3,688,775	5%	3,854,770	5%
Estimaciones sobre Cuentas							
Incobrables y de Dudosa Recuperación	23,743,288	11,535,361	9,643,562	-12,207,927	-51%	-1,891,799	-16%
Utilidad de Operaciones	- 10,559,575	2,241,619	4,753,382	12,801,194	-121%	2,511,763	112%
Productos Extraordinarios	16,847,642	17,605,786	18,398,046	758,144	5%	792,260	5%
Resultados de Ejercicios anteriores	190,282	198,845	207,793	8,563	5%	8,948	5%
Total Otros Ingresos/Gastos	17,037,924	17,804,631	18,605,839	766,707	5%	801,208	4%
Ganancia antes de impuestos	6,478,349	20,046,249	23,359,221	13,567,900	209%	3,312,972	17%
Impuesto Sobre la Renta	83,979	17,827	37,803	- 66,152	-79%	19,976	112%
Resultado del Ejercicio	6,394,370	20,028,422	23,321,418	13,634,052	213%	3,292,996	16%

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Se tiene un impacto positivo en el estado de resultados ya que se proyecta que la estimación disminuya cada año con base a las nuevas políticas y estrategias crediticias descritas en este capítulo, ya que se pretende tener una cartera más sana y colocar más créditos y esto causa efecto en el estado de resultados de forma positiva, se disminuyen los créditos depurados lo que hace que la estimación sobre cuentas incobrables y de dudosa recuperación no aumente.

Proyección del balance general

Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L.

Período 2022 y 2023

(Cifras en quetzales)

Rubros	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Variación absoluta 2022	Variación Relativa 2022	Variación absoluta 2023	Variación Relativa 2023
Activo							
Disponibilidades	257,249,040	268,825,247	280,922,383	11,576,207	5%	12,097,136	5%
Inversiones Financieras	787,244,223	822,670,213	859,690,373	35,425,990	5%	37,020,160	5%
Estimaciones por valuación	- 238,523	- 249,257	- 260,473	- 10,734	5%	- 11,217	5%
Cartera de Créditos	1,103,862,320	1,153,536,124	1,205,445,250	49,673,804	5%	51,909,126	5%
Estimaciones por valuación	- 6,089,405	6,921,217	7,232,671	13,010,622	-214%	311,455	5%
Cuentas por cobrar	4,065,520	4,248,468	4,439,649	182,948	5%	191,181	4%
Estimaciones por valuación	- 976,585	- 1,020,531	- 1,066,455	- 43,946	4%	- 45,924	5%
Inventario de Mercaderías	5,801,836	6,062,919	6,335,750	261,083	5%	272,831	4%
Bienes Realizables	270,076	282,229	294,930	12,153	4%	12,700	5%
Estimaciones por valuación	- 13,967	- 14,596	- 15,252	- 629	5%	- 657	5%
Inversiones Permanentes	3,074,000	3,212,330	3,356,885	138,330	5%	144,555	5%
Inmuebles y Muebles	82,830,661	86,619,702	90,517,588	3,789,041	5%	3,897,887	5%
Depreciaciones Acumuladas	- 54,729,664	- 57,192,499	- 57,374,445	- 2,462,835	5%	- 181,946	0%
Cargos Diferidos	7,716,463	8,063,704	8,426,571	347,241	5%	362,867	5%
Amortizaciones Acumuladas	- 2,140,322	- 2,236,636	- 2,337,285	- 96,314	5%	- 100,649	5%
Total Activo	2,187,925,673	2,299,728,634	2,405,608,139	111,802,961	5%	105,879,505	5%
Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital							
Obligaciones Depositarias	1,486,667,593	1,553,567,635	1,623,478,178	66,900,042	5%	69,910,544	4%
Cuentas por pagar	18,934,707	19,786,769	20,677,173	852,062	5%	890,405	5%
Provisiones	19,482,347	20,359,053	21,275,210	876,706	4%	916,157	4%
Otras Cuentas Acreedoras	203,718	212,885	222,465	9,167	5%	9,580	5%
Suma del Pasivo	1,525,288,365	1,593,926,341	1,665,653,027	68,637,976	5%	71,726,685	5%
Capital Social	412,321,522	430,875,990	450,265,410	18,554,468	5%	19,389,420	4%
Capital Institucional	243,921,416	254,897,880	266,368,284	10,976,464	5%	11,470,405	5%
Otras Reservas	-	-	-	-	-	-	-
Suma del Capital	656,242,938	685,773,870	716,633,694	29,530,932	5%	30,859,824	4%
Resultado del Ejercicio	6,394,370	20,028,422	23,321,418	13,634,052	213%	3,292,996	16%
Suma Pasivo, Otras Cuentas Acreedoras y Capital	2,187,925,673	2,299,728,634	2,405,608,139	111,802,961	5%	105,879,506	5%

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Al aplicar las nuevas políticas y estrategias crediticias dadas a conocer en este capítulo se obtiene un resultado positivo en el balance general ya que la cartera aumenta cada año mínimo en un 5% lo que causa efecto en el resultado del ejercicio que este sea positivo y que así se logren alcanzar las metas de colocación de la cooperativa tanto micro como macro atendiendo siempre los riesgos a los cuales están propensos los productos de colocación de la cooperativa, así mismo se tiene de una forma controlado el producto líder de la cooperativa “Presta Fácil (sin fiador)”, que es el producto para el cual se realizó la investigación y se propusieron nuevas políticas y estrategias crediticias.

CONCLUSIONES

Las conclusiones son el extracto ideológico de cada capítulo de la investigación, se desarrolla una conclusión por el cumplimiento de cada objetivo específico en las que se discuten las averiguaciones y hallazgos más importantes.

1. Para la realización de la segmentación de la cartera de créditos se tomó como base la información de los períodos 2020-2021 y se clasificó a los asociados por ingresos, producto, monto, plazo, entre otros, en donde se reveló que el producto “Presta Fácil (sin fiador)” posee los mayores riesgos y oportunidades y se establecieron patrones de comportamiento, en el período 2020 este producto tuvo un impacto del 31.36% representado por un monto de Q 309,803,214 del total de la cartera al cierre del período de Q 987,975,729, en el período 2021 tuvo un impacto del 27.09% representado por un monto de Q 287,197,437 del total de la cartera al cierre del período de Q 1,060,231,219, esto indica que es el producto con mayor representatividad dentro de la cartera de créditos.
2. De las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del producto de colocación líder de la cooperativa “Presta Fácil (sin fiador)” se derivan las nuevas políticas de créditos, ya que estos factores son de mejora para la cooperativa, el FODA realizado expone que se tienen debilidades y amenazas en el producto que se deben analizar y tomar decisiones a tiempo para que estas no impacten de forma negativa a la cooperativa.
3. Los riesgos a los cuales está expuesta la cooperativa con el producto líder, “Presta Fácil (sin fiador)”, se derivan de las figuras mostradas en el numeral 4.1.1 las cuales describen la morosidad que tienen los créditos según la segmentación dada y el promedio de casos representados en cada segmento del total de los casos en mora al cierre de los períodos 2020-2021, se realizó la ponderación de cada uno de los riesgos con base a los casos existentes, en

donde el mayor riesgo al cual está expuesta la cooperativa es que, los créditos concedidos por un plazo igual a 60 meses están más propensos a caer en mora y posteriormente ser depurados si superan los 365 días en mora, con una ponderación de riesgo crediticio de 20 y 5,488 casos promedio del total de casos en mora de los períodos 2020-2021.

4. Los indicadores “PERLAS”, para el “Presta Fácil (sin fiador)” en el indicador “A” Calidad de Activos, Activos Improductivos se obtuvo un resultado del 6% para los períodos 2020-2021 y su meta es $\leq 5\%$, el ratio de morosidad es la medida más importante de la debilidad institucional, si la morosidad está alta, normalmente afecta todas las otras áreas claves de las operaciones de la cooperativa, al usar la fórmula de PERLAS para medir exactamente la morosidad se obtiene información correcta sobre la severidad de la situación antes de que se desarrolle una crisis..
5. Para el indicador “A” Calidad de Activos, Activos Improductivos para el período 2022 se tiene una proyección del índice de mora del 3% y para el año 2023 se tiene un indicador del 1% atendiendo a las nuevas políticas y estrategias crediticias que se propusieron durante el capítulo 4 para el producto “Presta Fácil (sin fiador)”, y la meta de este indicador es $\leq 5\%$.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están orientadas a estimular a otros investigadores para continuar con la búsqueda de soluciones a los problemas que no fueron totalmente resueltos o realizar las propuestas planteadas a otros problemas de la misma índole.

1. Aplicar la segmentación de la cartera de créditos periódicamente a los demás productos de colocación de la cooperativa y clasificar a los asociados por ingresos, producto, monto, plazo, entre otros puede revelar los riesgos y las oportunidades que presentan los demás productos en específico y establecer patrones de comportamiento al evaluar varios períodos, esto proporciona puntos clave de medición para una gestión más predictiva del riesgo de crédito de cada uno de ellos.
2. Al realizar la matriz FODA para los demás productos de colocación de la cooperativa trimestralmente se pueden identificar los factores internos y externos con base a las políticas existentes de créditos y cobros y las oportunidades y amenazas que existen en el entorno del mercado cooperativista, las cuales se pueden aprovechar o ser puntos de mejora para la cooperativa y así poder realizar estrategias con los resultados obtenidos.
3. Al establecer los riesgos de crédito a los cuales están propensos los demás productos de colocación de la cooperativa, midiéndolos con base a los factores de riesgo que inciden en estos y su ocurrencia se puede establecer un mapa de calor trimestralmente con los riesgos de crédito identificados, las políticas existentes de créditos y cobros y la segmentación de la cartera realizada, para proponer acciones con las cuales se puedan mitigar los riesgos con mayor valor o puntuación.
4. Al calcular los ratios financieros del sistema de monitoreo PERLAS de forma individual y periódicamente para los demás productos de colocación de la cooperativa, se pueden obtener resultados de forma específica para evaluar

solamente ese producto y así poder atender los indicadores obtenidos y mejorar las políticas crediticias de la cooperativa para obtener resultados favorables en los estados financieros de la institución.

5. Al crear nuevas políticas para el otorgamiento de créditos con base a los riesgos definidos y estrategias crediticias como vender la cartera morosa del producto "Presta Fácil (sin fiador)" en su totalidad, por ser el producto con más casos morosos, causaría un efecto positivo para la cooperativa, esto disminuiría el índice de mora en el indicador "A" Calidad de Activos, Activos Improductivos y así poder cumplir con las proyecciones estimadas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alemán, M. J. (2020). *Tesis: Evaluación del Riesgo de Créditos de corto plazo a través de la Metodología Matrices de Transición aplicada a la Cartera Comercial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Rural El Masaya R.L. (Carumaya) en el período 2017 - 2018*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
2. Alianza Cooperativa Internacional [ACI]. (2018). *Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/historia-movimiento-cooperativo#toc-la-creacion-de-la-alianza-cooperativa-internacional>
3. Arbieta, A. (2019). *Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia*. Lima.
4. Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. España: Profit.
5. Briones, G. (2005). La complejidad del riesgo: breve análisis transversal. *Revista de la Universidad Cristóbal Colón*. Año III. No. 20, 19.
6. Calderon, R. S. (2014). *Tesis: "La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo - agencia sede institucional-período 2013"*. Perú.
7. Coll, F. (09 de mayo de 2021). *Economipedia*. Recuperado de Índice de morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
8. Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. (2017). *Cooperativa de Ahorro y Crédito, ahorros, préstamos y más*. Recuperado de <https://cooperativaupa.net/>
9. Dinero Seguro. (s.f.). *Desarrollo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Dinero Seguro*.

10. Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.
11. Fondo de Garantía MICOOPE. (2022). *Fondo de Garantía MICOOPE*. Recuperado de <https://fondodegarantiamicoope.com/>
12. Gómez, D. (2019). *Propuesta documental de la NTC-ISO 9001:2015 en la empresa SABORTEC International, S.A.*
13. Gutiérrez, M., Segovia, M., & Escamilla, M. (2017). *Análisis del Riesgo de Caída de Cartera en Seguros: Metodologías de “Inteligencia Artificial” vs “Modelos Lineales Generalizados.”*. Economía Informa.
14. Guzmán, M. C. (2008). *Tesis: “La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia”*. Colombia.
15. Herman, E., & Travéz, C. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador.
16. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de Manuales de investigación aplicada: http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/manuales_de_investigacion_aplicada.html
17. Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración*. México D.F., México: Pearson Educación.
18. Inspección General de Cooperativas. (s.f.). *INGECOP*. Obtenido de <https://ingecop.gob.gt/>
19. *ISOTools Excellence*. (s.f.). Recuperado de <https://www.isotools.com.mx/cuales-las-metodologias-la-gestion->

31. Reglamento de la Ley General de Cooperativas. (s.f.). Guatemala.
32. Richardson, D. C. (2009). *Sistema de Monitoreo PERLAS*. Madison, Wisconsin: World Council Information Center.
33. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
34. Roughton, J., Crutchfield, N., & Waite, M. (2019). *Enfoque de liderazgo innovador*. Safety Culture.
35. Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Sexta edición.
36. Sánchez, L. (2015). *COSO ERM y la Gestión de Riesgos*.
37. Santos, C. (1999 p.22). *Riesgo de Crédito en México*.
38. SAS. (2021). *Gestión del riesgo de crédito*. Recuperado de https://www.sas.com/es_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html
39. Superintendencia de Bancos [SIB]. (2020). *SIB*. Recuperado de <https://www.sib.gob.gt/web/sib/Sobre-la-IVE/intendencia-verificacion-especial>
40. Transformación económica de Guatemala. (año de recuperación 2022). p.45.
41. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. (2009). *Guía metodológica para la elaboración del plan e informe de investigación de postgrado de Ciencias Económicas*. Guatemala: Escuela de Estudios de Postgrado.

42. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. (2009). *Guía para la elaboración del Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado de Maestro en Artes*. Guatemala: Escuela de Estudios de Postgrado.
43. Vasquez, M. (2012). *Tesis: "Evaluación del otorgamiento de los préstamos de consumo por ofertas comerciales y su relación con el nivel de morosidad en el BBVA Continental"*. Tarapoto.
44. Villena, A. (2003). *Revista Auditoría y Finanzas* No. 126.
45. Westreicher, G. (19 de mayo de 2022). *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/5-cs-del-credito.html>
46. Yin, R. (2002). *Investigación sobre estudio de casos. Diseño y métodos*. SAGE Publications.

ANEXOS

Cédula 1: Indicadores PERLAS de Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L., producto “Presta fácil (sin fiador)” (Porcentajes)

INDICADORES PERLAS	Meta (Excelencia)	31-dic-20	31-dic-21
A CALIDAD DE ACTIVOS			
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS			
Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%	6%	6%

31/12/2020

Morosidad total Q 19,906,646 / Cartera Bruta Q 309,803,214= 6%

31/12/2021

Morosidad total Q 16,947,099 / Cartera Bruta Q 287,197,437= 6%

Cédula 2: Proyección de la cartera vigente con base a las nuevas políticas crediticias, Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L., período 2022 y 2023, (Cifras en quetzales)

RUBRO	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
Cartera vigente	1,030,599,051	1,103,862,320	1,153,536,124	1,205,445,250

AÑO 2022

$$Q 1,103,862,320 + (Q 1,103,862,320 * 4.5\%) = Q 1,153,536,124$$

AÑO 2023

$$Q 1,153,536,124 + (Q 1,153,536,124 * 4.5\%) = Q 1,205,445,250$$

Cédula 3: Proyección del índice de morosidad con base a estrategias de venta de cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador)”, Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L., período 2022 y 2023, (Cifras en quetzales)

INDICADORES PERLAS	Meta (Excelencia)	31-dic-20	31-dic-21	31-dic-22	31-dic-23
A CALIDAD DE ACTIVOS					
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS					
Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%	6%	6%	3%	1%

AÑO 2022

Morosidad total Q 33,690,232 / Cartera Bruta Q 1,153,536,124= 3%

AÑO 2023

Morosidad total Q 33,690,232 – Q 16,947,099 Morosidad de Presta Fácil (sin fiador)
= Q 16,743,133

Morosidad total Q 16,743,133 / Cartera Bruta Q 1,205,445,250= 1%

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores PERLAS del Sistema MICOOPE	277
Tabla 2: Estrategias de colocación para el producto “Presta Fácil (sin fiador) con base al análisis FODA	599
Tabla 3: Identificación de riesgos de crédito del producto “Presta Fácil (sin fiador)”	61
Tabla 4: Indicadores PERLAS del producto “Presta Fácil (sin fiador)”	565
Tabla 5: Propuesta de políticas crediticias para el producto “Presta fácil (sin fiador)”	666
Tabla 6: Proyección de la cartera de créditos vigentes con base a las nuevas políticas crediticias	677
Tabla 7: Proyección del índice de morosidad con base a la estrategia de venta de la cartera morosa del “Presta Fácil (sin fiador)”	688

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Segmentación de la cartera de créditos por producto, de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales	366
Figura 2: Segmentación de la cartera de créditos por productos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales	377
Figura 3: Segmentación de la cartera de créditos por productos en mora de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales	388
Figura 4: Segmentación de la cartera de créditos por productos en mora de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales	399
Figura 5: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de montos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales	40
Figura 6: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de montos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales	41
Figura 7: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de plazos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales.	42
Figura 8: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de plazos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales	43
Figura 9: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por destinos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales	444

- Figura 10: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por destinos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales 455
- Figura 11: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de edad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, cifras en quetzales 466
- Figura 12: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de edad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales 477
- Figura 13: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales. 488
- Figura 14: Segmentación de la cartera de créditos morosos del “Presta Fácil (sin fiador)” por rango de ingresos un Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales 499
- Figura 15: Segmentación de la cartera de créditos depurados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2020, cifras en quetzales 50
- Figura 16: Segmentación de la cartera de créditos depurados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, período 2021, cifras en quetzales 52
- Figura 17: Matriz FODA “Presta Fácil (sin fiador)”, Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L. 588
- Figura 18: Mapa de calor, Presta Fácil (sin fiador), Cooperativa de Ahorro y Crédito, R.L 63