



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA FINANCIERA**

**TEMA:**

**LA GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO Y SU RELACIÓN EN LA  
INCURSIÓN EN MERCADOS ALTERNATIVOS DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC. LTDA., DE LA CIUDAD DE  
AMBATO PARA EL AÑO 2014.**

**AUTORA: JESSICA LISSETTE NÚÑEZ CASALOMBO**

**TUTOR: ECO. M.SC. DANIEL IZQUIERDO**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

**Eco. M.Sc. Daniel Izquierdo**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las personas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, abril del 2015



.....  
**ECO. DANIEL IZQUIERDO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jessica Lissette Núñez Casalombo, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniería Financiera son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.



---

**Srta. Jessica Lissette Núñez Casalombo**  
**C.I. 1804765194**  
**AUTORA**

## APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“LA GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO Y SU RELACIÓN EN LA INCURSIÓN EN MERCADOS ALTERNATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PARA EL AÑO 2014”**, de la señorita Núñez Casalombo Jessica Lissette, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Ambato.

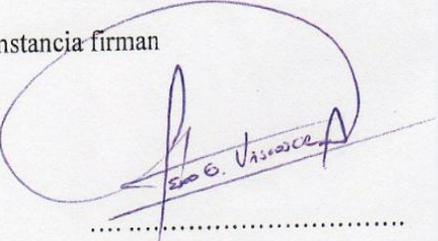
Ambato, abril del 2015

Para constancia firman



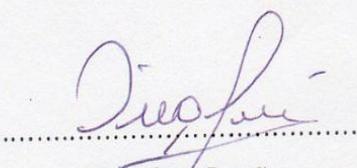
.....

Lic. Claudio Hidalgo  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....

Dr. Lenyn Vásquez  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....

Eco. Diego Proaño  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis padres quienes con su amor, comprensión y esfuerzo supieron apoyarme incondicionalmente para culminar mis estudios y cumplir con mis metas personales y profesionales. Representan pilares fundamentales de mi esfuerzo e inspiración., en especial a mi Madre la razón de mi vida y existencia, es mi motivo de superación y perseverancia, que me da mucho más de lo que doy.

Jessica Lissette Núñez Casalombo

## **AGRADECIMIENTO**

Mi primer agradecimiento está dirigido a Dios por haberme permitido tomar la decisión de estudiar y guiarme en todo momento, por darme la fuerza, paciencia y perseverancia día a día, a mis padres que de una u otra forma me apoyaron y estuvieron pendientes de mi formación profesional sin olvidar los valores humanos, éticos y religiosos.

A la Universidad Técnica de Ambato a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme permitido ser parte de esas aulas donde cada día adquirí mejores conocimientos y amistades.

A todas las personas que me brindaron su ayuda y compartieron sus conocimientos de forma desinteresada.

Jessica Lissette Núñez Casalombo

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del problema .....	8
1.2.5. Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	9
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. General .....	11
1.4.2. Específicos .....	11
CAPÍTULO II .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes Investigativos .....	12
2.2. Fundamentación Filosófica .....	16
2.3. Fundamentación Legal .....	20
2.4. Categorías Fundamentales.....	21
2.4.1. Descripción de la Variable Independiente: Riesgo Financiero .....	24
2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente: Mercados Alternativos .....	37

2.5.	Hipótesis.....	46
2.6.	Señalamiento de las Variables.....	46
CAPÍTULO III.....		47
METODOLOGÍA.....		47
3.1.	Modalidad Básica de la Investigación.....	47
3.2.	Nivel o Tipo de la Investigación.....	49
3.3.	Población y Muestra.....	51
3.3.1.	Población.....	51
3.3.2.	Muestra.....	52
3.4.	Operacionalización de Variables.....	52
3.5.	Plan de Recolección de Información.....	55
3.6.	Plan de Procesamiento de la Información.....	57
CAPÍTULO IV.....		59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		59
4.1.	Análisis de los resultados.....	59
4.1.1.	Análisis Horizontal.....	67
4.1.2.	Análisis Vertical.....	70
4.1.3.	Indicadores Financieros.....	74
4.2.	Verificación de hipótesis.....	94
CAPÍTULO V.....		97
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		97
5.1.	Conclusiones.....	97
5.2.	Recomendaciones.....	98

CAPÍTULO VI.....	100
6. PROPUESTA.....	100
6.1. Datos Informativos.....	100
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	101
6.3. Justificación.....	102
6.4. Objetivos .....	103
6.5. Análisis de factibilidad.....	103
6.6. Fundamentación .....	104
6.7. Metodología, Modelo Operativo.....	118
6.7.1. Fase uno: Diagnóstico de la situación financiera de la cooperativa .....	119
6.7.2. Fase dos: Diseño del Manual .....	121
Estructura del Manual de Créditos de Consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LTDA.....	121
6.7.3. Fase tres: Presentación del Manual.....	146
6.7.4. Fase cuatro: Socialización del Manual .....	147
6.8. Administración.....	147
6.9. Previsión de la Evaluación.....	151
BIBLIOGRAFÍA.....	153
ANEXOS.....	164

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### CAPÍTULO I

Gráfico 1. 1.Participación de las entidades privadas en la cartera de crédito .....	3
Gráfico 1. 2.Árbol de problemas.....	6

### CAPÍTULO II

Gráfico 2. 1Red de inclusiones conceptuales.....	21
Gráfico 2. 2.Constelación de las ideas de la Variable Independiente .....	22
Gráfico 2. 3. Constelación de las ideas de la Variable Dependiente.....	23
Gráfico 2. 5. Administración del riesgo .....	28
Gráfico 2. 6. Riesgo deseado.....	34
Gráfico 2. 7. Niveles de Segmentación y Modelos Básicos de Preferencias de Mercado.....	45

### CAPÍTULO III

Tabla 3. 1. Matriz Operacionalización de la Variable Independiente.....	53
Tabla 3. 2. . Matriz Operacionalización de la Variable Dependiente .....	54

### CAPÍTULO IV

Tabla 4. 2: Riesgo Financiero .....	59
Tabla 4. 3: Mercado alternativo .....	61

Tabla 4. 4: Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo .....	62
Tabla 4. 5: Rentabilidad del mercado alternativo .....	64
Tabla 4. 6: Estrategias de Mercado .....	65
Tabla 4. 7: Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.....	67
Tabla 4. 8: Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.....	68
Tabla 4. 9: Estado de Resultados Cooperativa SAC LTDA. ....	69
Tabla 4. 10: Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.....	70
Tabla 4. 11: Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.....	71
Tabla 4. 12: Estado de Resultados Cooperativa SAC LTDA. ....	72
Tabla 4. 13: Composición de Ingresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	72
Tabla 4. 14: Composición de Egresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	73
Tabla 4. 15: Comparación de Indicadores financieros frente con los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador. ....	93
Tabla 4. 16: Frecuencias Observadas .....	94
Tabla 4. 17: Frecuencias Observadas .....	95
Gráfico 4. 1: Riesgo Financiero .....	60
Gráfico 4. 2: Mercado alternativo .....	61
Gráfico 4. 3: Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo .....	63
Gráfico 4. 4: Rentabilidad del mercado alternativo .....	64
Gráfico 4. 5: Estrategias de Mercado .....	66
Gráfico 4. 6: Composición de Ingresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	73

Gráfico 4. 7: Composición de Egresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	74
Gráfico 4. 8: Cobertura Patrimonial de Activos del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	74
Gráfico 4. 9: Cobertura Patrimonial de Activos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	75
Gráfico 4. 10: Cobertura Patrimonial de Activos año 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA. .	75
Gráfico 4. 11: Activo improductivo Neto/Total activo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. .....	76
Gráfico 4. 12: Activo improductivo Neto/Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. .....	76
Gráfico 4. 13: Activo improductivo Neto/Total activo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	76
Gráfico 4. 14: Activo productivo /Total activo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. ....	77
Gráfico 4. 15: Activo productivo /Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	77
Gráfico 4. 16: Activo productivo /Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	77
Gráfico 4. 17: Morosidad de Cartera del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. ....	78
Gráfico 4. 18: Morosidad de Cartera del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	78
Gráfico 4. 19: Morosidad de Cartera de años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	78
Gráfico 4. 20: Morosidad de Cartera de consumo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. ...	79
Gráfico 4. 21: Morosidad de Cartera de consumo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ...	79
Gráfico 4. 22: Morosidad de Cartera de consumo del año 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.....	79
Gráfico 4. 23: Morosidad de Cartera de vivienda del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. ....	80
Gráfico 4. 24: Morosidad de Cartera de vivienda del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	80
Gráfico 4. 25: Morosidad de Cartera de vivienda años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA. .....	80
Gráfico 4. 26: Morosidad de Cartera de microempresa año 2011 Cooperativa SAC LTDA. .	81
Gráfico 4. 27: Morosidad de Cartera de microempresa año 2012 Cooperativa SAC LTDA. .	81
Gráfico 4. 28: Morosidad de Cartera de microempresa años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	81
Gráfico 4. 29: Cobertura Cartera de Crédito Improductiva del año 2011Cooperativa SAC LTDA.....	82

Gráfico 4. 30: Cobertura Cartera de Crédito Improductiva del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	82
Gráfico 4. 31: Cobertura Cartera de Crédito Improductiva años 2011 - 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	82
Gráfico 4. 32: Cobertura Cartera de Crédito de Consumo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	83
Gráfico 4. 33: Cobertura Cartera de Crédito de Consumo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	83
Gráfico 4. 34: Cobertura Cartera de Crédito de Consumo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	83
Gráfico 4. 35: Cobertura de la Cartera de Vivienda del año 2011 Cooperativa SAC LTDA. .	84
Gráfico 4. 36: Cobertura de la Cartera de Vivienda del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. .	84
Gráfico 4. 37: Cobertura de la Cartera de Vivienda años 2011 - 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	84
Gráfico 4. 38: Cobertura de la Cartera de Microempresa del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	85
Gráfico 4. 39: Cobertura de la Cartera de Microempresa del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	85
Gráfico 4. 40: Cobertura de la Cartera de Microempresa años 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.....	85
Gráfico 4. 41: Activos Productivos / Pasivos con Costo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	86
Gráfico 4. 42: Activos Productivos / Pasivos con Costo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	86
Gráfico 4. 43: Activos Productivos / Pasivos con Costo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	86
Gráfico 4. 44: Grado de Absorción del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	87
Gráfico 4. 45: Grado de Absorción del año 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	87
Gráfico 4. 46: Grado de Absorción años 2011 – 2012 Cooperativa SAC LTDA. ....	87
Gráfico 4. 47: Gastos de Personal / Activo total Promedio del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	88

Gráfico 4. 48: Gastos de Personal / Activo total Promedio del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	88
Gráfico 4. 49: Gastos de Personal / Activo total Promedio años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	88
Gráfico 4. 50: Gastos Operativos / Activo Total Promedio del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	89
Gráfico 4. 51: Gastos Operativos / Activo Total Promedio del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	89
Gráfico 4. 52: Gastos Operativos / Activo Total Promedio años 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.....	89
Gráfico 4. 53: Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	90
Gráfico 4. 54: Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	90
Gráfico 4. 55: Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	90
Gráfico 4. 56: Rendimiento sobre Patrimonio – ROE del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	91
Gráfico 4. 57: Rendimiento sobre Patrimonio – ROE del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	91
Gráfico 4. 58: Rendimiento sobre Patrimonio – ROE años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	91
Gráfico 4. 59: Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo año 2011 Cooperativa SAC LTDA.....	92
Gráfico 4. 60: Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo año 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	92
Gráfico 4. 61: Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.....	92
Gráfico 4. 62: Campana de Gauss .....	95

## CAPÍTULO VI

Tabla 6. 1: Presupuesto de la propuesta .....	101
Tabla 6. 2: Presupuesto de la propuesta .....	119
Tabla 6. 3: Comparación de Indicadores financieros frente con los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador. ....	120
Tabla 6. 4: Tasa de Interés dispuesto.....	129
Tabla 6. 5: Tasa de Interés dispuesto.....	132
Tabla 6. 6: Cobertura de clasificación del crédito de Consumo.....	133
Tabla 6. 7: Mora del Crédito de Consumo .....	134
Tabla 6. 8: Plazos del Crédito de Consumo.....	136
Tabla 6. 9: Montos para otorgar crédito de consumo .....	137
Tabla 6. 10: Garantías para el Crédito de Consumo .....	138
Tabla 6. 11: Porcentajes de provisión.....	141
Tabla 6. 12: Presupuesto de costo de la propuesta .....	151
Tabla 6. 13: Plan de evaluación.....	152
Gráfico 6. 1: Organigrama estructural de la cooperativa .....	123
Gráfico 6. 2: Mapa con la ubicación del mercado meta para el crédito de consumo .....	127
Gráfico 6. 3: Mapa con la ubicación del mercado meta para el crédito de consumo .....	128
Gráfico 6. 4: Mapa con la ubicación de la Cooperativa SAC .....	128

Gráfico 6. 5: Circuito para el otorgamiento del crédito de consumo .....	131
Gráfico 6. 6: Matriz de riesgos (análisis cualitativo) .....	145
Gráfico 6. 7: Organigrama estructural de la cooperativa .....	150

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Indígena SAC. LTDA., una institución del segmento tres según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dedicada a la captación y colocación de los recursos financieros, con el fin de lograr el desarrollo socio-económico de la población y la satisfacción de sus socios.

Y es aquí donde se da a lugar el presente trabajo de investigación. Que considerando la relevancia del riesgo financiero y los mercados alternativos se analizó que en base a estos dos factores la propuesta que se adecua más es la creación e implementación de un manual de créditos de consumo.

Palabras claves: riesgos financieros, mercados alternativos, crédito de consumo, manual

## INTRODUCCIÓN

Es de conocimiento general que el riesgo financiero es una temática que está estrechamente ligado al mundo de las finanzas, dependiendo en gran medida a la detección, gestión y administración, neutralización, control y monitoreo oportuno del mismo para que a futuro no llegue a generar una secuencia de eventos económicos-financieros adversos para las instituciones.

El sector cooperativista en el país cada vez se encuentra en aumento, tomando una importante relevancia en la economía de la nación. Sin embargo, para poder competir y posicionarse como una entidad sólida que pueda brindar confianza y respaldo a toda su clientela es necesario expandir los horizontes de la cooperativa.

La materia sobre mercados alternativos puede generar cierta desconfianza debido al riesgo que ésta representa, y aún más cuando la comprensión que se tiene es empírica. Si bien es cierto que al existir mucha competencia en el ramo de las cooperativas, encontrar un mercado alternativo es difícil, no obstante potencializar servicios que ya existen y agregar beneficios adicionales que resalten y llamen la atención de los usuarios, permite hallar un mercado alternativo y con ello un segmento no muy explotado.

De esta forma tras un estudio y análisis de la situación de la cooperativa se ha podido hallar un segmento al cual dirigirse con el servicio a potencializar. Este servicio es referente a créditos de consumo.

De esta forma tras un estudio y análisis de la situación de la cooperativa se ha podido hallar un segmento al cual dirigirse con el servicio a potencializar. Este servicio es referente a créditos de consumo.

En el Capítulo I se plantea y se formula el problema objeto de estudio, donde está especificado de lo más general a lo específico, continuando con una contextualización del problema y de las variables en cuestión como son riesgo financiero y mercados alternativos a nivel Ecuador, de la provincia y la situación de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA., de la ciudad de Ambato. Además se contestan interrogantes sobre las variables ya mencionadas, se delimita el objeto de la investigación y se justifica el por qué de la investigación, y por último se fijan objetivos que ayuden a combatir el problema.

En el Capítulo II se encuentra el sumario conceptual que representa el soporte científico para poder describir de qué trata el riesgo financiero y los mercados alternativos para poder abordar el problema y plantear una solución.

En el Capítulo III se determina la población a investigar que en este caso es el personal de la institución, que mediante el empleo de check list fue obtenida la información que conjuntamente con los estados financieros previamente pedidos se tiene una situación más concreta de la empresa.

Para el Capítulo IV se muestra la aplicación de la herramienta estadística del chi cuadrado a los resultados obtenidos de la aplicación previa del check list.

En el contenido del Capítulo V se halla las conclusiones y recomendaciones a la que la investigadora llegó con la información obtenida en el Capítulo IV.

Y finalmente en el Capítulo VI, el planteamiento de la propuesta que consiste en un manual de crédito de consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTD

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

La gestión del riesgo financiero y su relación en la incursión en mercados alternativos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la ciudad de Ambato para el año 2014.

### **1.2. Planteamiento del problema**

La existencia de riesgo financiero y su relación en la incursión en mercados alternativos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la ciudad de Ambato.

#### ***1.2.1. Contextualización***

Los procesos contemporáneos de gestión financiera contemplan la administración de riesgos como un cimiento fundamental en las variaciones de mercado, en que la identificación y cuantificación de las pérdidas potenciales, permite a las cooperativas cumplir eficientemente la administración, canalización y gestión del riesgo.

##### **1.2.1.1. Macrocontextualización**

Hoy en día en el Ecuador, el mercado cooperativista maneja cifras monetarias que se encuentran cada vez en aumento, por tanto en esta actividad comercial el riesgo siempre se halla presente.

Y es una labor básica por parte de la empresa realizar una “medición precisa de los riesgos asumidos, también la interacción entre las distintas tipologías de

riesgos, aunque son múltiples los enfoques desarrollados por la industria para cuantificar este impacto”. (Paricio, 2011, págs. 26-29)

Además es una necesidad imperante de aquellas empresas de este sector, realizar una vasta búsqueda de nuevos mercados y la manera apropiada para expandir sus fronteras comerciales, a su vez la gestión del riesgo financiero tiene que ir de la mano con este movimiento para garantizar la estabilidad financiera de la organización.

La búsqueda de mercados alternativos y aliados comerciales es uno de los retos que trae la globalización, sin embargo, esta búsqueda debe ser vista no solo por los riesgos que implica, sino también como una oportunidad para garantizar productos y servicios de alta calidad y de esta manera afianzar más la clientela. Consecuentemente se daría una diversificación de segmentos de mercados, la misma cuya definición es alimentar la dinámica del país en materia de comercio monetario.

La importancia de monitorear el riesgo financiero es fundamental en cualquier organización a razón de que muchas de las mismas presentan puntos vulnerables en este aspecto. Por otro lado la confianza es la base esencial sobre el cual se estructura una empresa, es la opinión favorable que mueve a las personas a seguir depositando su confianza en los servicios que ofrecen las cooperativas.

No puede haber rentabilidad sin riesgo y la incorrecta gestión de riesgos o en el peor de los escenarios la carencia de los mismos es el detonante para que se generen en toda la organización un desequilibrio, sin contar que de igual manera afectaría a la rentabilidad durante el proceso productivo, a causa de un control ineficiente y vigilancia se tornan sensibles ante cualquier tipo de riesgo.

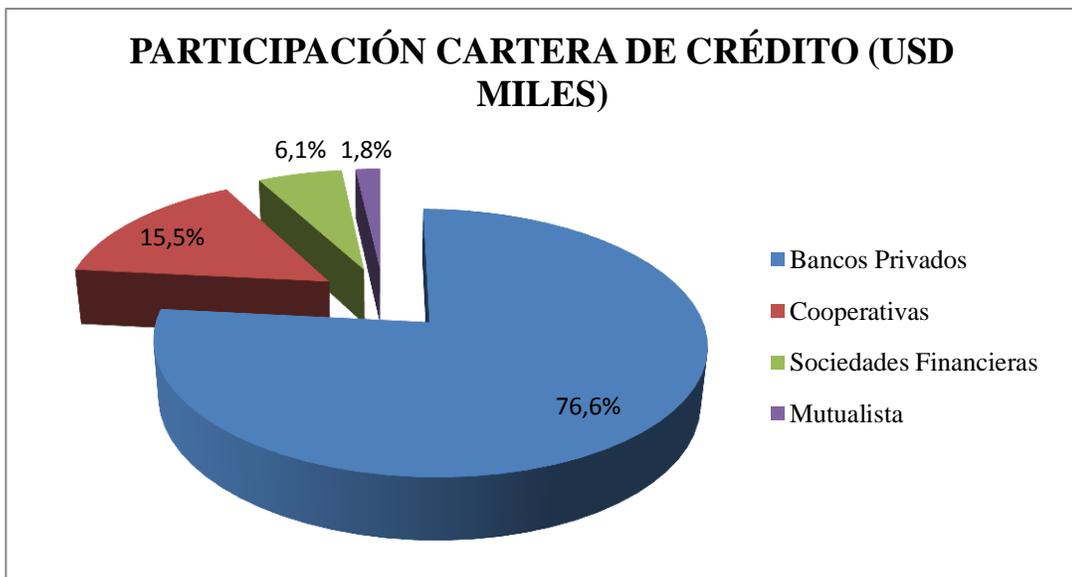
La presencia del riesgo es remarcada en las actividades crediticias que realizan las instituciones financieras privadas, que a su vez es donde se halla su rentabilidad y su continuidad en el mercado depende directamente de la elección y cumplimiento de las obligaciones por parte de la clientela.

De este modo que la cartera de créditos del sistema privado fue de “USD 22,6 mil millones con un crecimiento del 10% desde diciembre 2012. Del total de cartera de créditos, USD 8,6 mil millones corresponden a cartera en riesgo, implicando un incremento en el indicador de morosidad del sistema del 3,1% en diciembre 2012 al 3,8% en marzo 2014”. (EKOS Unidad de Investigación Económica y de Mercado, 2014, págs. 32-33)

CARTERA DE CRÉDITO (USD MILES)								
ENTIDAD	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	mar-14	Participación
Bancos Privados	9.634.711,96	9.453.746,01	11.361.021,05	13.677.337,79	15.774.595,92	17.257.668,32	17.575.461,88	76,6%
Cooperativas	1.277.398,48	1.405.609,34	1.838.452,18	2.553.125,46	3.125.121,95	3.555.540,69	3.556.297,89	15,5%
Sociedades Financieras	811.617,13	792.218,65	958.289,95	1.142.014,15	1.250.136,98	1.410.860,27	1.394.765,84	6,1%
Mutualista	230.393,31	221.619,82	264.356,95	339.959,89	349.113,29	416.610,84	407.674,11	1,8%
<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>11.954.120,88</b>	<b>11.873.193,82</b>	<b>14.422.120,13</b>	<b>17.712.437,29</b>	<b>20.498.968,14</b>	<b>22.640.680,12</b>	<b>22.934.199,72</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1. 1.** Evolución de la cartera de crédito

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 1. 1.** Participación de las entidades privadas en la cartera de crédito

**Elaborado por:** Jessica Núñez

Como se muestra en la tabla 1.1., y para una mejor comprensión en el gráfico 1.1., la entidad con la participación más alta en cuanto a cartera de crédito son los bancos con un 76.6%, seguido por las cooperativas con un 15,5% es decir que las cooperativas son las segundas más importantes en la otorgación de créditos, luego están las sociedades financieras con un 6.1% y finalmente las mutualistas con un 1.8%.

#### 1.2.1.2. Mesocontextualización

En la Provincia de Tungurahua, las cooperativas conforman uno de los principales sectores de servicios financieros, la evolución de estas organizaciones por mejorar la administración del riesgo y su ámbito de control, sigue aún por desarrollarse.

La creciente oferta de asociaciones autónomas de personas (cooperativas) hace que se promueva un adelanto de este sector, por cuanto forja un incremento de empresas de este tipo, que en su mayoría son agencias matrices o sucursales que se establecen en diferentes ciudades y zonas dentro de la provincia. Y en el centro del país es más asequible localizar empresas de este tipo, seguidamente un análisis de riesgo anticipa los peligros que se debe afrontar en el presente y en lo posterior, porque el entorno de negocios actuales presenta aún muchos retos para estas asociaciones por lo que el riesgo y su adecuada administración ocupa un lugar primordial en las agendas de todas las compañías (no solo cooperativas), es éste elemento que influye en la rentabilidad que siendo un factor tan variable que no garantiza que las rentas de hoy se repitan mañana.. Los negocios crecen y evolucionan a pasos agigantados en la provincia lo cual demuestra un buen rendimiento que se tiene en este mercado, pero al mismo tiempo trae consigo nuevos riesgos y al mismo tiempo se adaptan a los cambios provocados por la economía de la región.

La capacidad de estas organizaciones para anticipar las amenazas, responder y adaptarse continuamente a las fluctuaciones del mercado financiero depende más de la fortaleza de su proceso de administración de riesgos, sin olvidar que la rentabilidad

se mueve en la misma dirección, de manera que una adecuada administración de riesgos altos cerciorará un rentabilidad alta.

#### 1.2.1.3. Microcontextualización

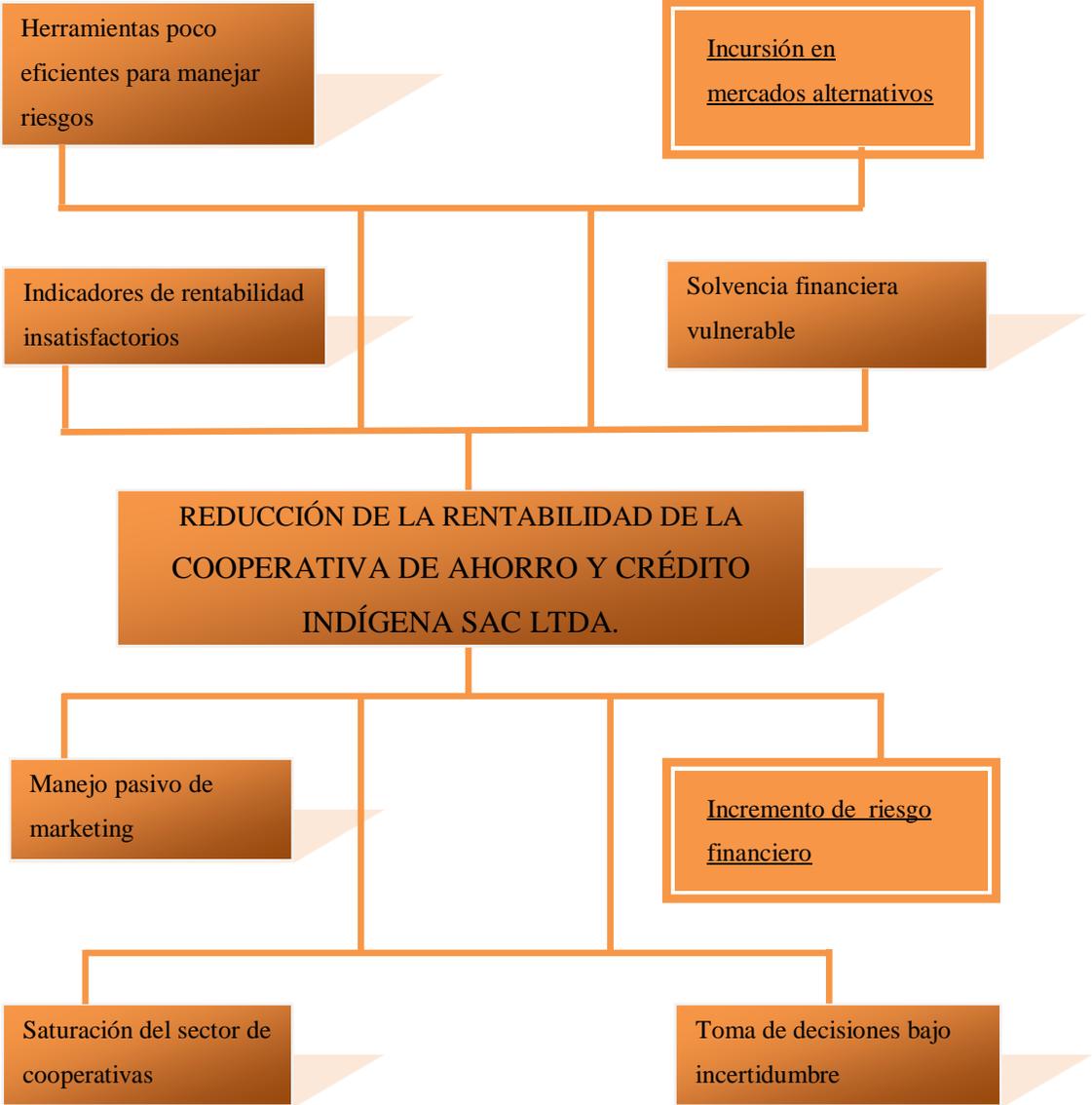
Una de las cooperativas de renombre en la Ciudad de Ambato es COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA., los orígenes se remontan al año de 1982 en la ciudad de Ambato (Provincia de Tungurahua) dónde también se halla la agencia matriz, como iniciativa de la Asociación de Indígenas Evangélicos de Tungurahua (AIET), es una cooperativa que crece con el tiempo sustentado en su condición de servicio a la sociedad. En la actualidad cuenta con 16.068 socios (solo en la ciudad de Ambato 2014), su agencia matriz está ubicada en la ciudad de Ambato, y otra oficina en Ambato Sur, esto dentro de la provincia de Tungurahua. Además cuenta con otras agencias en Riobamba, Sangolqui, Quito Sur, y Santo Domingo, dando un total de 6 oficinas.

Una cooperativa que por la calidad de sus servicios ocupa un lugar importante en el sector cooperativista, la misma que se encuentra comprometida en superar expectativas, involucrando en este afán a todos sus empleados, y cuyo fin es conseguir una adecuada rentabilidad para sus socios, dentro de un marco de honestidad y profesionalismo, lo que le permitirá crecer y trascender en el tiempo. Esta organización es una de varias cooperativas que realizan sus actividades en la ciudad, donde los riesgos están inmersos en cualquier estación del tiempo o en la volatilidad del mercado consecuencia de las políticas de estado.

La situación de la cooperativa hasta el año 2012 en lo referente a cartera de créditos fue de \$ 18439896,00 con un promedio de crecimiento anual desde el año 2011 a 2012 del 7%. La cartera vencida del año 2012 fue de \$874768,66 que representa un 4,7% de riesgo sobre la cartera total. Estas cifras muestran que del total del riesgo financiero es en créditos donde tiene una mayor concentración el riesgo.

1.2.2. *Análisis Crítico*

1.2.2.1. *Árbol de problema*



**Gráfico 1. 2.**Árbol de problemas

**Elaborado por:** Jessica Núñez

#### 1.2.2.2. Relación causa y efecto

En la cooperativa existe un manejo pasivo del marketing por lo que la clientela (razón de ser de las empresas) se ve de cierto modo reducida porque sus inclinaciones se ven acaparadas por sorprendentes espacios publicitarios de otras cooperativas, entonces estos descensos repercuten de manera desfavorable en los indicadores de rentabilidad los cuales pueden o no ser los que se esperan. Esto a su vez influyen en la solvencia financiera volviéndola vulnerable porque no avanza significativamente, sino que se queda estancada.

En la Región Centro del país, específicamente en la Ciudad de Ambato, la saturación en el mercado de cooperativas ha sido marcada en los últimos diez años con una intensidad que la competencia debe ingeniar nuevas formas para ser la elección número uno en la mente de los consumidores del lugar y no quedar rezagados en el montón.

Por tal razón, para evitar la reducción de clientes se debe optar por la incursión en mercados alternativos tales como la diversificación de los servicios, etc., que sellen una relación de satisfacción duradera entre empresa-cliente, la cual vaya a lo largo del tiempo mientras el cliente siga optando por los servicios que SAC LTDA., ofrece.

El riesgo financiero, es decir, las situaciones cuyas probabilidades de generación de potenciales eventos adversos van incrementando en los momentos menos esperados, habitualmente no se toma consciencia de ellos hasta cuando están muy próximos de ocurrir, y en ese instante es preciso idear, aplicar medidas para contrarrestarlos, con el intención de aminorar el impacto negativo o en el mejor de los casos evitarlos.

Al tiempo de detectar riesgos financieros lo elemental es combatirlo, pero al hallarse con una deficiencia en el manejo de herramientas del mismo, las acciones que se puedan ejecutar son muy pocas, casi nulas, puesto que este problema exhorta de un profundo análisis.

Que en sí es relevante que habrá una gran cantidad de dilemas que escaparán del análisis del investigador al momento de encontrar las mejores elecciones para evitar la incertidumbre en la toma de decisiones con riesgo.

La planificación financiera, de la misma manera, ocupa un valioso lugar en cuanto a la detección de riesgos se refiere porque ayuda a minimizar el riesgo, aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, buscando mejorar el rendimiento.

### ***1.2.3. Prognosis***

En el mundo actual es fundamental mantener una mayor convicción en lo referente al oportuno manejo de riesgo puesto que de ello depende la buena marcha y el incremento de ingresos en la empresa sin olvidar la competitividad en el medio.

Y al continuar con un manejo no muy próspero de los riesgos financieros que se encuentran en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., se puede anticipar que en consecuencia se abrirá una cadena de situaciones adversas producto de una inadecuada administración del riesgo financiero, especialmente en sus actividades crediticias. Esto a su vez desencadenará a futuro que la liquidez entre en conflicto de disminución por el estancamiento en la solvencia por la existencia de mora, repercutiendo en la rentabilidad ocasionándole una baja paulatina de la misma, en la cooperativa, que a su vez se verá acompañada de un descenso de la valoración de la empresa porque irá perdiendo competitividad en el mercado.

### ***1.2.4. Formulación del problema***

¿Cuál es la relación existente entre el riesgo financiero con la incursión en mercados alternativos de la empresa?

### ***1.2.5. Interrogantes***

¿Qué herramienta de gestión del riesgo financiero se podría emplear en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.?

¿De qué manera la detección del riesgo financiero incide en la incursión en mercados alternativos de la empresa?

¿Qué instrumento de información se podría utilizar para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias mejorando al mismo tiempo la rentabilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.?

### ***1.2.6. Delimitación del objeto de investigación***

#### **Límite de Contenido**

**Campo:** Finanzas

**Área:** Riesgo Financiero

**Aspecto:** Gestión del riesgo financiero y Desarrollo de mercado alternativos

#### **Espacial**

Empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., –  
Castillo Juan Benigno Vela y 12 de Noviembre - Ambato.

#### **Temporal**

La investigación comprende el período Septiembre del 2014 – Diciembre del 2014.

## **Poblacional**

El autorizante de la información es la alta gerencia, la misma que está a cargo del Doctor Segundo Toalombo Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.

### **1.3. Justificación**

La presente investigación en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., se justifica por las siguientes razones:

Se pretende profundizar y renovar los conocimientos en el área de gestión de riesgos, con el fin de aprender más sobre el problema objeto de estudio, acumulando conocimiento y llenando posibles vacíos. Se mejorarán habilidades y destrezas para poder dar solución al problema, con el fin de no cometer los mismos errores a futuro y poder compartir el conocimiento adquirido.

Es significativa y de provecho la administración del riesgo financiero para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., ya que se deben establecer herramientas efectivas y acertadas para el manejo de riesgos, de forma que den solución al problema objeto de estudio. Se pretende ejecutar un análisis financiero minucioso de los estados financieros, una detección de los riesgos que son frecuentes y la aplicación de un modelo que pueda neutralizarlos eficientemente y eficazmente. Se procura obtener las mejores opciones para incursionar en un mercado alternativo que brinde la rentabilidad esperada; incrementando el beneficio de la empresa.

Es hacedero realizarlo debido a que existe el respaldo, confianza, una apertura por parte de la cooperativa en facilitar los recursos necesarios para ejecutar la investigación. El Investigador posee el tiempo suficiente para investigar y preparar la información referente al problema objeto de estudio, asimismo de la asesoría

especializada sobre el tema de investigación. Al mismo tiempo, posee interés, pasión y voluntad para realizar proactivamente la investigación.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

Relacionar el riesgo financiero con la incursión en mercados alternativos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato en el año 2014, para el mejoramiento de la rentabilidad.

##### **1.4.2. Específicos**

Realizar una matriz de riesgo financiero para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato en el año 2014, para la administración de los riesgos financieros.

Sugerir un posible segmento de mercado alternativo favorable de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato en el año 2014, para un mayor afianzamiento de clientes.

Proponer una herramienta de información de las operaciones crediticias COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato en el año 2014, para que contribuya al asesoramiento del riesgo en las operaciones crediticias.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

En la investigación de Olmo (2005) sobre las aplicaciones de la teoría de valores extremos a la gestión del riesgo, dice lo siguiente:

Una vez que el riesgo se define y es formalmente cuantificado es necesario analizar los mecanismos de transmisión del riesgo en diferentes marcos. Proporcionar las medidas adecuadas para cuantificar el riesgo en situaciones financieras como en la cartera de activos de la institución. El riesgo se mide por la ocurrencia de observaciones de gran magnitud. La transmisión del riesgo entre mercados financieros, el interés en esta sección radica en distinguir interdependencia entre mercados, que surge de los lazos normales entre diferentes economías, de los efectos de contagio, originados por unas conexiones que se hacen más fuertes en periodos de crisis.

La tesis anterior realiza una contribución a la realización del presente trabajo de investigación como sustento al material de apoyo para los antecedentes investigativos, además de una información valiosa sobre métodos alternativos diferentes a las técnicas estadísticas habitualmente empleadas en estos temas, como son los análisis de varianza y correlación, etc., que se dirigen a la medición, cuantificación del riesgo mientras que otra metodología disímil es recomendable para la gestión del riesgo por medio de la teoría de valores extremos, como también explican y detallan la relación del riesgo en los mercados financieros.

En la investigación de Ávila Bustos (2005) sobre la medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real afirma que:

La medición, control y gestión de los riesgos financieros, ayuda y contribuye al aumento de utilidades, y en generadoras de valor, optimizando la relación riesgo-rendimiento, es por ello, que la gestión de riesgos debe ser parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones de la empresa. Asimismo el análisis de riesgo es un proceso de que direcciona niveles jerárquicos en la organización, requiriendo políticas claras, y entendimientos de las operaciones financieras. Además asocia factores como la construcción de indicadores, de una cultura objetiva de riesgo que permita segmentar y dirigir los esfuerzos hacia los consumidores. La mayoría de las empresas necesitan acceder al crédito, ya sea para expansión, recuperación o mantenimiento, et., otras por el contrario se preocupan por invertir de la manera más adecuada los excedentes generados; en ambos casos es necesario evaluar y determinar la exposición al riesgo.

La tesis anterior menciona la cuantificación de la exposición al riesgo de mercado por medio de técnicas de estadística inferencial, en especial el análisis de varianza – covarianza o delta normal, análisis de correlación, para realizar el procesamiento de datos. La contribución existente que realiza al presente trabajo de investigación es el material de apoyo para los antecedentes investigativos, además de una información valiosa sobre los métodos más óptimos de utilización en cuanto a la identificación, selección y medición del riesgo, el mismo que debe ser prioridad de los altos mandos y de conocimiento general para el resto del personal.

En la investigación de Cintas del Río (2007) menciona que:

La gestión del riesgo es clave para fijar las provisiones mínimos de capital físico que las entidades deben mantener con el fin de cubrir las pérdidas esperadas. Las entidades financieras cuantifican la posibilidad de que se origine una pérdida más grande que una cierta cantidad fijada, sobre un horizonte temporal dado, mediante el llamado Valor en Riesgo (VaR).

Las nociones de la tesis antepuesta realizan una contribución a la realización del presente trabajo de investigación como sustento al material de apoyo para los antecedentes investigativos, conjuntamente de referencias meritorias sobre la teoría de valores que se utiliza para la gestión del riesgo, en donde diseñar una cartera cuya finalidad se enfoque en la maximización del rendimiento esperado en mercados alternativos. Al mismo tiempo pone en consideración el importante hecho estadístico que el cálculo del VaR es una hipótesis cuestionable en aproximadamente todos los casos, sin embargo los datos pasados no resultan ser un buen estimador para el cálculo de los datos futuros solo arrojan valores en los cuales basarse.

En la investigación de Reyes Beltrán (2010) sobre la implementación de una metodología de administración de riesgos integrales exhibe que:

En cada actividad existe un riesgo, pero puede ser controlado, diversificado, cubierto y trasladado, entre otros, para gestionar las pérdidas potenciales que se puedan presentar por la volatilidad de los factores de riesgos institucionales. La administración del riesgo no se limita únicamente a evaluar las partidas que componen los estados financieros de una empresa, se trata de un instrumento de poder predictivo de hechos económicos en el futuro, a través de análisis financieros se puede identificar, medir, gestionar y en términos generales controlar las posibles pérdidas que se pueden presentar por la volatilidad de los diferentes factores de riesgo; esto, a su vez, permitirá ofrecer mejores precios que su competencia en todos los productos y servicios que la institución oferta, todo ello gracias a una eficiente y efectiva administración del riesgo.

Igual que las nociones anteriores, en este caso, el autor aporta al actual trabajo de investigación con la experiencia de realización de una labor similar y de igual forma con pautas que facilitan su desarrollo en el entendimiento del riesgo financiero, en donde su gestión es concluyente para que una organización no se encamine al fracaso de sus actividades y por ende conquisten sus objetivos. Los riesgos están inherentes

en cada actividad que se realice, es más su previa detección asegura resultados propicios a futuro.

En la investigación de Tituaña Narváez (2013) sobre evaluación y prevención de riesgos financieros, dicta que:

La gestión del riesgo es una herramienta que permite soslayar riesgos y concebir potenciales oportunidades, distinguiendo objetivos como: identificar acaecimientos que eventualmente puedan afectar el logro de los mismos; el de asegurar que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables; mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico tomando en cuenta el rendimiento ajustado por el riesgo. Con la aplicación de métodos cuantitativos con enfoques cualitativos llegando a la conclusión de que en el proceso de estructuración del plan operativo y del presupuesto institucional puede ocasionar ciertas limitaciones de recursos para la realización de determinadas actividades requeridas para la consecución de los objetivos de la misma; la volatilidad de la cartera vencida constituye uno de los principales riesgos, que se convierte en cartera castigada, tiene al riesgo operativo como una de sus principales fuentes, debido a fallas en los procesos de verificación y estudio técnico de las actividades de los clientes.

Los juicios de esta investigación antecesora realizan una contribución a la realización del presente trabajo de investigación como sustento al material de apoyo para los antecedentes investigativos, además de recalcar la importancia de la detección del riesgo hace que sea posible aplicar diversos métodos y que de esta forma no se origine fallas en los procesos de la organización que puedan interferir en el incumplimiento de los objetivos previamente planteados, divisando oportunidades y evitando pérdidas económicas innecesarias.

## 2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se alinea con el paradigma crítico-propositivo ya que las investigaciones tienen un enfoque crítico “porque cuestiona esquemas molde para hacer una investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal”. (Naranjo, 2004, pág. 43)

El paradigma crítico “se caracteriza por ser emancipador, ya que invita al sujeto a un proceso de reflexión y análisis sobre la sociedad en la que se encuentra implicado y la posibilidad de cambios que el mismo es capaz de generar”. (Águila, 2011, págs. 333-344)

Ambos autores difieren mucho la forma de interpretar el paradigma crítico, sin embargo ambos coinciden que este modelo cuestiona, reflexiona y analiza los esquemas de la sociedad y abre la posibilidad de cambio.

Al respecto podemos mencionar que del riesgo financiero estuvo, está y estará presente a través del tiempo. Un anticipado descubrimiento de este importante factor ayudará a que se puedan prever eventos que generarán en derivaciones adversas, además es significativo para reforzar aquellas falencias que salen a la luz. La gestión del riesgo se hace necesarias, las mismas que deben responder a una imagen moderna propia de las empresas exitosas que conocen de su acertada forma de encargarse a través de la medición para luego administrarlo de modo que no disminuya el valor de la empresa, y, en este caso de la cooperativa. Esta es una problemática tomada de la realidad, construida teóricamente con el fin de interpretar el escenario donde las posibilidades de cambio buscan transformarla

Por otra parte según Naranjo menciona que una investigación es propositivo “en cuanto no se destine en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que

además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad”. (Naranjo, 2004)

Para el autor Garbanzo Vargas & Orozco Delgado es propositivo cuando “ésta se dirige hacia la acción luego de una necesaria reflexión previa y finalmente llegar a conclusiones y/o soluciones viables”. ( Garbanzo Vargas & Orozco Delgado, 2007, págs. 95-97)

En este caso ambos autores no difieren mucho de sus opiniones y concuerdan en que a la final se llega a una plantear una solución.

Sin duda el desarrollo del trabajo investigativo debe ser responsabilidad de todos los actores para entender de mejor manera la necesidad de la organización, en este asunto es importante que se analice las mejores opciones de mercados alternativos (ya sea una inclinación por la diversificación de servicios o segmentación) en los cuales se pueda tener una incursión exitosa donde las amenazas y cualquier riesgo estecen cubiertos, para que en un futuro cercano la entidad aumente la productividad, logre arraigar como opción número uno de la clientela y mejore del bienestar general de todos los que conforman la cooperativa.

Además todo trabajo investigativo parte desde una comprensión real del problema, buscando siempre la identificación de posibilidades de cambio en mejora de la organización. Además de esto la investigación busca un comprometimiento de todos los actores guiados fundamentalmente bajo normas responsables al momento de usar los recursos que posibilitan mejorar las actividades encaminadas a incrementar el beneficio.

A todo esto el trabajo investigativo siempre partirá desde un contexto científico con explicaciones fundamentadas y siguiendo una metodología rigurosa adecuada para el objeto de estudio, siempre participativo abierto a mejoras poniendo énfasis en el análisis cuantitativo.

Es así que las variables de riesgo financiero y la incursión de mercados alternativos está en la obligación de legitimar los modos de abordaje y de resolución, frente a la

gran divergencia de criterios existentes. Para ello se debe definir, analizar, interpretar, evaluar y declarar las orientaciones de trabajo a partir de un cierto marco de convicciones epistemológicas y metodológicas con referencias dentro de la historia de la ciencia.

Este trabajo investigativo busca contrastar, encontrar la casualidad, el conocimiento, la raíz de la relación del riesgo financiero con la incursión de los mercados alternativos. Baso en las siguientes fundamentaciones:

### ***Fundamentación Epistemológica***

En palabras de Ceberio & Watzlawick “epistemología es una rama de la filosofía encargada de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo.” (Ceberio & Watzlawick, 1998, págs. 25-29)

Para el autor Echeverri el objeto de la epistemología “es el conocimiento soportado en sí mismo o en alguna disciplina en su especificidad; lo que la sustenta como tal, esencia, alcances y límites en su acepción interna (propia de la disciplina) y externa (su influencia en el contexto social)”. (Echeverri, 2003, pág. 3)

En los fundamentos epistemológicos están ligados a las condiciones de la problemática en una realidad política aparentemente estable, donde la economía se revela prometedora a nuevas ideas de negocio o aquellas ideas que son un producto modificado de las existentes, enmarcándose en un contexto cambiante y dinámico, en donde el ser humano es agente activo en la construcción de la realidad. En este enfoque de totalidad política, económica, un tanto científica, tecnológica y cultural en el cual se desenvuelve en permanente interrelación, existe la posibilidad de ocurrencia de algún suceso contradictorio, hecho que se espera cuando se planea analizar y ver la mejor opción para incursionar en mercados alternativos (ya sea diversificación de servicios, o en una nueva segmentación de mercado), de una

actividad que actualmente ya existe como son los servicios que brindan las diversas cooperativas de la ciudad. Es en base a todos estos factores se planea adquirir el conocimiento de las variables que son materia de estudio, poniéndolas a cuestión por medio de hipótesis las cuales tendrán una verificación basado en un enfoque mixto (cualitativa con enfoque cuantitativo).

### ***Fundamentación Ontológica***

De acuerdo con el autor Echeverría “la ontología para el filósofo alemán Martín Heidegger, hace referencia a nuestra comprensión genérica, nuestra interpretación.” (Echeverría, 2006, págs. 32-33). (Ser del ente (Da-sein Dasein) es hacer transparente o ver a través de sí.

Citando al autor Heroles afirma que “la ontología se refiere a que la realidad es aquello que existe y puede ser representado, es una construcción social intersubjetiva”. (Heroles, 2010, págs. 83-87)

Los fundamentos ontológicos afirman que existe una realidad, pero que solo es posible aprehenderla de forma imperfectible y probabilística.

En el caso de este estudio, es por medio de la realidad actual en que se encuentra la empresa, que podemos comprender de talente conciso cuan alto es la relación existente entre el riesgo financiero y los mercados alternativos, también interpretar el entorno para dar las mejores alternativas de solución transparente.

### ***Fundamentación Axiológica***

La palabra axiología nos da referencia a todo lo que tenga que ver con valores por lo tanto según el autores Reyes Mendoza, Riveron Morales, & Palma Cardona ““Valor” y “valores” están asociados a “valuar” que es asignar prioridades. Es pensar en las cosas con relación a las demás y decidir cuál es mejor, es considerar lo que es

“bueno” y por lo tanto preferible en cuanto tal.” (Reyes Mendoza, Riveron Morales, & Palma Cardona, 2005)

En palabras del autor Álvarez el campo de la axiología se refiere a los valores y estudia lo que vale.” (Álvarez, 2006, pág. 1372)

Este trabajo investigativo tiene fundamentación axiológica a razón de que está influenciada por valores religiosos (Fé, autorrealización), morales (dignidad, integridad, subsidiariedad), éticos (honestidad y transparencia académica, responsabilidad del investigador, objetivismo, imparcialidad, exactitud numérica, igualdad, libertad, tolerancia, autenticidad, creatividad) y políticos (ilustración, habilidad), los cuales insta a formular juicios de valor positivos o negativos ya que la investigadora es parte involucrada en el contexto y un ente social.

### **2.3. Fundamentación Legal**

Este trabajo investigativo tiene como fundamentación legal lo siguiente:

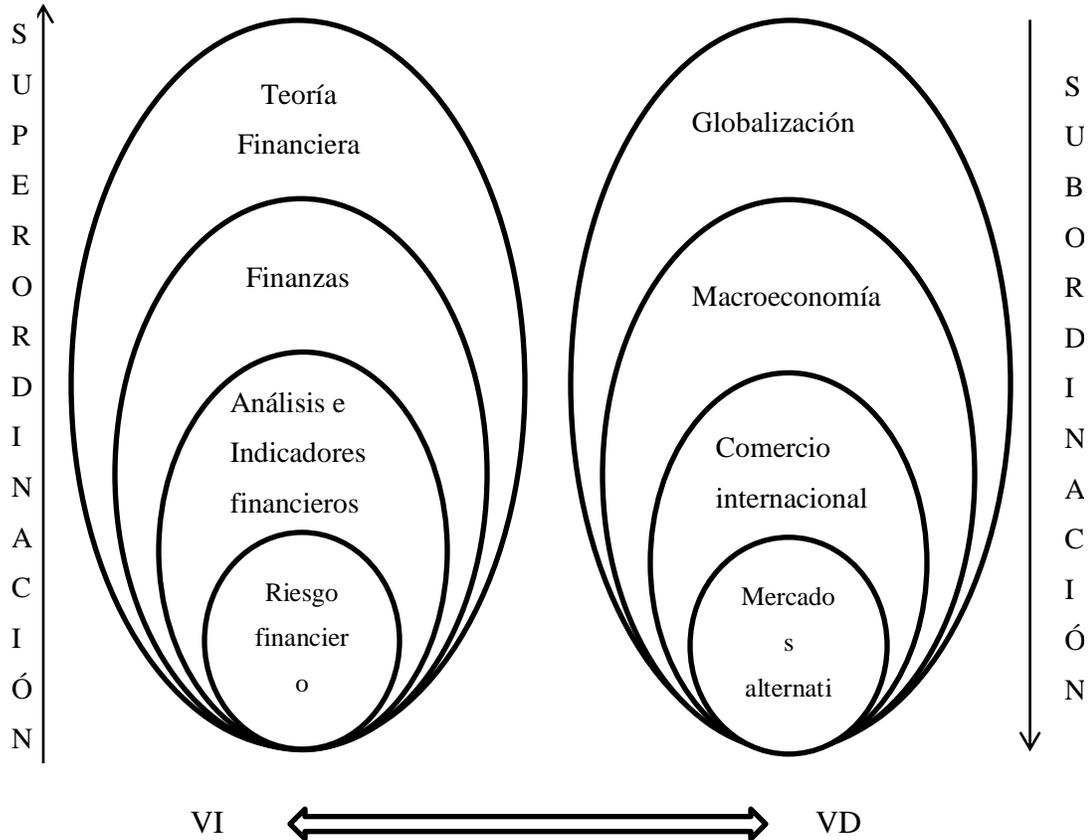
Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Reglamento de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

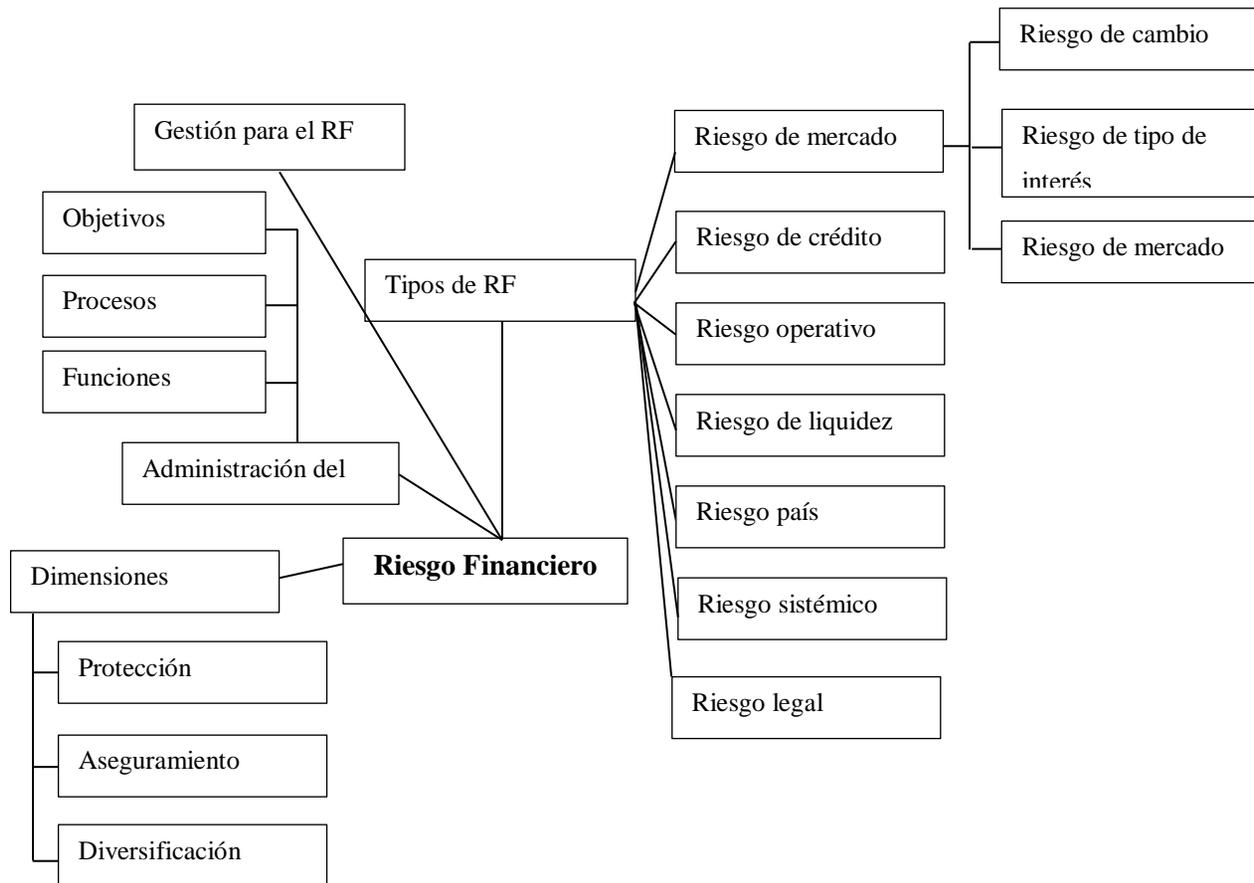
Recopilación de la normativa de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario

**2.4. Categorías Fundamentales**



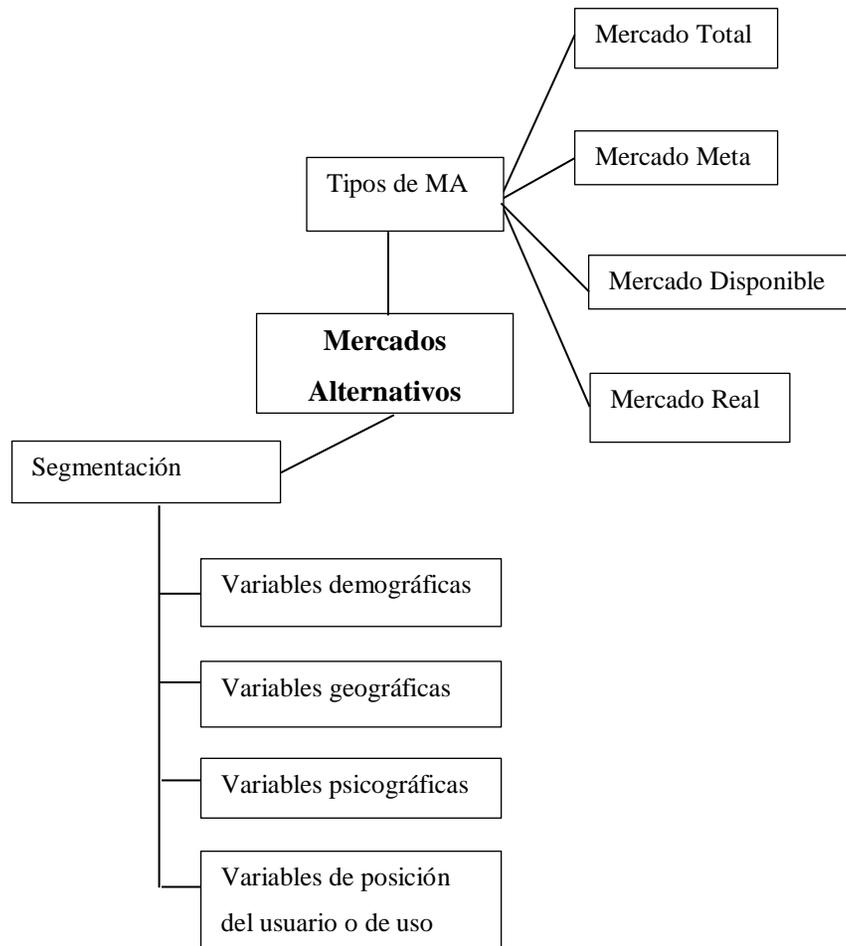
**Gráfico 2. 1** Red de inclusiones conceptuales

**Elaborado por:** Jessica Núñez



**Gráfico 2.** 2.Constelación de las ideas de la Variable Independiente

**Elaborado por:** Jessica Núñez



**Gráfico 2. 3.** Constelación de las ideas de la Variable Dependiente

**Elaborado por:** Jessica Núñez

### **2.4.1. Descripción de la Variable Independiente: Riesgo Financiero**

#### **Teoría financiera**

La Teoría Financiera “es un conjunto de modelos normativos que son contrastados con la realidad, se encarga de la explicación de la formación de precios de activos financieros y de la forma de cubrirse frente a los riesgos, tomando como referencia un portafolio de activos financieros dentro de la idea de mercados competitivos.” (Azofra & Fernández, 2013).

“La teoría financiera ha ido avanzando desde la clásica hasta la moderna y los elementos que han sido el motor del avance de la teoría financiera son las nuevas necesidades, nuevas ideas y las nuevas tecnologías.” (Gómez-Bezares, 1995)

Por lo tanto la teoría financiera son modelos normativos que necesitan ser probados con la realidad, y explica las decisiones financieras, los mercados y contratos financieros, etc.

#### **Finanzas**

Las finanzas “son una parte de la economía que se encarga de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación, y los demás cobros y pagos. Entre los principales objetivos de las finanzas están el maximizar el valor de la empresa y garantizar que se pueden atender todos los compromisos de pago.” (Amat, 2012)

Las finanzas “tratan de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero.” (Sabino, 1991)

Las finanzas estudian cómo y cuánto invierten las organizaciones, donde lo hacen, como obtienen fondos para invertir y como trabajan los mercados financieros y de

capitales, los fondos deben dirigirse siempre a su uso más valioso. Las finanzas están ligadas al concepto de valor (cómo las decisiones afectan el valor), al riesgo y al tiempo.

### **Análisis e indicadores financieros**

El análisis e indicadores “consiste en la elaboración, el análisis e interpretación, a través de técnicas y métodos especiales, de información económica y financiera de una empresa proporcionada básicamente por sus estados financieros convirtiendo los datos en información útil para la toma de decisiones.” (Lugo, Peraza, Rivas, & Velázquez, 2012)

Constituye la “técnica matemático-financiera y analítica, que determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al realizar una inversión u otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión” (Gutierrez, 2009)

Es así que el análisis e indicadores financieros aplica técnicas matemáticas a los estados financieros para extraer información valiosa que contribuya a la toma de decisiones, también se emplean para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

### **Riesgo Financiero**

Se entiende por Riesgo Financiero que es la probabilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto. Es decir la posibilidad de ocurrencia de cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Entonces el riesgo se enfoca en la probabilidad, por lo que, en palabras del autor Venegas (2008) “el enfoque probabilístico es la probabilidad cuantifica, de manera subjetiva, el grado de credibilidad sobre la ocurrencia de un evento.”

### **Antecedentes**

Para el autor Haro (2005), “riesgo proviene del latín risicare, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso”.

Su significado es negativo debido a que está relacionado con el peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. El beneficio se puede obtener por cualquier decisión o acción que se adopte, no obstante está presente el riesgo inherente a dicha decisión o acción.

La medición efectiva y cuantitativa del riesgo se asocia con la probabilidad de una pérdida en el futuro. Los seres humanos deben conocer y responder de manera intuitiva o cuantitativa a las probabilidades que confrontan en cada decisión (Haro A. D., 2005, págs. 77-79).

Es decir el riesgo se inicia a partir del análisis de probabilidad que surge de los juegos de azar tal como medida de frecuencia relativa de eventos aleatorios. El término concepto de probabilidad fue introducido por Girolamo Cardano.

### **Administración**

La administración del riesgo financiero tiene los siguientes objetivos:

“Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).” (Venegas, 2008)

“Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo.” (Venegas, 2008)

“Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.” (Gerencie, 2008)

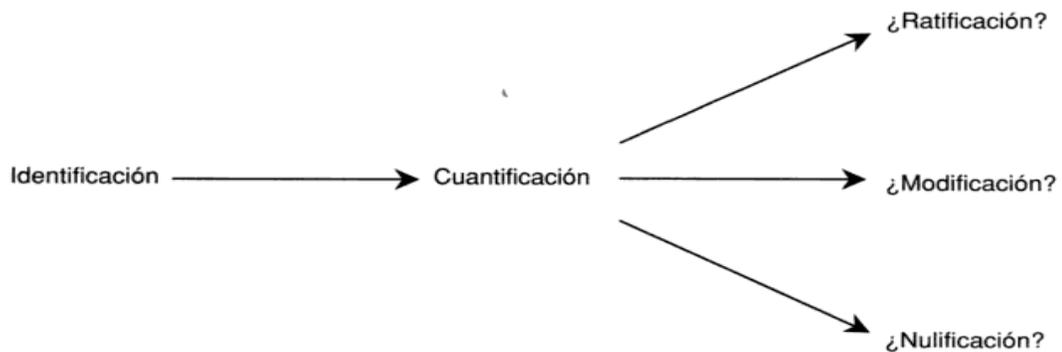
“Medir y controlar el riesgo “no-sistemático”, mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.” (Gerencie, 2008)

Cuenta también con los procesos que se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

<b>PASO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Identificación del Riesgo	Determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis (cooperativa).
Evaluación del Riesgo	Es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que ya han sido identificados.
Selección de métodos de la administración del riesgo	Depende de la postura que se quiera tomar: evitación del riesgo (no exponerse a un riesgo determinado); prevención y control de pérdidas (medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de pérdida); retención del riesgo (absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos) y finalmente, la transferencia del riesgo (que consiste en trasladar el riesgo a otros, ya sea vendiendo el activo riesgoso o comprando una póliza de seguros).
Implementación	Poner en práctica la decisión tomada.
Repaso	Las decisiones se deben de evaluar y revisar periódicamente.

**Tabla 2. 1:** Proceso de la administración del riesgo

**Elaborado por:** Gerencie, la administradora de riesgos



**Gráfico 2. 4.** Administración del riesgo

**Elaborado por:** Robert Kropprash

Además cuenta con las funciones de:

Establecer el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.

Fijar el capital para cubrir un riesgo.

Monitoreo y control de riesgos.

Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas.

Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos. (Gerencie, 2008)

## Gestión

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Título X “*De la Gestión y Administración de Riesgos*”, señala que la Administración de Riesgos es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de tercero que se encuentran bajo su control y administración.

La gestión del riesgo financiero según Valdiviezo en Slideshare (2008), consiste en:

Definir criterios de aceptación general de riesgos de acuerdo a la actividad comercial de la entidad cooperativa (matriz segmento-mercado-producto-canal). Definir a través de un mapa de riesgo, el área aceptable de exposición, el riesgo máximo aceptable (área de peligro) y el área no aceptable de exposición al riesgo independientemente del nivel de rentabilidad que ofrezca el negocio. Relacionar el área de máxima exposición al riesgo con el capital que se desea arriesgar en forma global y por unidad estratégica de negocio. Monitoreo y medición de todas las categorías de riesgo que pueden impactar el valor del banco en forma global, por unidad de negocios, por productos y por procesos. Definir qué tipo de pérdida se desea estimar, con que horizonte temporal y con cuál metodología o modelo. Diseñar mecanismos de cobertura a los riesgos financieros, operativos estratégicos con una visión integral y comprensiva del negocio. Definir y estimar medidas de desempeño ajustada por riesgos

Con una aplicación de la gestión del riesgo podemos anticiparnos al futuro y prevenir cualquier suceso adverso a la empresa. De esta manera también según afirma Valdiviezo en Slideshare (2008), se destaca beneficios como:

Identificar global y completamente todas las categorías de riesgos que afectan el valor económico de la operación. Definir conceptos y funciones de los tipos de pérdidas esperadas, inesperadas y en situación de crisis que potencialmente pueden producirse. Cuantifica las máximas pérdidas asociadas a la dinámica comercial, dando paso a la asignación del capital en riesgo para soportar la operación de cada unidad estratégica de negocio. Complementa al sistema de control de gestión en monitoreo del plan estratégico de negocio, monitoreando de las medidas de desempeño ajustado por riesgos (capital en riesgo y rentabilidad ajustada por riesgos). Permite evaluar en forma integral cuál negocio y operación está agregando valor o no para el accionista. Mejora el performance financiero de la entidad: la imagen, la confianza y la percepción de riesgo de la institución ante inversionista, depositantes y demás acreedores. Supone la preservación de la base patrimonial. Mayor capacidad para absorber con

recursos propios pérdidas y desvalorizaciones en los activos. Mayor efectividad de las políticas de saneamiento de cartera. Mejor calidad de los activos. Mayor capacidad para intermediar productos de créditos e inversiones. Mayor rentabilidad e indicadores de productividad. Mejor posición de liquidez. Contribuye a la generación de resultados operacionales que permitan el reparto de dividendos atractivos para los accionistas, que compensen su costo de capital sin sacrificar los propósitos de una sana política de capitalización de utilidades. Mejora el rating crediticio otorgado por las agencias calificadoras de riesgo, potenciando la capacidad del banco para levantar fondos prestables del mercado a costos razonables. Prepara adecuadamente a la institución para los procesos de supervisión basada en riesgo llevados a cabo por el organismo de control y regulación. Mejora el Goodwill (fondo de comercio) y por ende el valor de mercado de la institución.

### **Tipos:**

#### Riesgo de mercado:

“Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas”. (Gerencie, 2008)

#### Riesgo de cambio

El riesgo de crédito es la posibilidad de incumplimiento de que una de las partes de la realización los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato financiero. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación (Forex, 2013).

#### Riesgo de tipo de interés

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de las fluctuaciones en las tasas de interés del mercado. El riesgo de interés es la incidencia marginal que sobre el margen financiero de las entidades tienen las oscilaciones en los tipos de interés de los activos y pasivos que vencen o se revalúan en el periodo objeto de análisis (Gómez Cáceres & López Zaballos, 2002).

### Riesgo de mercado

Es el riesgo relativo a la situación financiera de una entidad, consecuencia de variaciones adversas en los mercados financieros. Se configura como una medida de pronóstico de las pérdidas asociadas a una posición, cartera o entidad, al originarse movimientos poco o nada favorables en los factores de riesgo que determinan el valor de sus posiciones abierta (Gómez Cáceres & López Zaballos, 2002).

### Riesgo de crédito

“Es el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales” (Gómez Cáceres & López Zaballos, 2002).

### Riesgo operativo

Es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno/externo e infraestructura operacional (Gómez Cáceres & López Zaballos, 2002).

### Riesgo de liquidez

“Es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto, haciendo difícil o costosa su cobertura. Incluye la imposibilidad de financiarse en la cuantía necesaria” (Gómez Cáceres & López Zaballos, 2002).

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se distingue dos tipos de riesgo de liquidez: de activos donde un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado, y liquidez de financiación en la que el riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado (Forex, 2013).

### Riesgo país

El riesgo país es un índice que intenta medir el grado de riesgo que entraña un país para las inversiones extranjeras.

“El riesgo país ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole: desde la utilización de índices de mercado hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras” (Banco Central del Ecuador).

### Riesgo sistémico

El riesgo sistémico hace referencia a la posibilidad de que, por la materialización de un riesgo de cumplimiento, esto es, que se presente un incumplimiento en el pago o la entrega de un activo financiero, se pueda llegar a desencadenar una serie de eventos de incumplimientos que afecte a muchos participantes de un mercado o al sistema de pagos de la economía como un todo. Si bien dos contrapartes pueden no ocasionar un evento de riesgo sistémico, si se pueden ver involucradas y ser afectadas por el incumplimiento en cadena, impidiéndosele recibir dinero o un activo financiero necesario para el desempeño de sus actividades económicas normales (Bolsa).

### Riesgo legal

Riesgo de pérdida debido a la no exigibilidad de acuerdos contractuales, procesos legales o sentencias adversas.

Es el riesgo derivado de los cambios en la normativa fiscal. El tratamiento fiscal de los rendimientos que pueda generar un activo es también una fuente de riesgo. Se produce por la posibilidad de que desaparezcan determinadas ventajas fiscales que gozan algunos activos (Euroresidentes, 2013).

### Riego de reputación

Es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación, es lógico que los clientes consideren eventualmente cambiar de institución (Haro A. d., 2005, págs. 14-20).

### **Dimensiones:**

Protección.- “Cuando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia.” (Gerencie, 2008)

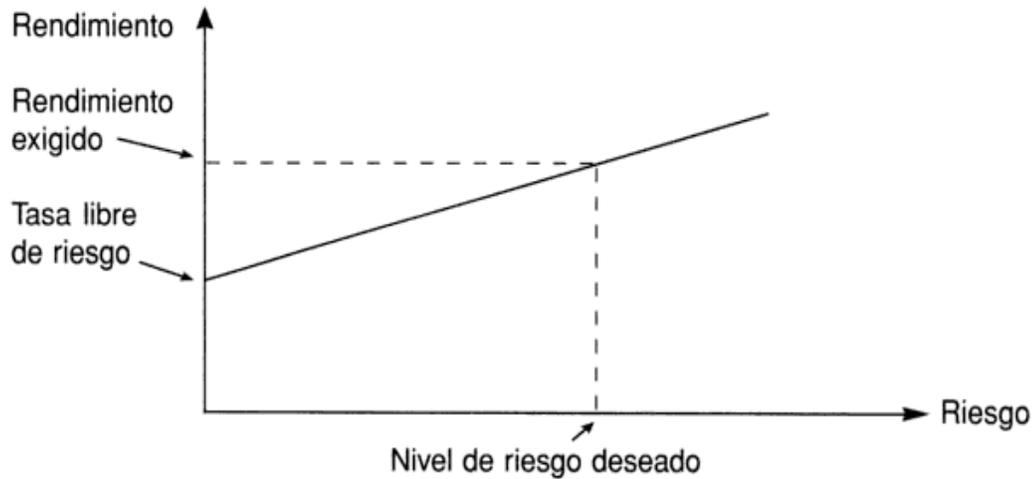
Aseguramiento.- “Significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas.” (Gerencie, 2008)

Diversificación.- “Significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo.” (Gerencie, 2008)

### **Medición:**

En la teoría financiera existe dos variables básicas que es preciso entender y saber calcular apropiadamente para tomar decisiones de inversión: el rendimiento y el

riesgo. En la medida en que una inversión es más riesgosa, debe exigírsele un mayor rendimiento:



**Gráfico 2. 5.** Riesgo deseado

**Elaborado por:** Alfonso de Lara Haro

El rendimiento de un activo o portafolios es el cambio de valor que registra en un periodo con respecto a su valor inicial. La medición de riesgos se hace a través de una distribución de frecuencias que muestra la manera como los rendimientos de algún activo o portafolios de activo se han comportado en el pasado (Haro A. d., 2005).

La medición de riesgos es fundamental para una gestión adecuada de los mismos ya que, si las entidades son capaces de cuantificar sus riesgos, podrán gestionarlos, penalizarlos, restringirlos y limitarlos. Además, una medición precisa garantiza la solvencia de la entidad, aún en momentos de crisis, pues es la base para establecer el nivel de capital a mantener en cada momento.

A su vez, una correcta cuantificación del riesgo exige previamente identificar y clasificar las distintas tipologías de riesgo descritas en el apartado anterior.

Así, las pérdidas por riesgo de mercado son productos de los descensos de precios relacionadas con la oferta y demanda de los mercados de renta variable, de renta fija o de futuros y derivados. La dimensión de la pérdida puede alcanzar la totalidad del importe invertido, inclusive ser mayor (ej. apalancamiento, etc.). Por lo general es posible liquidar las posiciones antes de perder la totalidad de la inversión.

La principal motivación para que se genere pérdidas de riesgo de crédito son los incumplimientos de los deudores o de la contraparte.

Pero, aunque las variables pueden ser distintas, las técnicas o procesos coinciden en dos puntos fundamentales: Esta medida es el VaR (Value at Risk) o la máxima pérdida probable a un intervalo de confianza dado sobre cierto periodo de tiempo. (Paricio, 2011, págs. 26-29)

### **Beneficios de su gestión:**

Ningún proceso de la administración de riesgos puede crear un ambiente libre de riesgos. Por el contrario la administración de riesgos empresarial permite a la gerencia operar más efectivamente en un ambiente de negocios lleno de riesgos fluctuantes. La administración de riesgo empresarial proporciona capacidad aumentada para:

Alinear el riesgo aceptado y la estrategia: “En su evaluación de alternativas estratégicas, la dirección considera el riesgo aceptado de la entidad en la evaluación de alternativas estratégicas, estableciendo los objetivos relacionados y desarrollando mecanismos para administrar los riesgos asociados.” (González, 2010)

Reducir las sorpresas y pérdidas operativas: “Las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costos o pérdidas asociados.” (González, 2010)

Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos: “La administración de riesgos corporativos proporciona el rigor para identificar y seleccionar entre las posibles

alternativas de respuesta a los riesgos: evitar, reducir, compartir y aceptar.” (González, 2010)

Recursos: “Una clara comprensión de los riesgos que enfrenta un negocio puede hacer más efectiva la dirección, la administración del tiempo y de los recursos del negocio para manejar riesgo.” (González, 2010)

Identificar y manejar los riesgos cruzados de la empresa: “Los beneficios de la administración de riesgos empresarial solamente se optimizan cuando se adopta un enfoque integral de la empresa, integrando las diferentes perspectivas a la administración de riesgos dentro de una compañía.” (González, 2010)

La integración tiene que ser efectuada de tres maneras: “centralizar reportes del riesgo, la integración de las estrategias de la transferencia del riesgo y la integración de la administración de riesgos en los procesos organizacionales de una empresa. Puede ser un mecanismo defensivo, o un instrumento que maximice oportunidades.” (González, 2010)

Ligar el Crecimiento, el riesgo y rendimiento: “La administración de riesgos empresarial proporciona una mayor capacidad de identificar y de evaluar riesgos, y de establecer niveles aceptables del riesgo en relación con el potencial de crecimiento y el logro de objetivos.” (González, 2010)

Racionalizar el capital: “una información más sólida sobre la exposición del riesgo permite a gerencia evaluar más efectivamente las necesidades de capital y mejora la asignación del capital.” (González, 2010, págs. 1-12)

Aprovechar las oportunidades: “Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.” (González, 2010)

Por lo tanto los beneficios más significativos de la administración de riesgos empresarial serían: mejora el funcionamiento del negocio, incrementa la efectividad

organizacional y logra mejores reportes del riesgo.

#### **2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente: Mercados Alternativos**

##### **Globalización**

La globalización “es un conjunto de propuestas teóricas que subrayan especialmente dos grandes tendencias: (a) los sistemas de comunicación mundial; y (b) las condiciones económicas, especialmente aquellas relacionadas con la movilidad de los recursos financieros y comerciales.” (Reyes, 2007)

La globalización “es la interdependencia económica creciente en el mundo, provocada por el aumento del volumen y de la variedad de transacciones transfronterizas de bienes-servicios, así como de flujos internacionales de capitales, y por la difusión acelerada y generalizada de la tecnología.” (Mateus & Brasset, 2002)

La globalización es el proceso de interacción e integración de las personas con las organizaciones y los gobiernos en el mundo entero y para ello emplea la tecnología, los sistemas de comunicación con el fin de mover los recursos financieros y económico-comerciales.

##### **Macroeconomía**

La macroeconomía según el autor Chuquizuta (2007) dicta que:

Es el estudio de la conducta de toda la economía: analiza el crecimiento a largo plazo, así como las fluctuaciones cíclicas de la producción total, el desempleo y la inflación, la oferta monetaria y el déficit presupuestario y el comercio y las finanzas internacionales. Contrasta con la microeconomía, que estudia el comportamiento de mercados, precios y productos específicos.

Para el autor (Ballina) la macroeconomía tiene siguiente definición:

Es el estudio de comportamiento de los grandes agregados económicos como: el empleo global, la venta nacional, la inversión, el consumo, los precios, los salarios y los costos. Se enfoca a los fenómenos que afectan las variables indicadoras del nivel de vida de una sociedad. Además objetiza más al analizador la situación económica de un país propio en el que vive, permitiendo entender los fenómenos que intervienen en ella. El propósito de la teoría macroeconómica, por lo general consiste estudiar sistemáticamente las causas que determinan los niveles de la venta nacional y otros agregados, así como la racionalidad de los recursos.

Al hablar de macroeconomía se está refiriendo al estudio global de la economía, de sus variables que afectan a la sociedad, se abarca un contexto más amplio es decir una realidad a nivel nacional.

### **Comercio internacional**

Comercio internacional “es el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.” (Peña, 2009)

El Comercio Internacional según Sánchez Baquerizo, Zambrano Barbery, & Bocca Ruiz, (2003) dice lo siguiente:

Es una fuente de ingreso de la tecnología a los países, ya sea por vía del ingreso de maquinarias y equipos o por el ingreso de conocimientos, que le permitirán a los países receptores mejorar sus técnicas de producción, lo que se reflejará en una mayor cantidad de productos con el uso de menos factores productivos y en una mejor calidad de los mismos.

El comercio internacional es el movimiento de los bienes y servicios entre los diversos países y sus mercados, utilizando divisas y estando sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes en el intercambio y los gobiernos de sus países de origen.

## **Mercados Alternativos**

“Son mercados no oficiales cuyos requisitos de acceso son más flexibles que los existentes en los mercados oficiales regulados y permiten una mayor agilidad.”  
(Atommm)

Otra definición que mejor detallada

Un mercado alternativo local puede ser entendido como: el espacio, la situación o el contexto en el cual se lleva a cabo el intercambio, la venta y la compra de bienes, servicios o mercancías que provienen de métodos de producción alternativos a lo convencional (añadiendo valor estratégico), y/o con valores de equidad y solidaridad en los procesos de intercambio por parte de unos compradores que demandan y reconocen esas características en un espacio geográfico determinado (Andrade, 2005).

De esta manera mercado alternativo es el espacio geográfico determinado pero que brinda mayor flexibilidad.

## **Importancia**

Los mercados alternativos son importantes porque:

Brindan una mayor flexibilidad de acceso al mercado oficial.

Ofrecen nuevas alternativas de productos.

Fomentan la relación social basándose en criterios de credibilidad.

Permiten capturar un mayor ingreso de la cadena de valor del producto.

Ofrecen nuevas posibilidades de segmentos de mercado.

Brindan la iniciativa o la ampliación de la diversificación de mercados.

**Clases:**

### Mercado Total

Es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto.

### Mercado Potencial

Es el conjunto de clientes que manifiesta un grado suficiente de interés en una determinada oferta del mercado.

### Mercado Meta

Es la parte del mercado disponible calificado que la empresa decidió servir. La empresa debe escoger las necesidades del cliente que ha de satisfacer y las que no. Toda organización tiene un conjunto finito de recursos y capacidades y, por lo tanto, solo puede atender a cierto grupo de clientes y satisfacer una serie limitada de necesidades.

### Mercado Disponible

Es el conjunto de consumidores que tiene interés, ingresos y acceso a una oferta de mercado específica.

### Mercado Disponible Calificado

Es el conjunto de consumidores que tiene interés, ingresos, acceso y cualidades que concuerdan con la oferta de mercado en particular.

### Mercado Real

“Está compuesto por un grupo de personas que tiene necesidad de un producto o servicio, que posee los medios financieros necesarios para cubrirla y que está interesada en adquirirlos.” (PuroMarketing, 2013)

### **Estrategias:**

Según el libro "Mercadotecnia" del autor Sandhusen (2008, págs. 3-14)

Proporciona la siguiente clasificación de estrategias para el crecimiento del mercado o estrategias de crecimiento para los productos ya existentes y para las nuevas adiciones al portafolio de productos:

Estrategias de Crecimiento Intensivo: “es *"cultivar"* de manera intensiva los mercados actuales de la compañía. Son adecuadas en situaciones donde las oportunidades de *"producto-mercado"* existentes aún no han sido explotadas en su totalidad.” (Sandhusen, 2008)

Estrategia de penetración (Sandhusen, 2008):

Se enfoca en la mercadotecnia más agresiva de los productos ya existentes. Este tipo de estrategia, por lo general, produce ingresos y utilidades porque 1) persuade a los clientes actuales a usar más del producto (hablando servicios financieros en cuanto a cuestión de la cooperativa), 2) atrae a clientes de la competencia (de otras cooperativas, que no estén satisfechos con sus servicios), y, 3) persuade a los clientes no decididos a transformarse en prospectos.

Estrategia de desarrollo de mercado: “Se enfoca en atraer miembros a los nuevos mercados, por ejemplo, de aquellos segmentos a los que no se ha llegado aún (como nuevas zonas geográficas).” (Sandhusen, 2008)

Estrategia de desarrollo del producto: “Incluye desarrollar nuevos productos para atraer a miembros de los mercados ya existentes, por ejemplo, desarrollando una nueva presentación del producto que brinde beneficios adicionales a los clientes.” (Sandhusen, 2008). En cuestión de la cooperativa sería la formulación de un servicio que se dé con mayor rapidez a la clientela, es decir eliminando el exceso de papeleo, etc.

Estrategias de Nicho de Mercado (Sandhusen, 2008, págs. 4-15):

Son utilizadas por los competidores más pequeños que están especializados en dar servicio a nichos del mercado y que los competidores más grandes

suelen pasar por alto o desconocen su existencia. Este tipo de compañías (nicheras) ofrecen productos o servicios muy específicos y/o especializados, para satisfacer las necesidades o deseos de grupos pequeños (de personas u organizaciones) pero homogéneos en cuanto a sus necesidades o deseos

Estrategias de Crecimiento Diversificado: “Son adecuadas cuando hay pocas oportunidades de crecimiento en el mercado meta de la compañía. Generalmente, abarcan diversificación horizontal, diversificación en conglomerado y diversificación concéntrica.” (Sandhusen, 2008)

Estrategias de diversificación horizontal: “Consisten en agregar nuevos productos a la línea de productos de la compañía, los cuales no están relacionados con los productos ya existentes, sino que son diseñados para atraer a miembros de los mercados meta de la compañía.” (Sandhusen, 2008)

Estrategias de Crecimiento Integrativo (Sandhusen, 2008):

Consiste en aprovechar la fortaleza que tiene una determinada compañía en su industria para ejercer control sobre los proveedores, distribuidores y/o competidores. En ese sentido, una compañía puede desplazarse hacia atrás, hacia adelante u horizontalmente: Integración hacia atrás: Ocurre cuando la compañía incrementa su control sobre sus recursos de suministro; es decir, que controla a sus proveedores o por lo menos a su principal proveedor. Integración hacia adelante: Ocurre cuando la compañía aumenta su control sobre su sistema de distribución. Integración horizontal: Ocurre cuando la compañía aumenta su control con respecto a sus competidores.

Estrategias de diversificación en conglomerado: “Consisten en vender nuevos productos no relacionados con la línea de productos ya existente, para de esa manera, atraer a nuevas categorías de clientes.” (Sandhusen, 2008)

Estrategias de diversificación concéntrica: “Introducen nuevos productos que tienen semejanzas tecnológicas o de mercadotecnia con los productos ya existentes y están diseñados para atraer nuevos segmentos de mercado.” (Sandhusen, 2008)

Estrategias de Liderazgo de Mercado (Sandhusen, 2008):

Son utilizadas por compañías que dominan en su mercado con productos superiores, eficacia competitiva, o ambas cosas. Una vez que la compañía logra el liderazgo en su mercado, tiene dos opciones estratégicas para seguir creciendo: Estrategia cooperativa: Consiste en incrementar el tamaño total del mercado (para la misma compañía y los competidores) al encontrar nuevos usuarios y aplicaciones del producto o servicio. Estrategia competitiva: Consiste en lograr una participación adicional en el mercado invirtiendo fuertemente (por ejemplo, en publicidad, venta personal, promoción de ventas y relaciones públicas) para captar a los clientes de la competencia.

Estrategias de Reto de Mercado (Sandhusen, 2008):

Son estrategias que las compañías pueden adoptar contra el líder del mercado y se clasifican: 1. Ataque frontal: Consiste en atacar toda la mezcla de mercado (producto, precio, distribución, promoción) del líder. Por lo general, la realizan los competidores más fuertes. 2. Ataque en los costados: Consiste en enfocarse en los puntos débiles del líder, como el precio. Por lo general, la realizan los competidores más débiles.

Estrategias de derivación: “Consiste en enfocarse en áreas que no son abarcadas por el líder (generalmente, la realizan los competidores que tienen un producto o servicio muy especializado).” (Sandhusen, 2008)

Estrategias de Seguimiento de Mercado (Sandhusen, 2008):

Son empleadas por las compañías de la competencia que no se interesan en retar al líder de manera directa o indirecta. Éstas compañías tratan de

mantener su participación en el mercado siguiendo de manera cercana la política de producto, precio, lugar y promoción del líder

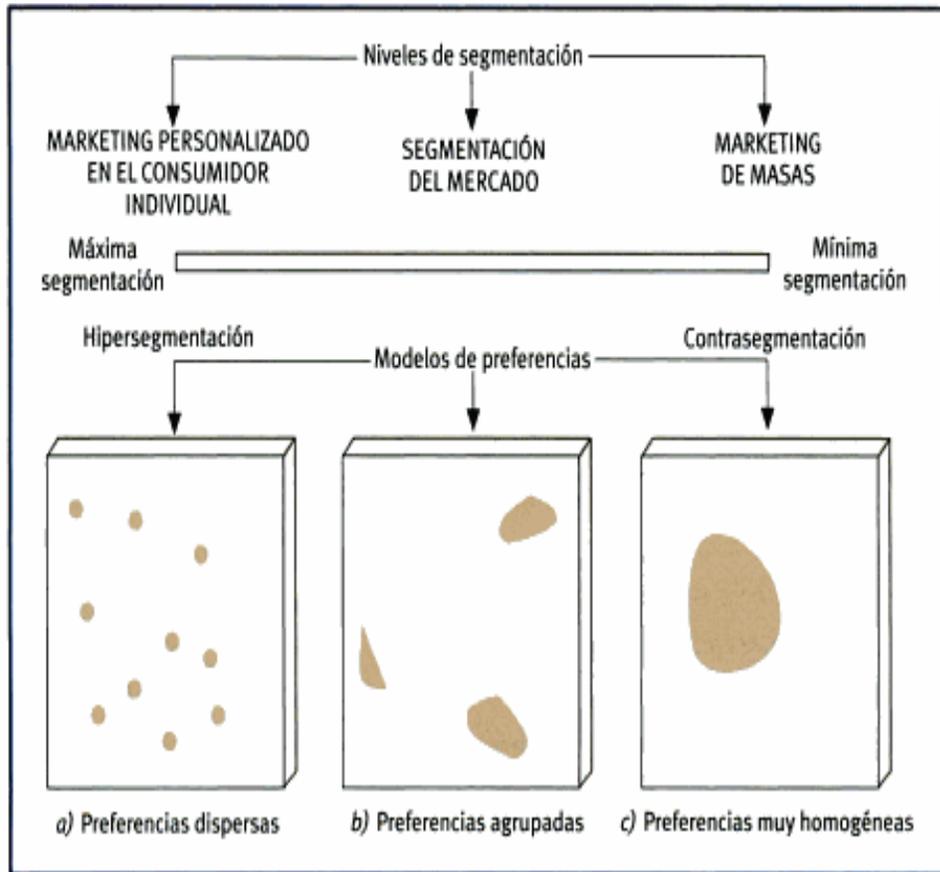
### **Segmentación:**

La segmentación de mercado “es un proceso que consiste en división del mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos. La esencia de la segmentación es conocer realmente a los consumidores.” (Romero, Sánchez, & Tafoya, 2008)

La segmentación consiste en un proceso de identificación de clientes con necesidades homogéneas tal como se describe en el siguiente concepto de Munuera Alemán & Rodríguez Escudero (2007, págs. 7-8).

Un proceso encaminado a la identificación de aquellos consumidores con necesidades homogéneas a fin de que resulte posible establecer para cada grupo una oferta comercial diferenciada, orientada de un modo específico hacia las necesidades, intereses y preferencias de los consumidores que componen ese grupo o segmento

## NIVELES DE SEGMENTACIÓN Y MODELOS BÁSICOS DE PREFERENCIAS DEL MERCADO



**Gráfico 2. 6.** Niveles de Segmentación y Modelos Básicos de Preferencias de Mercado

**Elaborado por:** Munuera Alemán & Rodríguez Escudero

La segmentación de mercados también consiste en la división de un universo heterogéneo en grupos con al menos una característica homogénea. Para realizar una segmentación de mercado se consideran una serie de variables tales como:

Variables demográficas.- “son las únicas que se pueden medir de forma estadística, se encuentran un subgrupo que son edad, sexo, nivel socio-económico, estado civil, nivel de instrucción, religión, características de vivienda.” (Valiñas, 2002)

Variables geográficas.- “son las variables ambientales que dan origen a las diferencias en la personalidad de comunidades por su estructura geográfica, como: unidad geográfica, condiciones geográficas, etnia, tipo de población.” (Valiñas, 2002)

Variables psicográficas.- “influyen en los motivos y decisiones de compra del consumidor, no son claramente perceptibles, ni siempre se pueden medir, representan un excelente medio para posicionar y comercializar los productos de una empresa.” (Valiñas, 2002)

Variables de posición del usuario o de uso.- “disposición del consumidor ante la posible compra de un producto, es decir, a la posición que juega dentro de nuestro segmento de mercado. Se clasificación en: frecuencia de uso, ocasión de uso, tasa de uso, lealtad, disposición de compra.” (Valiñas, 2002)

## **2.5. Hipótesis**

El Riesgo Financiero tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato en el periodo Septiembre del 2014 – Diciembre del 2014.

## **2.6. Señalamiento de las Variables**

Variable Independiente:

Riesgo Financiero

Variable Dependiente:

Mercados Alternativos

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Modalidad Básica de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación y su correcta ejecución en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., se recurrirá a las siguientes modalidades de investigación.

Investigación de campo

Para el autor Graterol (2012)

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. También conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.

En otro concepto de investigación de campo tenemos que “El objetivo está en conseguir una situación lo más real posible.” (Bisquerra, 1989)

Se utiliza la modalidad de campo, ya a que se mantiene contacto directo con los involucrados, de manera que se pueda verificar la verdadera situación de la cooperativa. Gracias a que esta información se obtiene de primera mano, es decir directamente proporcionada por la cooperativa se garantiza la confiabilidad de la fuente y por consecuencia de los resultados, de esta manera con la aplicación de herramientas técnicas, como la observación y encuesta, se pretende llegar al logro de los objetivos planteados.

## Modalidad documental

La investigación bibliográfica y documental, de acuerdo con el autor Rodríguez (2013), es un “proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica”.

Se empleará la modalidad de investigación bibliográfica o documental ya que parte de la información existente está basada en documentos impresos tales como libros, revistas científicas, informes técnicos, tesis de grado, etc. Otra gran parte de la información proviene por parte de la cooperativa la misma que es de carácter primario.

Ésta información está centrada en el realismo y la comprensión del problema objeto de estudio, permitiendo conocer, comparar y relacionar las contribuciones científicas con la investigación actual.

En términos metodológicos, la presente investigación será un estudio investigativo mixto puesto que sigue un rumbo cuali-cuantitativo, es decir, tendrá investigación cualitativa que “es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contra-disciplinar, multi-paradigmática.” (Instituto Internacional de Integración Convenio Andrés Bello, 2012). Entonces su orientación será la del método inductivo – cualitativo porque se recogerá datos descriptivos de la población objeto de estudio, y complementado con el paradigma interpretativo donde la implicación personal de la investigadora buscará contextualizar el conocimiento, analizar, interpretar y emitir conclusiones de la información que se obtendrá de técnicas de recolección tales como la entrevista y la encuesta.

Conjuntamente se guiará por el enfoque cuantitativo que de acuerdo con el artículo de la revista del Centro Virtual Cervantes (2000) “La metodología cuantitativa es una de las dos metodologías de investigación que se han utilizado en

las ciencias empíricas. Centrándose en aspectos observables susceptibles de cuantificación, utiliza la estadística para análisis de los datos.” Por tanto la investigación metodológica cuantitativa – deductiva es la que predominará de conformidad con el paradigma positivista por las razones de: establecer una relación causa – efecto, se tendrá un acercamiento a la realidad del ente tratado, aplicará un análisis de las variables con instrumentos matemáticos de medida estadística a los datos recogidos previamente de la indagación cualitativa.

### **3.2. Nivel o Tipo de la Investigación**

Para la elaboración de la presente investigación se utiliza los siguientes tipos de investigación:

Investigación exploratoria también llamada argumentativa (Universidad de Carabobo ).

La investigación argumentativa (exploratoria) trata de probar que algo es correcto o incorrecto, deseable o indeseable y que requiere solución. Discute consecuencias y soluciones alternas, y llega a una conclusión crítica después de evaluar los datos investigados. Una vez que el tema ha sido seleccionado, el siguiente paso básico es generar preguntas sobre el mismo que puedan guiar la recolección de información significativa al desarrollar la investigación.

En otro concepto se aborda que la investigación exploratoria “se identifican las variables relevantes”. (Tam Málaga, Vera, & Oliveros Ramos, 2008, pág. 149)

Por parte de la investigadora se ha realizado la revisión de la información disponible y/o datos, lo que ha permitido tomar en cuenta de que es necesario utilizar la investigación exploratoria, para que por medio de ella, después de haberse enunciado un tema previo se pueda analizarla para posteriormente formular la hipótesis que constituirá la materia prima para investigaciones más precisas, con la cual, a través de un estudio se podrá manejar el riesgo existente en la empresa.

Además de que no limita el campo metodológico a desplegar, ofreciéndose de esta manera una gran flexibilidad ya que ésta puede incluir métodos cualitativos cuantitativos.

En la investigación descriptiva “se busca describir las características del objeto de investigación (finalidad cognoscitiva), el análisis estadístico es univariado, nos permite estimar parámetros (propósito estadístico) en la población de estudio a partir de una muestra”. (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2011).

Otro punto de la investigación descriptiva “se observar y describir los fenómenos tal cual aparecen en la actualidad, incluyendo los estudios de desarrollo, encuestas, etc.” (Bisquerra, 1989, págs. 65-66)

Con el conocimiento de la realidad existente en la cooperativa se deduce que la aplicación de la investigación descriptiva es adecuada porque permite conocer a profundidad las características relevantes del problema en estudio, así como su origen y desenvolvimiento a través del uso de métodos y técnicas de investigación como la encuesta con la que se podrá estudiar los comportamientos concretos de los involucrados; esto se utilizará para la comprobación de la hipótesis planteada, mediante la estadística descriptiva dando a conocer resultados.

Investigación correlacional según los documentos de la biblioteca electrónica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (2011), dice que:

Este tipo de estudios se utilizan para determinar en qué medida dos o más variables están relacionados entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable. Agrupar una determinada clase de hechos o fenómenos y conocer su distribución es una forma de facilitar la manipulación de los mismos, pero no es explicarlos. Este tipo de investigación tiene un valor explicativo, aunque parcial

La investigación correlacional también es conocida como investigación asociativa y se realizan estos estudios correlacionales para explicar comportamientos

humanos importantes o para predecir los resultados probables, es decir identificar las relaciones entre variables.” (PERÚ.TAMU.EDU, 2011)

Se recurrirá a la investigación correlacional para determinar el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular, de manera que se puedan relacionar el riesgo financiero como variable independiente y la incursión en mercados alternativos como variable dependiente, todo esto se lo realizará utilizando métodos de estadística inferencial, como la distribución muestral que por medio de la prueba Chi Cuadrado o Pearson, su fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{E}$$

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

El autor Levin & Rubin define que "Es un conjunto de todos los elementos que se está estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". (1996) Por lo tanto una población es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

Población también es definida como “la totalidad del universo que interesa considerar, y que es necesario que esté bien definido para que se sepa en todo momento que elementos lo componen.” (Cuesta & Herrero, pág. 2)

Se concluye entonces que población son los elementos claramente definidos objetos de estudio. Y para el presente trabajo investigativo la población que se convertirá en objeto de estudio es el personal de labora en la empresa que en su totalidad están conformados por treinta y dos trabajadores entre hombres y mujeres.

### **3.3.2. Muestra**

El autor Murria R. Spiegel define: "Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". (1991).

Se considera que una muestra "es realizada cuando no es posible trabajar con toda la población, y en ese caso se toma una parte representativa de la población que refleje las similitudes y diferencias encontradas en la población, reuniendo las características importantes para la investigación". (Cuesta & Herrero, pág. 3).

Por lo tanto muestra es una extracción representativa de la población que se convertirá en objeto de estudio. Sin embargo como la población de la investigación no es significativamente grande no existe razón para extraer una muestra por lo tanto se trabajará con la población completa.

### **3.4. Operacionalización de Variables**

En la siguiente matriz se presenta la operacionalización de las variables independiente como independiente

**Variable Independiente: Riesgo Financiero**

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>Riesgo financiero</b>	Es la probabilidad de ocurrencia de un evento negativo (pérdidas económicas) con consecuencias financieras adversas.	<p>Identificación de riesgos</p> <p>Calidad de Activos</p> <p>Manejo Administrativo</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Incumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación asignación del porcentaje a los rubros donde es inminente el riesgo</li> <li>• Porcentaje de la calidad de activos</li> <li>• Porcentaje de Cobertura Patrimonial De Activos</li> <li>• Porcentaje de rentabilidad</li> <li>• Morosidad</li> </ul>	<p>¿Cuál son los principales niveles del riesgo en la cooperativa?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de la calidad de activos?</p> <p>¿Cuál es la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje del ROA? ¿Cuál es el porcentaje del ROE?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de morosidad de la cartera?</p>	<p>Análisis e indicadores financiero de la empresa.</p> <p>Encuestas o checklist dentro de la cooperativa</p> <p>Entrevistas dentro de la empresa.</p>

**Tabla 3. 1.** Matriz Operacionalización de la Variable Independiente

**Elaborado por:** La Investigadora

**Variable Dependiente:** Mercados Alternativos

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Mercados alternativos	Espacio en el cual se lleva a cabo la venta y la compra de bienes, servicios que provienen de métodos de producción alternativos a lo convencional.	<p>Espacio de mercado donde se desarrolla</p> <p>Servicios financieros (lo que hace convencionalmente)</p> <p>Diversificación de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje del mercado donde se desarrolla</li> <li>• Porcentaje de servicios convencionales</li> <li>• Porcentaje de servicios alternativos</li> </ul>	<p>¿Cuál es la situación actual de la cooperativa?</p> <p>¿Cuál es la realidad financiera de la empresa?</p> <p>¿Cuál son los servicios que ofertar convencionalmente la cooperativa?</p> <p>¿Cuál sería su mejor opción de servicios alternativos?</p>	<p>Análisis e indicadores financiero de la empresa.</p> <p>Encuestas o checklist dentro de la cooperativa</p> <p>Entrevistas dentro de la empresa.</p>

**Tabla 3. 2. .** Matriz Operacionalización de la Variable Dependiente

**Elaborado por:** La Investigadora

### **3.5. Plan de Recolección de Información**

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, la técnica de recolección de información que se aplicará es un checklist, a razón de que hay una existencia de 32 trabajadores completando de esta manera toda la información, por lo que no hace falta la extracción de una muestra, de esta forma la fiabilidad estadística de los resultados es mayor.

Preguntas

a) ¿Para qué?

En contestación a la pregunta, el trabajo investigativo busca cumplir con los objetivos de la misma, tal como lo es el relacionar el riesgo financiero con la incursión en mercados alternativos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA., de la Ciudad de Ambato.

b) ¿De qué personas u objetos?

Antes de que los objetivos sean una realidad, deben primero ser información, la misma que será proporcionada por el autorizante de la información, la misma que está a cargo del Doctor Segundo Toalombo Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA., y los check lists serán aplicadas a aquellos cuyos roles sean de mayor importancia para la investigación.

c) ¿Sobre qué aspectos?

Los aspectos que se consideran son la variable independiente, la cual trata sobre el riesgo financiero que existe en las actividades que realiza la cooperativa, y de la variable dependiente que habla sobre la incursión en los mercados alternativos que la organización podría ejercer en tiempo presente extendiéndose al futuro.

d) ¿Quién o quiénes?

La investigación surge producto de las necesidades de la cooperativa, lo que motivó el planteamiento de un problema el cual es y será desarrollada por la investigadora.

e) ¿A quiénes?

El trabajo investigativo como se mencionó anteriormente, tomará como instrumento de recolección de datos el check list, la misma que será aplicada a los individuos de ambos géneros, sin hacer ninguna distinción de tipo cultural, étnica, que realizan sus labores cotidiana en la organización.

f) ¿Cuándo?

El tiempo en el cual se planea llevar a cabo el presente trabajo investigativo está previsto para el segundo semestre del año 2014 y el primer mes del año 2015, sin embargo se preparó un adelanto que servirá como base de lo anteriormente mencionado.

g) ¿Dónde?

Mencionado en capítulos anteriores, la ejecución de la actual labor investigativa de efectuará en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA., agencia matriz, Ambato, ubicada en las calles Castillo Juan Benigno Vela y 12 de Noviembre, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

h) ¿Cuántas veces?

Por tratarse de un trabajo que la investigadora realizará una única vez se determina que la investigación es de carácter transaccional o transversal.

i) ¿Cómo?

Se la realizará iniciando con una observación para después aplicar el checklist, unos cuestionarios previamente elaborados con preguntas cerradas para la obtención de respuestas directas.

j) ¿Con qué?

Con el instrumento de la metodología cuali-cuantitativa que es el checklist de primera fuente es decir la realización frente a frente.

### **3.6. Plan de Procesamiento de la Información**

“Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas.” (Universidad del Cauca, 2003)

La información que se obtendrá en la presente investigación y su correspondiente análisis se la realizará mediante:

Recolección de información bibliográfica y escrita

En los capítulos anteriores se detalla todos los aspectos importantes de la cooperativa que se pretende hacer mediante la propia manifestación de objetivos, del mismo modo sobre los conceptos de mayor notabilidad que conlleva las variables, lo que servirá como base teórica que respalde el presente trabajo sobre cualquier duda que pudiese darse en el futuro.

Revisión crítica

Se efectuará una revisión crítica a razón de que la investigadora estará inmersa en la manipulación de los análisis estadísticos producto de la información de las variables que necesitan de una validación matemática.

## Revisión tabular

Una vez ejecutada la aplicación del checklist se procederá a la tabulación de datos obtenidos de la misma, con el empleo de la estadística inferencial para luego pasar al procesamiento de la información mediante gráficos estadísticos y finalmente el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de los resultados

Se empleó la herramienta del check list que fue elaborado por la investigadora con el fin de recolectar la información, la misma que fue preparada con anticipación conteniendo preguntas concernientes a la situación de la cooperativa, esta técnica fue aplicada a los jefes departamentales de la institución.

Está dividida en cinco bloques que son riesgo financiero, mercado alternativo, Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo, rentabilidad del mercado alternativo y estrategias de mercado, para una mejor comprensión y captación de información objeto de estudio.

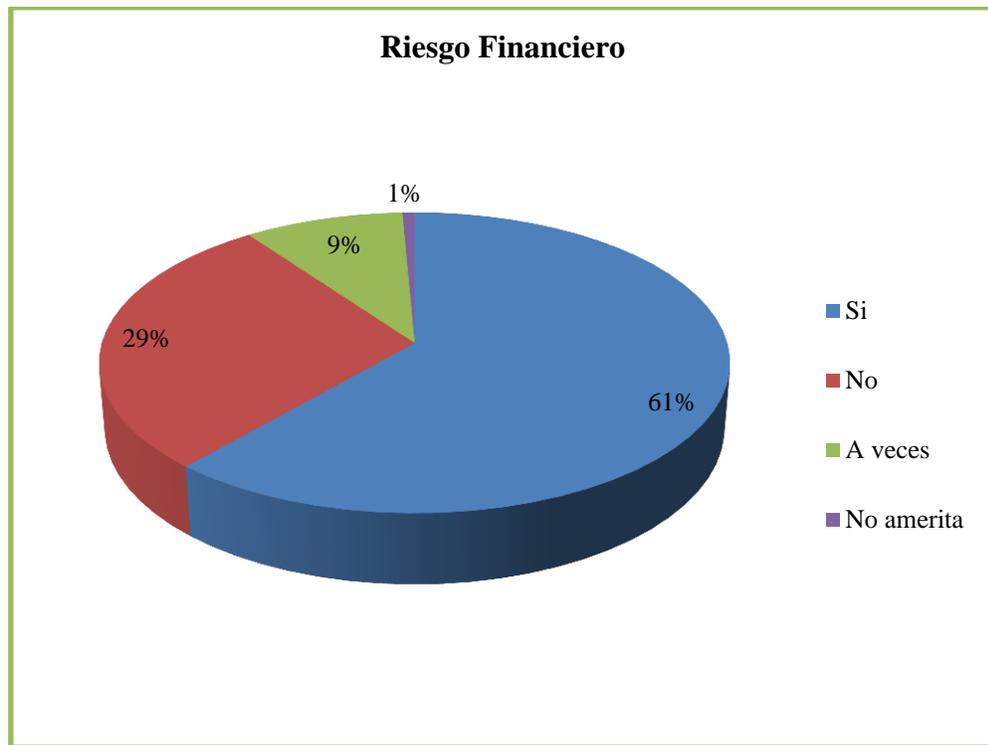
A continuación se presenta los resultados obtenidos producto de la aplicación del check list, detallado con su respectiva tabla, gráfico y análisis para una mayor comprensión.

Primer bloque: **Riesgo Financiero**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	86	61%
No	40	29%
A veces	13	9%
No amerita	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 1:** Riesgo Financiero

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 1:** Riesgo Financiero  
**Elaborado por:** La Investigadora

#### Análisis e Interpretación

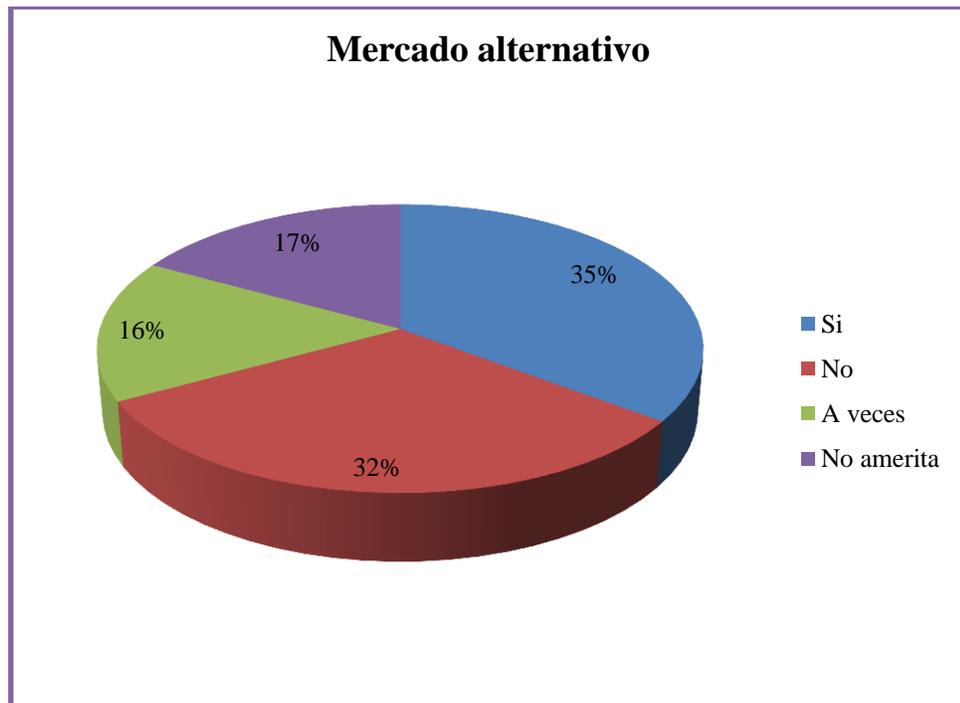
El gráfico muestra que en el bloque sobre riesgo financiero, de las 35 preguntas los encuestados respondieron un 61% con si sobre las diversas interrogantes que involucra el riesgo financiero como herramientas para su control, cómo administrarlo o gestionarlo, tipos, incidencia sobre rentabilidad solvencia toma de decisiones, etc., y sobre mercados alternativos. Mientras que en la opción no amerita se registró un 1 %, esto permite ver que de las 35 preguntas hubo una respuesta en la que se creyó que algunas de las interrogantes no ameritaba relacionarse con la situación de la empresa.

De esta manera los datos estadísticos manifiestan que la mayoría del personal administrativo de la cooperativa está bien capacitado e informado.

Segundo bloque: **Mercado alternativo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	35%
No	28	32%
A veces	14	16%
No amerita	15	17%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 2:** Mercado alternativo  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 2:** Mercado alternativo  
**Elaborado por:** La Investigadora

## Análisis e Interpretación

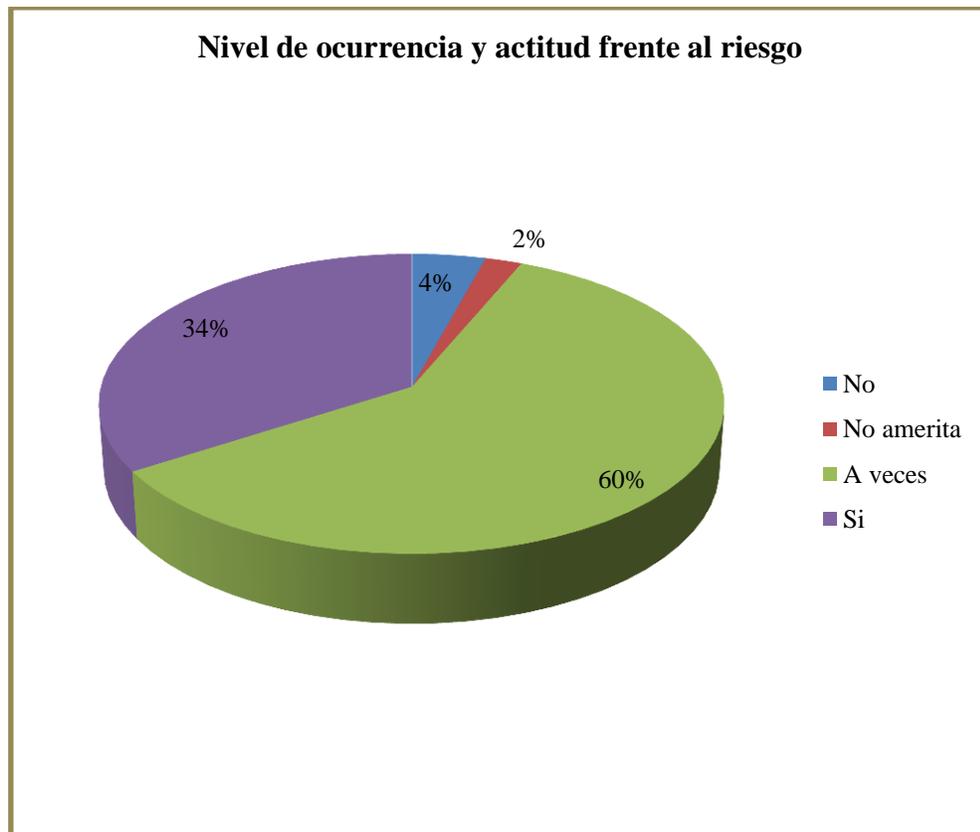
El grafico demuestra que de las 22 preguntas que se respondieron se arroja un porcentaje casi parejo entre las opciones si 35% y no 32%, y la opción a veces con un 16%, es decir, que de las preguntas que correspondían a mercado alternativo como su importancia, análisis, segmentación, diversificación, estrategias, etc., los encuestados, en su mayoría, mostraron interés y aceptación a la posibilidad de ampliar este tema, eso sí se junta las opciones si y a veces, sin embargo hay una cifra considerable que no conoce o no muestra interés por dicho tema.

### Tercer bloque: Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	2	4%
No amerita	1	2%
A veces	28	60%
Si	16	34%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 3:** Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 3:** Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo  
**Elaborado por:** La Investigadora

### **Análisis e Interpretación**

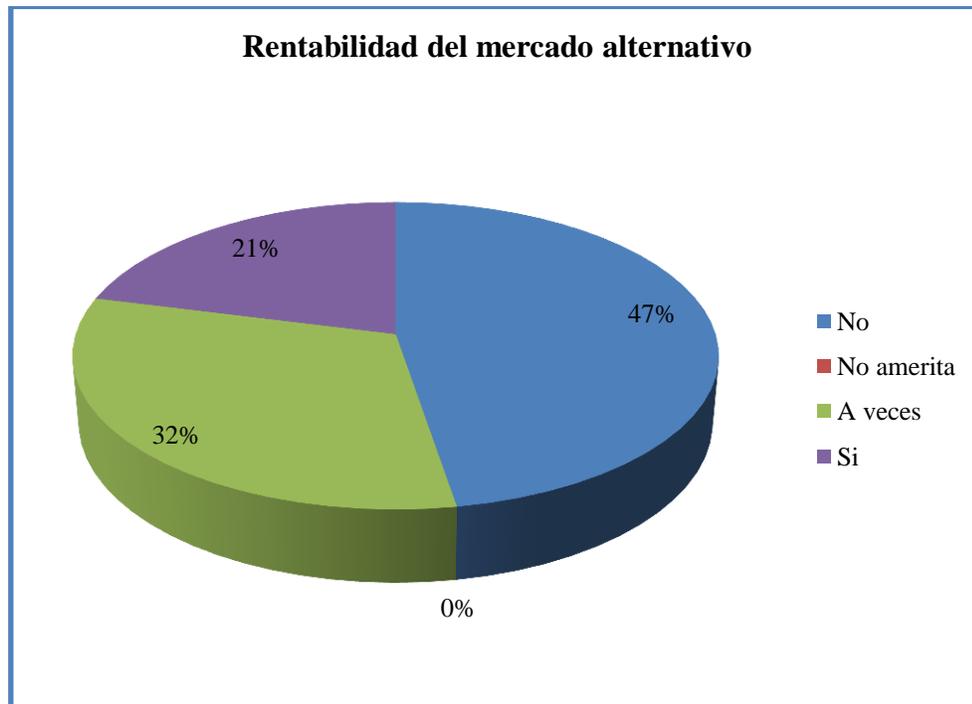
De las preguntas sobre el nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo, realizadas a los encuestados, respondieron con un 60% en la opción a veces, lo que indica que el personal administrativo si tiene conciencia de cuál es la situación de ocurrencia riesgo de la cooperativa y que actitud deben considerar ante esta.

Un 34% considera la opción sí, es decir que consideran que la ocurrencia del riesgo es más frecuente pero no optan por ninguna actitud a considerar. Y hay un leve porcentaje que sabe la realidad de ocurrencia del riesgo pero que no opta por una actitud frente a esta.

Cuarto bloque: **Rentabilidad del mercado alternativo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	9	47%
No amerita	0	0%
A veces	6	32%
Si	4	21%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 4:** Rentabilidad del mercado alternativo  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 4:** Rentabilidad del mercado alternativo  
**Elaborado por:** La Investigadora

## Análisis e Interpretación

Para las preguntas del cuarto bloque cuyo tema es la rentabilidad del mercado alternativo, la mayor cifra es para la opción no, con un 47%, lo que no se muestra un positivismo ni entusiasmo con respecto a la rentabilidad que brinda las posibilidades que un mercado alternativo pueda generar, ya sea por desconocimiento o porque la cooperativa está conforme con su nicho de mercado y no quiere aventurarse a una opción que consideran riesgosa.

A pesar de la cifra anterior hay un 21% para la opción si, y un 32% para la opción a veces, que considera que analizar y potencializar el mercado alternativo si conllevaría una alta rentabilidad.

### Quinto bloque: Estrategias de Mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	15	71%
No amerita	1	5%
A veces	3	14%
Si	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 5:** Estrategias de Mercado  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 5:** Estrategias de Mercado  
**Elaborado por:** La Investigadora

### **Análisis e Interpretación**

Con último bloque cuyo tema son las estrategias de mercado, la mayor cifra es del 71% para la opción no, esto se considera que, al pensar que no habrá rentabilidad si se decidiera por un mercado alternativo, es evidente que no se tendría que tomar en cuenta dichas estrategias porque no existe interés.

Un 10% considera la opción si, y un 14% la opción a veces, a razón de que creen que un mercado alternativo si necesita estrategias para que funcione de la manera que se espera, y que, no solo se puede aplicar ahí sino también al que actualmente se encuentran desempeñando.

#### 4.1.1. Análisis Horizontal

Análisis horizontal del Estado de Situación Inicial

ACTIVO	Al 31-12-2011		Al 31-12-2012		Análisis horizontal	
	Descripción	Totales	Totales	V. Abs.	V. Rel.	
Fondos disponibles		2454292,47	3131859,42	677566,95		28%
Inversiones		446939,19	890469,06	443529,87		99%
Cartera de créditos		16019157,99	18439896	2420738,01		15%
Cuentas por Cobrar		746850,03	532386,38	-214463,65		-29%
Propiedad y equipo		1737184,25	1803431,16	66246,91		4%
Otros Activos		338882,18	321836,59	-17045,59		-5%
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>21743306,11</b>	<b>25119878,61</b>	<b>3376572,5</b>		<b>16%</b>

**Tabla 4. 6:** Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el año 2011 el activo total llega a USD \$21743306.11 teniendo un incremento del 16% para el siguiente año, es decir hay una tendencia ascendiente en donde se resalta la cuenta inversiones un muy notable crecimiento del 99%, en los fondos disponibles un 28%, en la cartera de créditos un 15%, y en propiedad y equipo un 4%, mientras que las demás cuentas del activo tienen valores de crecimiento negativo cuentas por cobrar con -29% y otros activos con -5%.

Pasivo y Patrimonio

<b>PASIVO</b>	<b>Al 31-12-2011</b>	<b>Al 31-12-2012</b>	<b>Análisis horizontal</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Totales</b>	<b>Totales</b>	<b>V. Abs.</b>	<b>V. Rel.</b>
Obligaciones con el público	14527448,98	18141398,26	3613949,28	25%
Cuentas por pagar	567762,45	946465,48	378703,03	67%
Obligaciones financieras	3466455,31	2768039,1	-698416,21	-20%
Otros pasivos	89959,35	64340,21	-25619,14	-28%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>18651626,09</b>	<b>21920243,05</b>	<b>3268616,96</b>	<b>18%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital socios	1047922,01	1151747,67	103825,66	10%
Reservas	339714,03	356493,87	16779,84	5%
Otros aportes patrimoniales	469342,86	469342,86	0	0%
Superávit por valuaciones	1061188,46	1061188,46	0	0%
Resultados	173512,66	160862,7	-12649,96	-7%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3091680,02</b>	<b>3199635,56</b>	<b>107955,54</b>	<b>3%</b>

**Tabla 4. 7:** Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

El pasivo total del año 2011 fue de USD \$ 18651626.09 teniendo un incremento del 18% para el año 2012, destacan el rubro cuentas por pagar que acrecimiento 67% con referencia al año anterior, además la cuenta obligaciones con el público con un aumento del 25% y el resto con cifras negativas.

Mientras que el patrimonio del año 2011 fue de USD \$3091680.02 ascendiendo con un 3% para el siguiente año, la cuenta capital socios incrementa con 10%.

Análisis horizontal del Estado de resultados

Descripción	Al 31-12-2011	Al 31-12-2012	Análisis horizontal	
			V. Abs.	V. Rel.
Total Ingresos				
Intereses y descuentos ganados	350706,35	339347,93	-11358,42	-3,24%
Intereses causados	99825,38	98038,44	-1786,94	-1,79%
Margen neto intereses	250880,97	241309,49	-9571,48	-3,82%
Comisiones ganadas	7057,57	7100,65	43,08	0,61%
Utilidades financieras	0	0	0	0%
Ingresos por servicios	58553,8	69378,84	10825,04	18,49%
Comisiones causadas	0	0	0	0%
Perdidas financieras	0	0	0	0%
Margen bruto financiero	316492,34	317788,98	1296,64	0,41%
Provisiones	7358,49	8426,1	1067,61	14,51%
Margen neto financiero	309133,85	309362,88	229,03	0,07%
Gastos operacionales	153911,02	189105,91	35194,89	22,87%
Margen de intermediación	155222,83	120256,97	-34965,86	-22,53%
Otros ingresos operacionales	0	0	0	0%
Otras pérdidas operacionales	0	0	0	0%
Margen operacional	155222,83	120256,97	-34965,86	-22,53%
Otros ingresos	14363,26	17783,04	3419,78	23,81%
Otros gastos y pérdidas	4128,58	4128,58	0	0,00%
Ganancia o pérdida antes de impuestos	165457,51	133911,43	-31546,08	-19,07%
Impuestos y participaciones a empleados	0	0	0	0%
<b>Ganancia o pérdida del ejercicio</b>	<b>173512,66</b>	<b>160862,7</b>	<b>-12649,96</b>	<b>-7,29%</b>

**Tabla 4. 8:** Estado de Resultados Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

En el estado de resultados en el año 2011, se registra un excedente de USD \$173512.66 teniendo para el año 2012 un descenso del 7.29%, de esta observación entre ambos estados de resultados se deduce la existencia de una tendencia decreciente en la mayoría de los rubros, tomando en consideración la cuenta intereses y descuentos ganados con una disminución de 3.24% al igual que un aminoro de 1.79% en los intereses causados, al igual que en las provisiones de un -14.51%.

#### 4.1.2. Análisis Vertical

##### Análisis Vertical del Estado de Situación Inicial

##### Activo

	Al 31-12-2011	Análisis	Al 31-12-2012	Análisis
Descripción	Totales	vertical	Totales	vertical
ACTIVO				
Fondos disponibles	2454292,47	11,2876%	3131859,42	12,4677%
Inversiones	446939,19	2,0555%	890469,06	3,5449%
Cartera de créditos	16019157,99	73,6740%	18439896	73,4076%
Cuentas por Cobrar	746850,03	3,4349%	532386,38	2,1194%
Propiedad y equipo	1737184,25	7,9895%	1803431,16	7,1793%
Otros Activos	338882,18	1,5586%	321836,59	1,2812%
TOTAL ACTIVO	21743306,11	100%	25119878,61	100%

**Tabla 4. 9:** Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

En el total de activos del año 2011 se registra que el mayor porcentaje de la conformación del activo es para la cuenta cartera de créditos con el 73.67% y con un descenso casi imperceptible del 73.41% para el año 2012. El 11.29% para los fondos disponibles los cuales tuvieron un ligero aumento a 12.47%. Y el rubro cuentas por cobrar con un porcentaje de 3.43% decayó para el año 2012 a 2.12%.

## Pasivo y Patrimonio

	Al 31-12-2011	Análisis vertical	Al 31-12-2012	Análisis vertical
Descripción	Totales		Totales	
<b>PASIVO</b>				
Obligaciones con el público	14527448,98	77,8884%	18141398,26	82,7609%
Cuentas por pagar	567762,45	3,0440%	946465,48	4,3178%
Obligaciones financieras	3466455,31	18,5853%	2768039,1	12,6278%
Otros pasivos	89959,35	0,4823%	64340,21	0,2935%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>18651626,09</b>	<b>100%</b>	<b>21920243,05</b>	<b>100%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital socios	1047922,01	33,8949%	1151747,67	35,9962%
Reservas	339714,03	10,9880%	356493,87	11,1417%
Otros aportes patrimoniales	469342,86	15,1808%	469342,86	14,6686%
Superávit por valuaciones	1061188,46	34,3240%	1061188,46	33,1659%
Resultados	173512,66	5,6122%	160862,7	5,0275%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3091680,02</b>	<b>100%</b>	<b>3199635,56</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PASIVO+PATRIMON</b>	<b>21743306,11</b>		<b>25119878,61</b>	

**Tabla 4. 10:** Estado de Situación Inicial Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

En el pasivo total del año 2011 los rubros más representativos fueron los de obligaciones con el público con un 77.89% que se incrementó a un 82.76% para el año 2012, seguido por la cuenta obligaciones financieras con un 18.58% pero descendiendo para el año 2012 a 12.63%.

En cuanto al patrimonio el capital social del año 2011 obtuvo un porcentaje de 33.89% y que se acrecentó a 36% para el año 2012, mientras que en la cuenta de superávit por valuaciones en el año 2011 el porcentaje fue de 34.32% y que disminuyó para el año siguiente a 33.16%.

## Análisis Vertical del Estado de resultados

Descripción	Al 31-12-2011	Analisis vertical	Al 31-12-2012	Analisis vertical
Total Ingresos				
Intereses y descuentos ganados	350706,35	100%	339347,93	100%
Intereses causados	99825,38	28,46%	98038,44	28,89%
Margen neto intereses	250880,97	71,54%	241309,49	71,11%
Comisiones ganadas	7057,57	2,01%	7100,65	2,09%
Utilidades financieras	0	0,0%	0	0%
Ingresos por servicios	57553,8	16,41%	69378,84	20,44%
Comisiones causadas	0	0%	0	0,00%
Perdidas financieras	0	0%	0	0,00%
Margen bruto financiero	315492,34	89,96%	317788,98	93,65%
Provisiones	8426,1	2,40%	8426,10	2,48%
Margen neto financiero	307066,24	87,56%	309362,88	91,16%
Gastos operacionales	153911,02	43,89%	189105,91	55,73%
Margen de intermediación	153155,22	43,67%	120256,97	35,44%
Otros ingresos operacionales	0	0%	0	0%
Otras pérdidas operacionales	0	0%	0	0%
Margen operacional	153155,22	43,67%	120256,97	35,44%
Otros ingresos	14363,26	4,10%	17783,04	5,24%
Otros gastos y pérdidas	4128,58	1,18%	4128,58	1,22%
Ganancia o pérdida antes de impuestos	163389,9	46,59%	133911,43	39,46%
Impuestos y participaciones a empleados	0	0%	0	0%
<b>Ganancia o pérdida del ejercicio</b>	<b>173512,66</b>	<b>49,48%</b>	<b>160862,70</b>	<b>47,40%</b>

**Tabla 4. 11:** Estado de Resultados Cooperativa SAC LTDA.

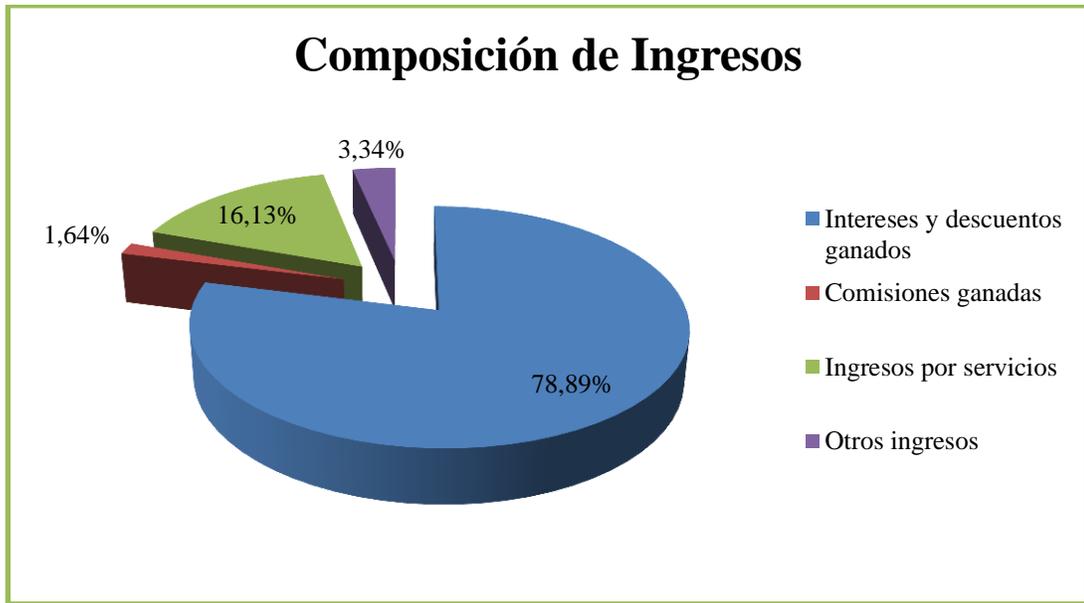
**Elaborado por:** La Investigadora

### Composición de Ingresos del año 2012

Ingresos	Al 31-12-20	%
Intereses y descuentos ganados	339347,93	78,89%
Comisiones ganadas	7057,57	1,64%
Ingresos por servicios	69378,84	16,13%
Otros ingresos	14363,26	3,34%
<b>Total Ingresos</b>	<b>430147,6</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 12:** Composición de Ingresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 6:** Composición de Ingresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

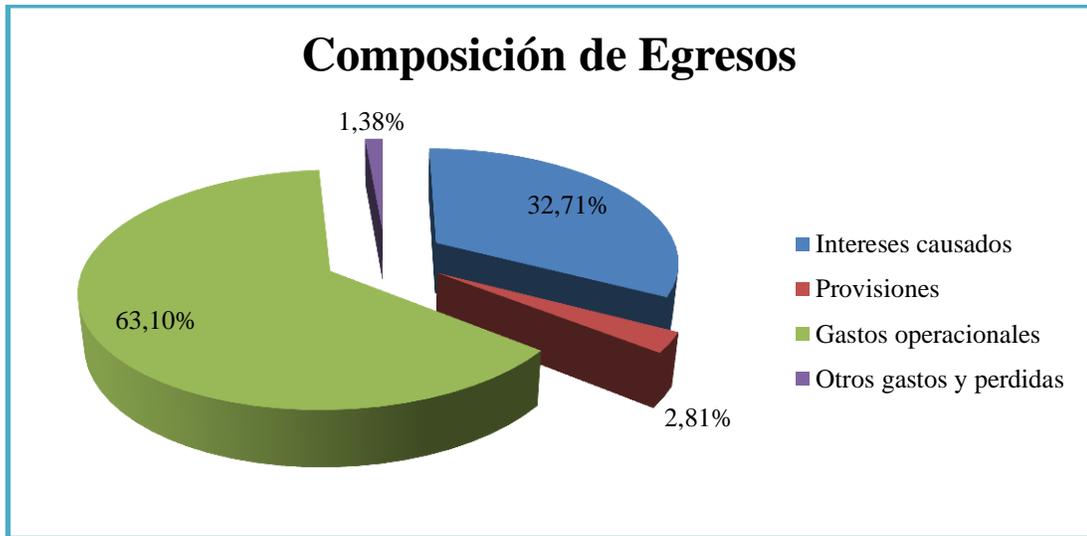
La Cooperativa SAC. LTDA., en el año 2012 tuvo un total de ingresos de USD \$ 430147.6, en donde la cuenta intereses y descuentos ganados tiene una mayor participación con un 78.89%, luego está la cuenta ingresos por servicios con un 16.13%, después está otros ingresos con un 3.34% y al final está las comisiones ganadas con un 1.64%.

#### Composición de Egresos

<b>Egresos</b>	<b>Al 31-12-20</b>	<b>%</b>
Intereses causados	98038,44	32,71%
Provisiones	8426,10	2,81%
Gastos operacionales	189105,91	63,10%
Otros gastos y perdidas	4128,58	1,38%
<b>Total Egresos</b>	<b>299699,03</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. 13:** Composición de Egresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 7:** Composición de Egresos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC. LTDA., en el año 2012 tuvo un total de egresos de USD \$ 299699.03, tomando en consideración que la mayor participación tiene la cuenta gastos operacionales con un 63.10%, luego le sigue la cuenta intereses causados con 32.71%, después está el rubro provisiones con un 2.81% y al final está el rubro otros gastos y pérdidas con 1.38%.

#### 4.1.3. Indicadores Financieros

##### 4.1.3.1. Capital

##### Cobertura Patrimonial de Activos

Suficiencia Patrimonial =	$\frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$		
=	3370912,84	0,24610337	25%
	13697142,3		

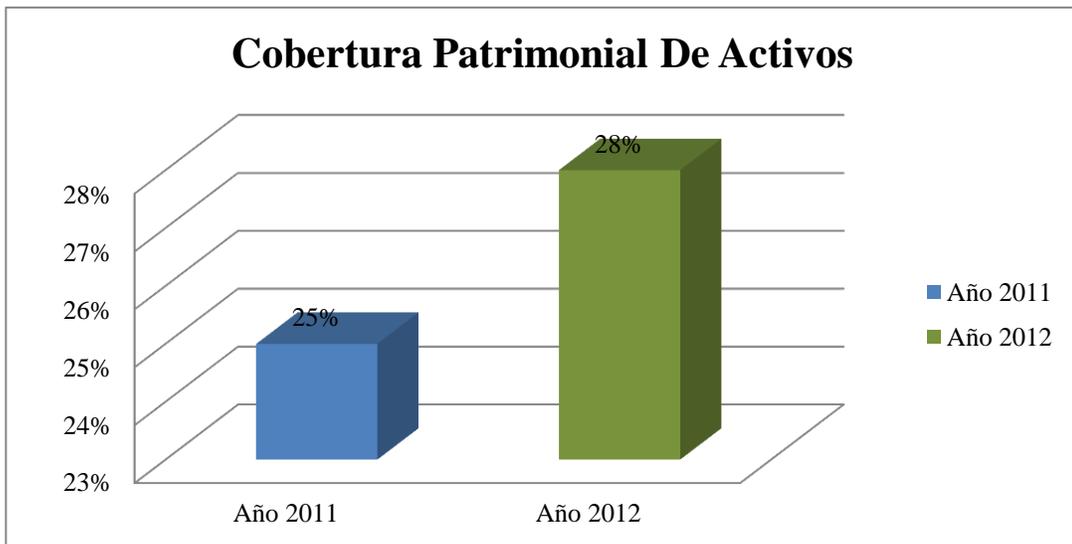
**Gráfico 4. 8:** Cobertura Patrimonial de Activos del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Patrimonio + Resultados</b>		
<b>Suficiencia Patrimonial =</b>		<b>Activos Inmovilizados Netos</b>		
		=	<b>3440677,25</b>	<b>0,27605068</b>
			<b>12463933,3</b>	<b>28%</b>

**Gráfico 4. 9:** Cobertura Patrimonial de Activos del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 10:** Cobertura Patrimonial de Activos año 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC. LTDA., en el año 2011 tuvo un proporción patrimonial del 25% de cobertura frente a los activos inmovilizados netos subiendo a un 28% para el año 2012, esto quiere decir que la institución mejoró su posición en torno a la cobertura patrimonial de sus activos, esto se debe al aumento del aporte al capital social.

4.1.3.2. Calidad de Activos

- Activo improductivo Neto/Total activo

2011	Activo improductivo Neto/Total Activo =	$\frac{\text{Activo improductivo Neto}}{\text{Total Activo}}$	
		12717693,8	0,58490157
		21743306,1	58%

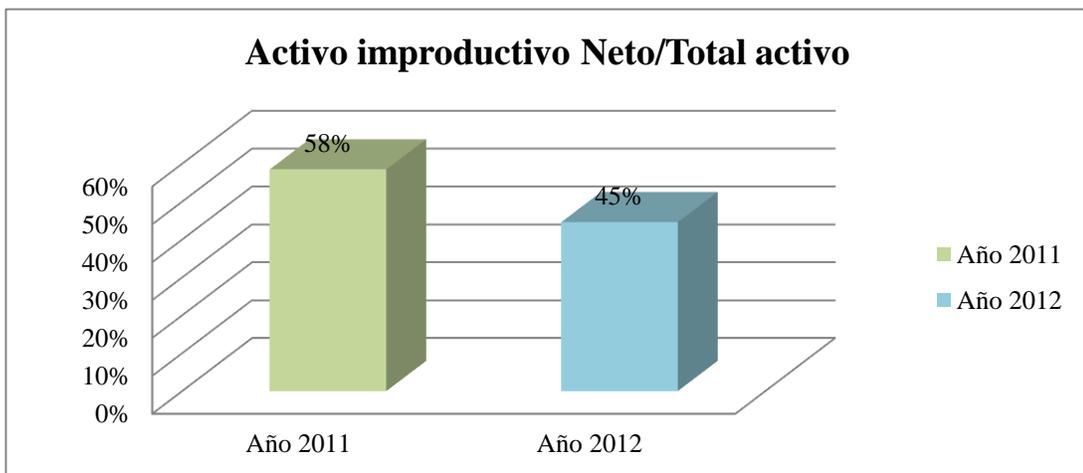
**Gráfico 4. 11:** Activo improductivo Neto/Total activo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012	Activo improductivo Neto/Total Activo =	$\frac{\text{Activo improductivo Neto}}{\text{Total Activo}}$	
		11196147,1	0,44570865
		25119878,6	45%

**Gráfico 4. 12:** Activo improductivo Neto/Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 13:** Activo improductivo Neto/Total activo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el año 2011 el porcentaje de los activos improductivos netos fue del 58% y para el año 2012 el porcentaje fue del 45%.

- Activo productivo/Total activo

2011	Activo productivo/	TotalActivo=	$\frac{\text{Activoproductivo}}{\text{TotalActivo}}$		
				18402945,95	0,84637294
				21743306,11	85%

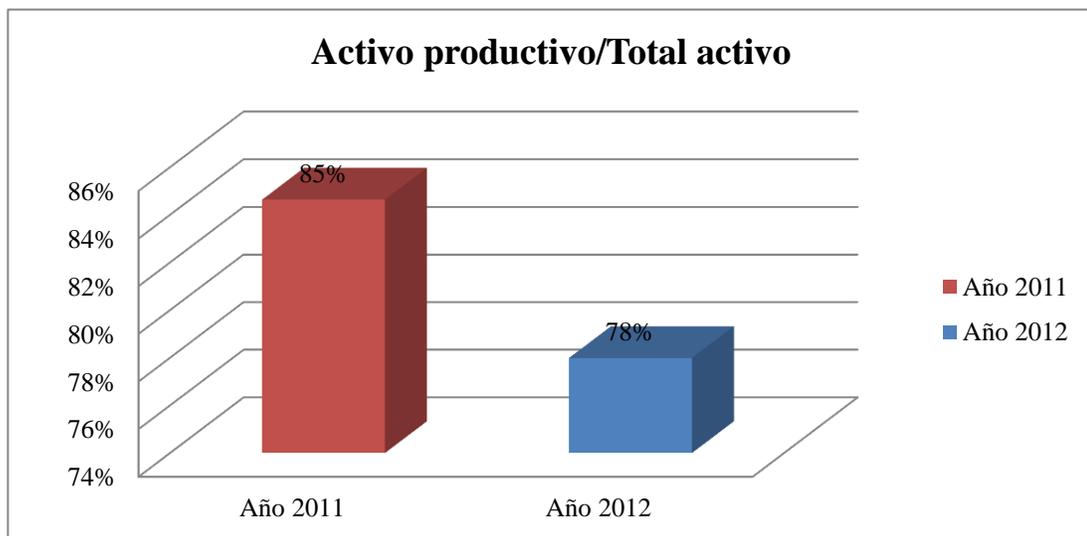
**Gráfico 4. 14:** Activo productivo /Total activo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012	Activo productivo/	TotalActivo=	$\frac{\text{Activoproductivo}}{\text{TotalActivo}}$		
				19591853,51	0,77993424
				25119878,61	78%

**Gráfico 4. 15:** Activo productivo /Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 16:** Activo productivo /Total activo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el año 2011 el porcentaje de los activos productivos sobre el total activos, es decir la proporción de activos que generaron rendimientos fue del 85% lo cual fue muy bueno y para el año 2012 el porcentaje fue del 78%.

## ÍNDICES DE MOROSIDAD

- Morosidad De Cartera

2011	Morosidad Cartera =	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$		
			891789,83	0,05387843
			16551888,4	5,39%

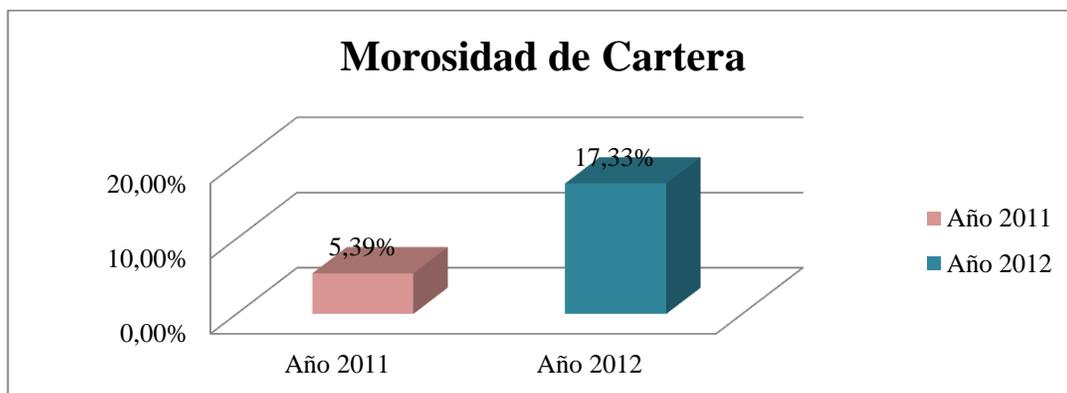
**Gráfico 4. 17:** Morosidad de Cartera del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012	Morosidad Cartera =	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$		
			3346857,48	0,17328064
			19314664,7	17,33%

**Gráfico 4. 18:** Morosidad de Cartera del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 19:** Morosidad de Cartera de años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La morosidad de cartera de la Cooperativa SAC. LTDA., durante el año 2011 fue de 5.39%, éste se incrementó para el año siguiente a 17.33% lo que implica que la cooperativa maneja un alto índice de morosidad.

- Morosidad de Cartera de consumo

				$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$	
				13800,56	0,1809962
				76246,35	18,10%

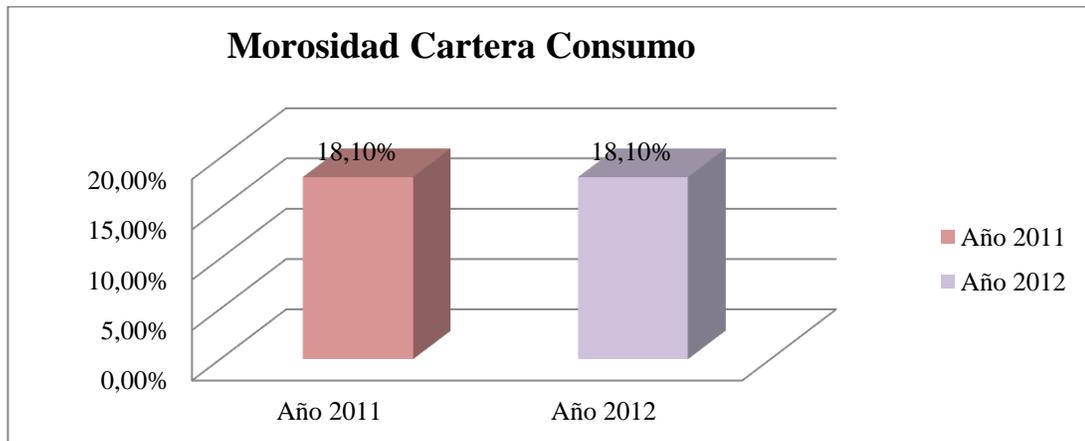
**Gráfico 4. 20:** Morosidad de Cartera de consumo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

				$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$	
				13800,56	0,1809962
				76246,35	18,10%

**Gráfico 4. 21:** Morosidad de Cartera de consumo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 22:** Morosidad de Cartera de consumo del año 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La morosidad de cartera de consumo en el año 2011 fue de 18.10% mientras que para el año siguiente ésta se mantiene con el mismo porcentaje de 18.10% de morosidad, siendo éste el más alto de todos.

- Morosidad Cartera de Vivienda

2011	Morosidad Cartera Vivienda =		$\frac{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}{\text{Cartera Bruta Vivienda}}$		
			47697,91	0,27619275	27,62%
			172697,91		

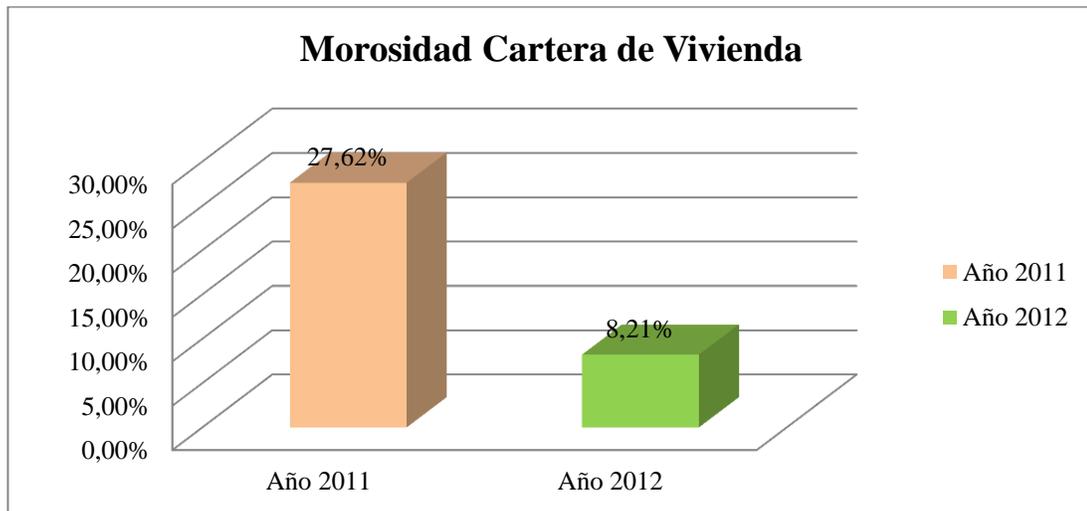
**Gráfico 4. 23:** Morosidad de Cartera de vivienda del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2011	Morosidad Cartera Vivienda =		$\frac{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}{\text{Cartera Bruta Vivienda}}$		
			48765,21	0,08208997	8,21%
			594045,88		

**Gráfico 4. 24:** Morosidad de Cartera de vivienda del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 25:** Morosidad de Cartera de vivienda años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La morosidad de la cartera de vivienda del año 2011 obtuvo un porcentaje de 27.62% y disminuyó considerablemente para el año posterior a 8.21%, es decir que la gestión de recuperación en este sector ha mejorado.



## COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA

- Cobertura Cartera de Crédito Improductiva

2011	Cobertura =	Provisiones		
		Cartera Crédito Improductiva		
		532730,36	0,5973721	59,74%
		891789,83		

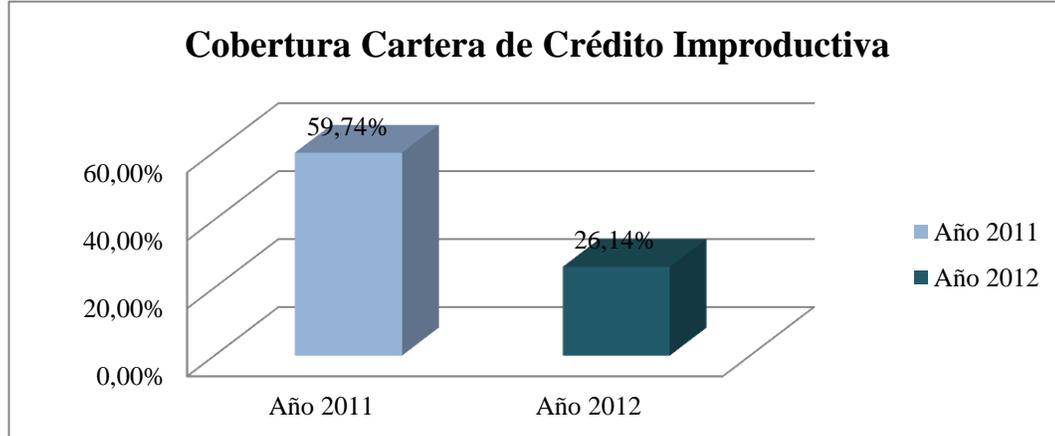
**Gráfico 4. 29:** Cobertura Cartera de Crédito Improductiva del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012	Cobertura =	Provisiones		
		Cartera Crédito Improductiva		
		874768,66	0,26137016	26,14%
		3346857,48		

**Gráfico 4. 30:** Cobertura Cartera de Crédito Improductiva del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 31:** Cobertura Cartera de Crédito Improductiva años 2011 - 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Al existir altos índices de morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa SAC LTDA., por consecuencia también necesita tener más provisiones, y al año 2011 tuvo una cobertura de cartera de crédito improductiva del 59.74%, disminuyendo éste porcentaje a 26.14% para el año 2012.

- Cobertura de la Cartera de Consumo

	2011	Cobertura Cartera Consumo =	$\frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$		
				105032,39	7,61073391
				13800,56	

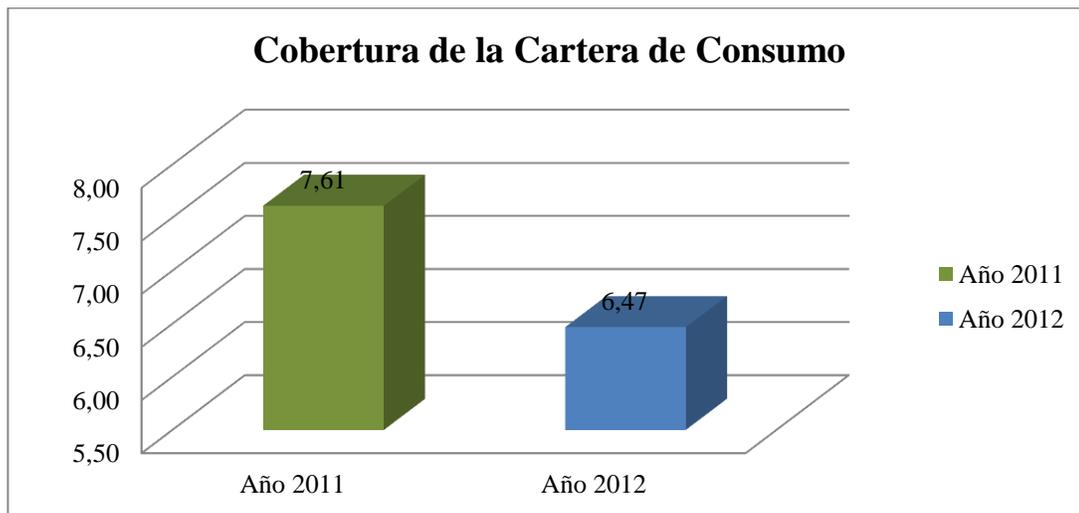
**Gráfico 4. 32:** Cobertura Cartera de Crédito de Consumo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

	2012	Cobertura Cartera Consumo =	$\frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$		
				89250,14	6,46713901
				13800,56	

**Gráfico 4. 33:** Cobertura Cartera de Crédito de Consumo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 34:** Cobertura Cartera de Crédito de Consumo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La cobertura de la cartera de consumo en el año 2011 fue de 7.61 y decae a 6.47 puntos para el año 2012.

- Cobertura de la Cartera de Vivienda

2011 Cobertura Cartera Vivienda =	Provisiones Cartera Vivienda					
	Cartera Improductiva Vivienda					
			9899,14	0,20753823	21%	
			47697,91			

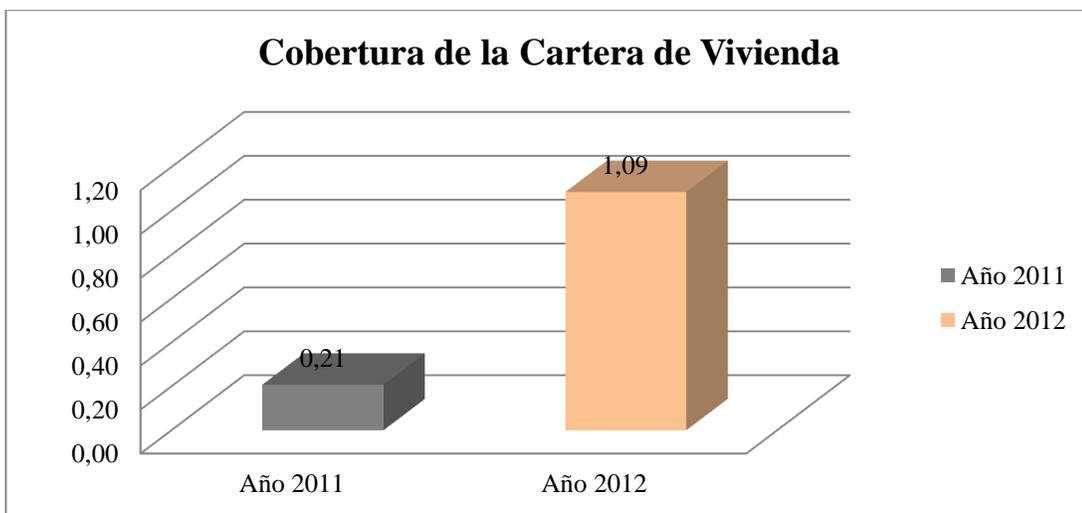
**Gráfico 4. 35:** Cobertura de la Cartera de Vivienda del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012 Cobertura Cartera Vivienda =	Provisiones Cartera Vivienda					
	Cartera Improductiva Vivienda					
			52938,77	1,08558478	109%	
			48765,21			

**Gráfico 4. 36:** Cobertura de la Cartera de Vivienda del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 37:** Cobertura de la Cartera de Vivienda años 2011 - 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La cobertura de la cartera de vivienda para el año 2011 fue de 0.21 puntos y se incrementa para el siguiente año a 1.09 puntos.

- Cobertura de la Cartera de Microempresa

2011 Cobertura Cartera Microempresa =	Provisiones Cartera Microempresa					
	Cartera Improductiva Microempresa					
	408411,42	0,51907445	52%			
	786807,02					

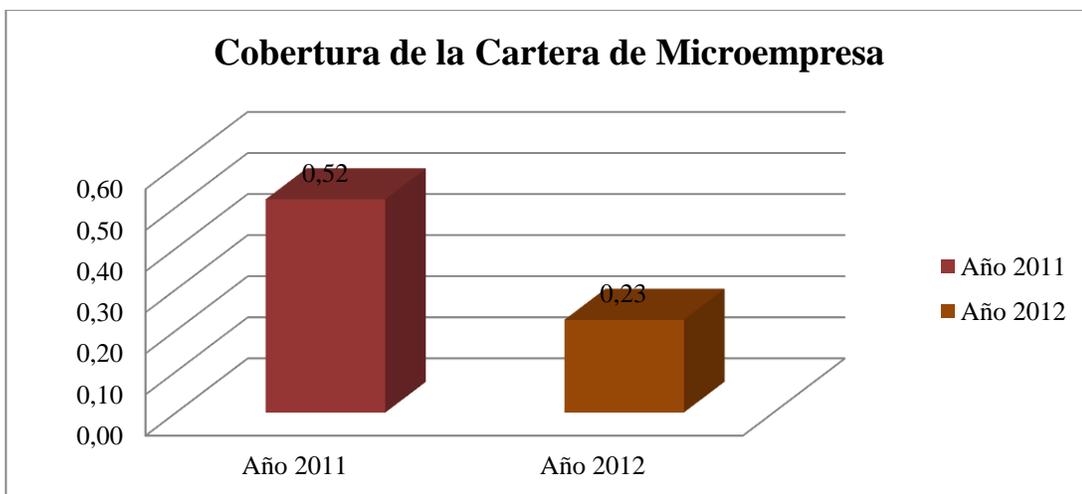
**Gráfico 4. 38:** Cobertura de la Cartera de Microempresa del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012 Cobertura Cartera Microempresa =	Provisiones Cartera Microempresa					
	Cartera Improductiva Microempresa					
	732197,79	0,22593067	23%			
	3240807,37					

**Gráfico 4. 39:** Cobertura de la Cartera de Microempresa del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 40:** Cobertura de la Cartera de Microempresa años 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

En cuanto a la cobertura de la cartera de microempresa para el año 2011 tuvo 0.52 puntos y decayó a 0.23 para el año 2012.

4.1.3.3. Manejo Administrativo

- Activos Productivos / Pasivos con Costo

		<b>Relación = <math>\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}</math></b>		
<b>2011</b>		<b>22371687,2</b>	<b>1,24329255</b>	<b>124%</b>
		<b>17993904,3</b>		

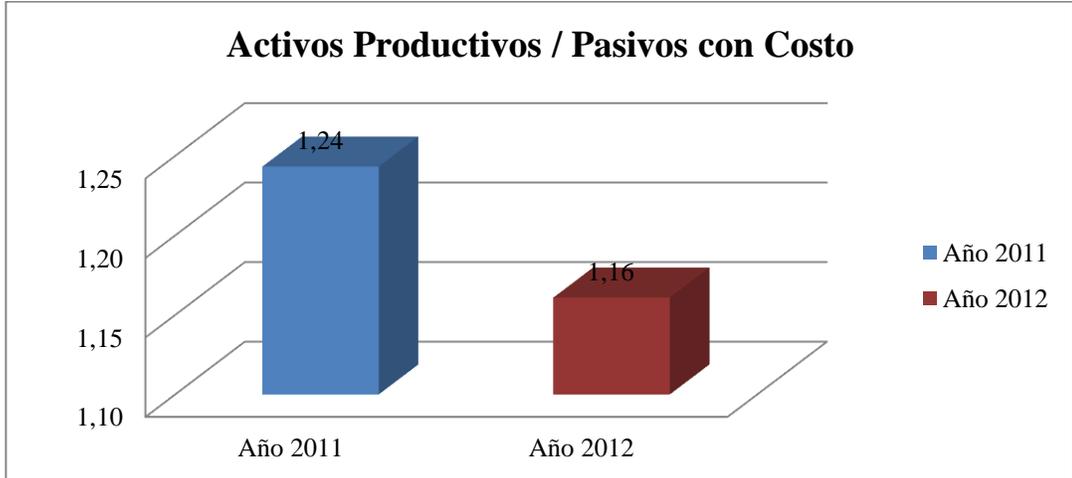
**Gráfico 4. 41:** Activos Productivos / Pasivos con Costo del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Relación = <math>\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}</math></b>		
<b>2012</b>		<b>24273588,9</b>	<b>1,16089154</b>	<b>116%</b>
		<b>20909437,4</b>		

**Gráfico 4. 42:** Activos Productivos / Pasivos con Costo del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 43:** Activos Productivos / Pasivos con Costo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

En la Cooperativa SAC LTDA., durante el año 2011 tuvo 1.24 puntos mientras que para el siguiente año ésta cifra fue menor, esto quiere decir que la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos cayó a 1.16 puntos.

- Grado de Absorción

			$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$		
			153911,02	0,49787825	50%
			309133,85		

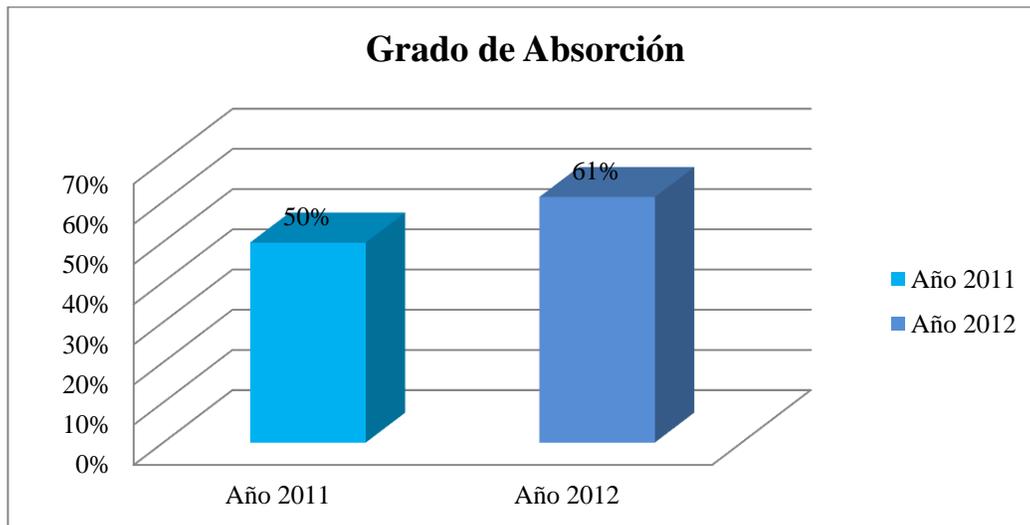
**Gráfico 4. 44:** Grado de Absorción del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

			$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$		
			189105,91	0,61127537	61%
			309362,88		

**Gráfico 4. 45:** Grado de Absorción del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 46:** Grado de Absorción años 2011 – 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC LTDA., en el año 2011 tuvo un grado de absorción de 50%, es decir que el 50% de la proporción del margen financiero se consumió en gastos operacionales, que en otras palabras el negocio giró con cierta normalidad. Mientras que en año 2012 el porcentaje aumentó a 61%.

- Gastos de Personal / Activo total

2011	Relación =	$\frac{\text{Gastos Personal}}{\text{Activo Total}}$		
			76414,51	0,00351439
			21743306,1	0,35%

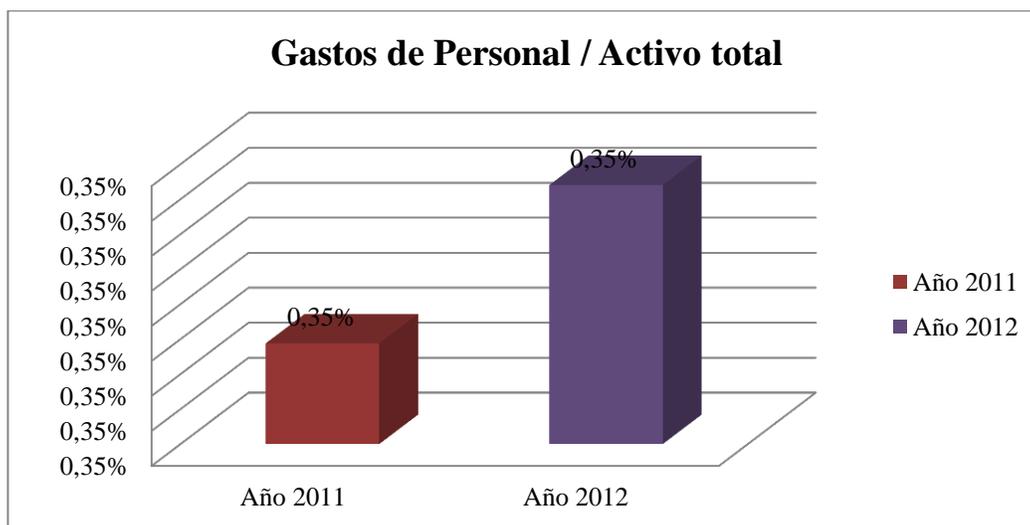
**Gráfico 4. 47:** Gastos de Personal / Activo total Promedio del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

2012	Relación =	$\frac{\text{Gastos Personal}}{\text{Activo Total}}$		
			88849,58	0,00353702
			25119878,6	0,35%

**Gráfico 4. 48:** Gastos de Personal / Activo total Promedio del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 49:** Gastos de Personal / Activo total Promedio años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el año 2011 la proporción de los gastos de personal, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad fue de 0.45% y éste se incrementa a 0.49% para el año 2012. Esto quiere decir que un 0.45% fue la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos y 0.49% en el año 2012.

- Gastos Operativos / Activo Total

		<b>Relación = <math>\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Activo Total}}</math></b>		
<b>2011</b>		<b>153911,02</b>	<b>0,00707855</b>	<b>0,71%</b>
		<b>21743306,1</b>		

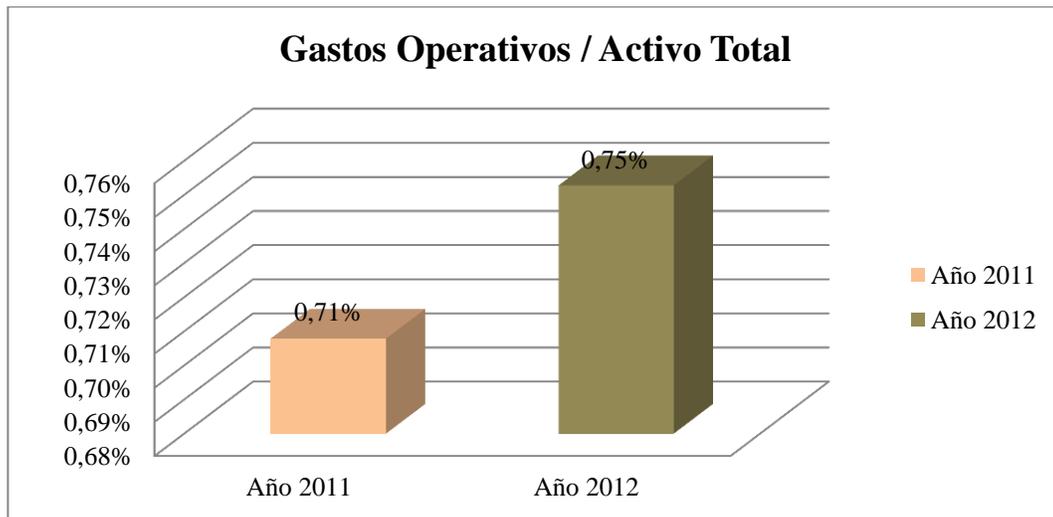
**Gráfico 4. 50:** Gastos Operativos / Activo Total Promedio del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Relación = <math>\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Activo Total}}</math></b>		
<b>2012</b>		<b>189105,91</b>	<b>0,00752814</b>	<b>0,75%</b>
		<b>25119878,6</b>		

**Gráfico 4. 51:** Gastos Operativos / Activo Total Promedio del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 52:** Gastos Operativos / Activo Total Promedio años 2011-2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el año 2011 el porcentaje de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la empresa fue de 0.71% mientras que en el año 2012 fue de 0.75%. Esto es, el nivel de costo que conlleva manejar los activos, con respecto de dichos activos.

#### 4.1.3.4. Rentabilidad

- Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA

		<b>Utilidad o Pérdida del Ejercicio</b>		
<b>2011</b>	<b>ROA =</b>	<b>Activo</b>		
		<b>173512,66</b>	<b>0,00798005</b>	<b>0,8%</b>
		<b>21743306,1</b>		

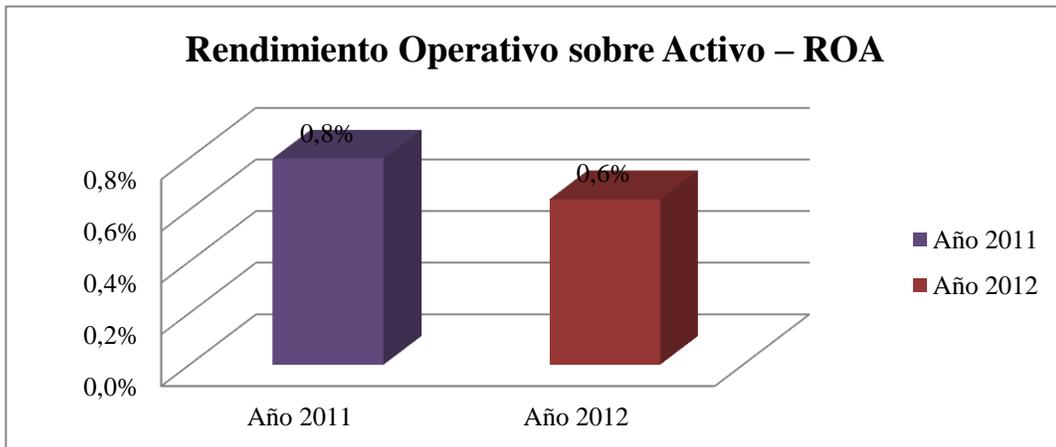
**Gráfico 4. 53:** Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Utilidad o Pérdida del Ejercicio</b>		
<b>2012</b>	<b>ROA =</b>	<b>Activo</b>		
		<b>160862,7</b>	<b>0,0064038</b>	<b>0,6%</b>
		<b>25119878,6</b>		

**Gráfico 4. 54:** Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 55:** Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC LTDA., para el año 2011 tuvo un porcentaje de 0.8% de rentabilidad de los activos, es decir la empresa estuvo en buenas condiciones, sin embargo este porcentaje decae para el año 2012 a 0.6%.

- Rendimiento sobre Patrimonio – ROE

		<b>Utilidad o Pérdida del Ejercicio</b>		
	<b>2011 ROE =</b>		<b>Patrimonio</b>	
		3091680,02	0,14218997	14,2%
		21743306,1		

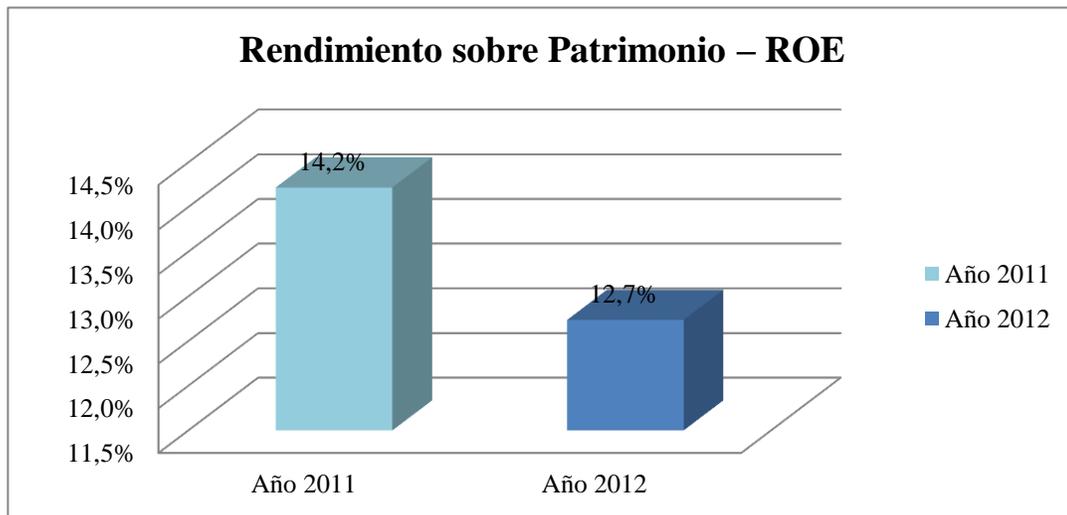
**Gráfico 4. 56:** Rendimiento sobre Patrimonio – ROE del año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Utilidad o Pérdida del Ejercicio</b>		
	<b>2012 ROE =</b>		<b>Patrimonio</b>	
		3199635,56	0,12737464	12,7%
		25119878,6		

**Gráfico 4. 57:** Rendimiento sobre Patrimonio – ROE del año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 58:** Rendimiento sobre Patrimonio – ROE años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC LTDA., para el año 2011 tuvo un porcentaje de 14.2% de rentabilidad del patrimonio, es decir la empresa estuvo en buenas condiciones, sin embargo este porcentaje decae para el año 2012 a 12.7%.

4.1.3.5. Liquidez

- Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo

		<b>Fondos Disponibles</b>		
<b>2011</b>	<b>Relación =</b>	<b>-----</b>		
		<b>Total Depósitos a Corto Plazo</b>		
		2454292,47	0,60256489	60%
		<b>4073075,81</b>		

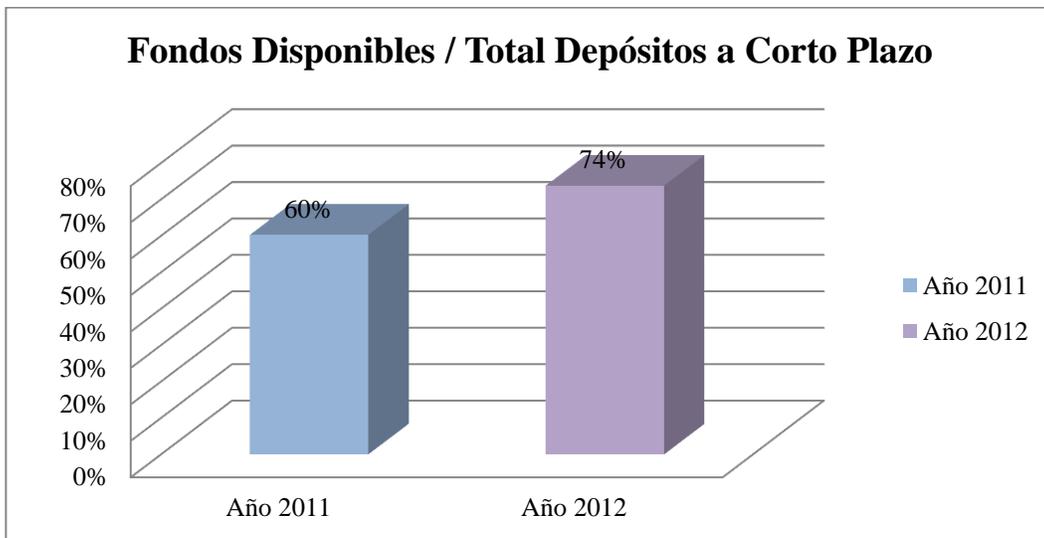
**Gráfico 4. 59:** Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo año 2011 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

		<b>Fondos Disponibles</b>		
<b>2012</b>	<b>Relación =</b>	<b>-----</b>		
		<b>Total Depósitos a Corto Plazo</b>		
		3131859,42	0,73797004	74%
		<b>4243884,25</b>		

**Gráfico 4. 60:** Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo año 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4. 61:** Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo años 2011- 2012 Cooperativa SAC LTDA.

**Elaborado por:** La Investigadora

La Cooperativa SAC LTDA., para el año 2011 tiene la capacidad de respuesta del 60%, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo. Esta capacidad se incrementa a un 74% para el año 2012.

#### 4.1.3.6. Comparación de los indicadores financieros frente con los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador

Los porcentajes calculados para la Cooperativa SAC LTDA., requieren un elemento de comparación tal como los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador (ver anexo 1), para determinar con la realidad del mercado cooperativista.

DESCRIPCION	Al 31-12-2011	Al 31-12-2012	Indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador	Posición de la Cooperativas y Ahorro y Crédito SAC LTDA
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>				
ACTIVO IMPRODUCTIVO NETO/TOTAL ACTIVO	0,58	0,45	2,8	Favorable
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>				
MOROSIDAD DE CARTERA	0,05	0,17	3,4	Favorable
<b>MANEJO ADMINISTRATIVO</b>				
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL	0,00351	0,00354	1,6	Favorable
GASTOS DE OPERATIVOS / ACTIVO TOTAL	0,0071	0,0075	4,6	Favorable
<b>LIQUIDEZ</b>				
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	0,60256489	0,73797004	31,4	Favorable
<b>RENTABILIDAD</b>				
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	0,01265236	0,0094313	1,4	Estable
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	0,00798005	0,0064038	16,7	Desfavorable

**Tabla 4. 14:** Comparación de Indicadores financieros frente con los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador.

**Elaborado por:** La Investigadora

La comparación de los indicadores financieros con los promedios de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador medianos, se llegó a la conclusión que en la calidad de activos, morosidad, manejo administrativo, es decir que en casi todas éstas las posiciones son favorables. Mientras que liquidez mantiene una posición estable, en cambio la rentabilidad es estable con respecto al activo es relativamente estable, sin embargo la posición desfavorable es la rentabilidad del patrimonio.

## 4.2. Verificación de hipótesis

Para este procedimiento se denota lo siguiente:

Formulación de la hipótesis

$H_0$  = El Riesgo Financiero no tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos

$H_1$  = El Riesgo Financiero tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos

Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (95%). Es decir con un nivel de confianza de 95% ( $\alpha = 0.05$ ) rechazamos  $H_0$  cuando: p-valor  $< 0.05$

Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado o Pearson.

Frecuencias observadas

**Tabla 4. 15:** Frecuencias Observadas

**Elaborado por:** La Investigadora

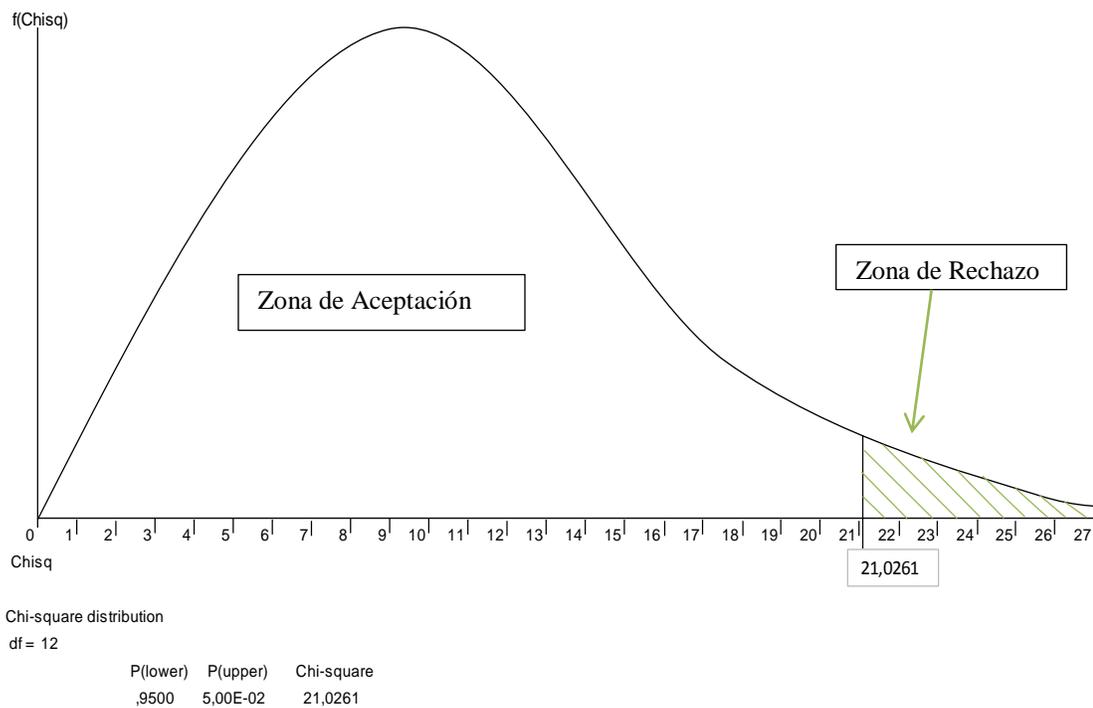
Frecuencias Observadas					
	Si	No	A veces	No amerita	TOTAL
Riesgo Financiero	86	40	13	1	140
Mercado alternativo	31	28	14	15	88
Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo	16	2	28	1	47
Rentabilidad del mercado alternativo	4	9	6	0	19
Estrategias de Mercado	2	15	3	1	21
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>94</b>	<b>64</b>	<b>18</b>	<b>315</b>

Grados de libertad (gl/df) = (filas - 1) (columnas - 1)

$$gl/df = (5 - 1) (4 - 1)$$

$$gl/df = 12$$

El valor tabulado de  $X^2$  con 12 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 21,0261. Esto significa que el cuantil chi cuadrado tal que a la derecha tenemos un área de 0,05 con 12 grados de libertad es 21,026.



**Gráfico 4. 62:** Campana de Gauss  
**Elaborado por:** La Investigadora

### Cálculo de la Frecuencias Esperadas

**Tabla 4. 16:** Frecuencias Observadas  
**Elaborado por:** La Investigadora

Observed	Expected	O - E	(O - E) <sup>2</sup> / E	% of chisq
86	61,778	24,222	9,497	7,96
40	41,778	-1,778	0,076	0,06
13	28,444	-15,444	8,386	7,03
1	8,000	-7,000	6,125	5,13
31	38,832	-7,832	1,580	1,32
28	26,260	1,740	0,115	0,10
14	17,879	-3,879	0,842	0,71
15	5,029	9,971	19,773	16,57
16	20,740	-4,740	1,083	0,91
2	14,025	-12,025	10,311	8,64
28	9,549	18,451	35,650	29,88
1	2,686	-1,686	1,058	0,89
4	8,384	-4,384	2,292	1,92
9	5,670	3,330	1,956	1,64
6	3,860	2,140	1,186	0,99
0	1,086	-1,086	1,086	0,91
2	9,267	-7,267	5,698	4,78
15	6,267	8,733	12,171	10,20
3	4,267	-1,267	0,376	0,32
1	1,200	-0,200	0,033	0,03
315	315,000	0,000	119,294	100,00

119,29 chi-square

12 df

8,55E-20 p-value

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología:

$X^2$  = Chi Cuadrado

$f_o$  = Frecuencia observada

$f_e$  = Frecuencia esperada

El valor de  $X^2_t = 21,0261 < X^2_c = 119,29$

Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (el Riesgo Financiero no tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos) y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que el riesgo financiero tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos de la Cooperativa SAC. LTDA.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- De esta manera se llega a la conclusión de que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA., el riesgo financiero (especialmente en cuanto a crédito, solvencia y rentabilidad) tiene una relación altamente significativa en la incursión de mercados alternativos por tratarse de una actividad relativamente nueva para la empresa.
- La mentalidad de la mayoría del personal cree que no se debe considerarlo que la cooperativa se incline por incursionar en un mercado alternativo por temor a que se incremente el riesgo en la cooperativa, y por la razón de que debe enfocarse en sus actividades principales que realiza diariamente, ya que después de todo es la base primordial de la misma.
- Los principales riesgos financieros que tiene la cooperativa se halla en la cartera de créditos tal como se muestra en el indicador de morosidad de cartera total, además esta indagación proviene de la fuente después del dialogo con la oficina de riesgos de la cooperativa, sin embargo tras una investigación más concreta se afirma que realmente el riesgo es medio para créditos.
- No hay un análisis de un posible mercado alternativo favorable para la cooperativa SAC. LTDA., es decir que la asociación no ha considerado la posibilidad de realizar un estudio sobre los pros y los contras, de esta manera

conseguiría ampliar su mercado no solo en la ciudad sino también en las agencias donde se desenvuelve diariamente.

- La morosidad de cartera se halla presente en consumo y microcréditos ya que en ambos rubros el porcentaje incrementó para el año 2012 pero principalmente en la cartera de consumo el porcentaje de morosidad es más alto que en las otras cuentas.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda realizar un manual de créditos de consumo, porque al conocer estos aspectos principales la cooperativa (tal como el índice elevado de morosidad de consumo) tendrá una base y abrirá un nuevo horizonte que podrían generar rentabilidad.
- Que el Consejo de administración de la cooperativa analice el manual con detenimiento para aprobarlo o en caso de que precise cambios se los delegue a las unidades encargadas.
- Además se recomienda difundir información con los pros y los contras de incursionar en un mercado alternativo, de esta manera se cambiaría la opinión muy poco positiva de la mayoría del personal administrativo que se tiene en la actualidad sobre este tema. Esto podría serlo a través de manuales para todos los miembros de las áreas competentes.
- Otro punto que se recomienda buscar y aplicar medidas mejores para disminuir los índices de morosidad y mejorar los índices de cobertura de

crédito, así se evitará el incrementarse los mismos. Una vez que se tenga administrados esto facilitará a que se abran nuevos horizontes a la posibilidad de desarrollo que se plantea.

- Además se recomienda analizar nuevos posible mercado alternativo favorable para la cooperativa SAC. LTDA., a razón de que tiene grandes posibilidades de cubrir otros nichos de mercado, porque una de sus fortalezas es disponer con suficientes recursos propios, de apuntalaría la expansión de la cooperativa a otras ciudades, parroquias o cantones, fuera de la provincia y por qué no del país, a más de las oficinas que operan en tiempo presente.
- Otra recomendación sería que se preste más atención a los créditos de consumo esto se lo podría facilitar mediante el favorecimiento de beneficios para los socios, dichos procedimientos y en adición con el sistema de medición deben estar adecuadamente documentados en un manual al cual se deberán regir los involucrados para llevar una buena administración de los créditos y por ende con la nueva clientela que traería un mercado alternativo.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

**Título:** Manual de crédito de consumo para promover un mejoramiento en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Ciudad de Ambato.

**Institución ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA.

**Beneficiarios:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA.

**Ubicación:**

República del Ecuador

Provincia de Tungurahua

Cantón Ambato

Dirección: calles Castillo No.0727 entre Juan Benigno Vela y 12 de  
Noviembre

**Tiempo estimado para la ejecución:**

Inicio: diciembre 2014

Fin: enero 2015

**Equipo técnico responsable:**

El equipo técnico responsable está conformado por los siguientes integrantes:

Investigadora

Instructor de investigación

Jefes departamentales de la cooperativa

**Costos:**

<b>Rubros de Gastos</b>	<b>Valor USD</b>
Asesor legal especializado	1000
Materiales de consulta	80
Personal de apoyo	100
Suministros y materiales de oficina	400
Horas de Internet	20
Equipos de Computación	450
Movilización	240
Imprevistos-varios	100
<b>Total</b>	<b>2390</b>

**Tabla 6. 1:** Presupuesto de la propuesta

**Elaborado por:** La Investigadora

La presente propuesta tiene un costo aproximado de USD \$2390 dólares americanos.

## **6.2. Antecedentes de la propuesta**

La Cooperativa SAC. LTDA., es una sociedad financiera privada de tercer piso es decir del segmento tres según la SEPS, y cuya situación financiera podemos ver reflejada en sus balances y estados que se emiten periódicamente, sin embargo dichos estados no reflejan a fondo la situación de permanencia en el tiempo (principio de continuidad), no obstante constituyen la herramienta base para el análisis financiero y posteriormente de riesgo, éste último que incide directamente en la rentabilidad de la cooperativa.

En base a la información previa, a los datos arrojados de la aplicación, al cálculo del Chi Cuadrado (se acepta la hipótesis alternativa en donde dicta una relación altamente significativa de riesgos financieros con la incursión de mercados alternativos) y al

análisis financiero de los periodos 2011 y 2012 antes elaborado se sugiere que la solución óptima a proceder es la creación de un manual de crédito de consumo a razón de que el riesgo se centra en la cartera de créditos de consumo.

El manual contribuirá al mejoramiento de los proceso de crédito (es aquí donde el riesgo es más acentuado) y en si favorecerá a la toma de decisiones acertadas para asegurar la rentabilidad al igual que la sostenibilidad de la institución.

### **6.3. Justificación**

Considerando que la otorgación de créditos y la recuperación de estos en los plazos definidos requiere del cumplimiento del cliente con la institución, se ha detectado un incremento en la morosidad de la cartera, especialmente en el rubro de créditos de consumo, y que en consecuencia ha incrementado la incertidumbre y con ello el riesgo, y en adición el deterioro de la rentabilidad, por ello es fundamental realizar la propuesta presentada para la cooperativa.

La propuesta es necesaria para que facilite la gestión de aquellos créditos de consumo con riesgos superior a lo normal, promoviendo la cancelación oportuna de los créditos ya otorgados y a su vez efectuar un seguimiento más minucioso tratando de evitar el incremento en la morosidad de la cartera promoviendo la estabilidad y en el mejor de los caso la reducción del mismo.

El presente trabajo también permite a la investigadora aumentar los conocimientos sobre técnicas, herramientas y estrategias que se pueden aplicar en la cooperativa de acuerdo a la problemática de riesgos y en este caso con atención especial al riesgo de crédito.

#### **6.4. Objetivos**

El manual de créditos de consumo que se implantará en la cooperativa, para la implementación integral de riesgos será permanente, revisada y actualizada, misma que debe perseguir los siguientes objetivos:

##### General

- Contribuir con un manual de crédito de consumo que apoye la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de crédito.

##### Específicos

- Diagnosticar los requerimientos previos para un manual de crédito de consumo.
- Diseñar el manual de crédito de consumo.
- Presentar dicho manual.
- Socialización del manual en la cooperativa.

#### **6.5. Análisis de factibilidad**

El manual de crédito de consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA., es factible a razón de que se necesita una solución al problema existente a resolver como lo es la incursión del riesgo financiero (donde se ha hallado extenuaciones en el riesgo de crédito) y su incidencia en mercados alternativos (al existir una estrecha relación de incidencia del riesgo financiero con esta variable, se opta por concentrarse en el nicho de mercado en el que la cooperativa ocupa mayor posición, es decir resolver el dilema ya existente).

Además hace posible su factibilidad al contar con la apertura del gerente de la cooperativa SAC, y el apoyo al acceso de datos por parte del personal competente.

La implementación del manual de crédito de consumo no cuenta con ninguna restricción legal, de hecho se ajusta con las más contemporáneas normas de la ley de Economía Popular y Solidaria, como lo es la administración integral del riesgo dispuesto en el artículo 92 del Título tres del Sector Financiero Popular y Solidario, capítulo uno de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

Ni impedimento político porque se ajusta a los reglamentos y disposiciones del estado y a las normas internas y externas a las que está sujeta la institución.

Asimismo no posee ningún otro obstáculo ya sea tecnológico, ambiental, cultural o económico – financiero que imposibilite la realización.

## **6.6. Fundamentación**

### **Manual**

Manual “constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional y sirven para registrar y transmitir la información,” (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2005, págs. 3-4)

En palabras de Torres M. G., (1996, pág. 23) sobre lo que es un manual dicta el concepto:

Es un libro que contiene lo más sustancial de un tema, son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos de personas y organizaciones. Además constituye una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias acumuladas hasta ese momento sobre un tema.

Por lo tanto Manual de Crédito se refiere al documento escrito en donde se determina los procesos y normas que describen esta acción y destacan aspectos como: análisis

de créditos, riesgos de sectores económicos, requisitos básicos de crédito, sistemas de créditos, proceso de evaluación de crédito y cobranza, proceso para la evaluación de crédito, modalidades de cobro, etc.

## **Crédito**

El crédito “es un préstamo de dinero que otorga una institución financiera a sus clientes bajo el compromiso de que ha futuro, el cliente devolverá dicho préstamo con un interés adicional, acordados en un contrato acordados entre las partes implicadas.” (Atilio, 2007).

En otro concepto según ((Chile)) el crédito también es considerado como lo siguiente:

Es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a terceros, con el compromiso de que en el futuro devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a la institución por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. Cuando el crédito es de consumo, éste permite disponer de una cantidad de dinero para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.

De esta forma se entiende que crédito es un acuerdo escrito de préstamo de dinero donde intervienen acreedor, que presta el dinero, y deudor quien o quienes lo reciben con el compromiso de pagarlo en el futuro con un porcentaje adicional conocido como interés.

## **Segmentos de crédito**

Se entiende por segmento a “aquellos parámetros dentro de los cuales abarcan todas las operaciones de crédito y en función de sus diversas características determinar sus normas básicas.” (Dávila, 2014)

Según el autor Torres R. A.: “los segmentos son otorgados por el mismo sistema de crédito para identificar cada uno de los planes de crédito.” (Torres R. A., 2012).

En conclusión de ambas definiciones sobre segmento de crédito se entiende que representan parámetros que contienen todas las características que ayuda a definir las normas de las operaciones de crédito.

### **Crédito de consumo**

Para el autor Miguel Dávila (Dávila, 2014) por crédito de consumo se entiende que: “son los que se otorgan a las personas naturales para la adquisición de bienes o servicios no relacionados con una actividad productiva (ej.: compra de electrodomésticos, muebles y vehículos para uso de la familia)”.

“Es el crédito que sirve para cubrir cualquier necesidad al momento de sus compras o pagos, sean personales, de salud, educación, viajes, adquisición de bienes, pagos de servicios, etc.” (Austro).

Por lo tanto crédito de consumo es el préstamo de dinero que los clientes solicitan para fines personales.

### **Intermediación financiera**

La intermediación financiera representa la “actividad que realizan las instituciones bancarias, al tomar depósitos e inversiones de clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, y prestarlos a otros clientes a otro plazo y con otro tipo de interés, más altos, a fin de obtener ganancias” (Lezama)

“Facilita el flujo de dinero de los ahorradores a los demandantes de dinero, ya sean consumidores o inversores. A través de este proceso se captan fondos y se redistribuyen posteriormente.” (Pujadas Alsina, Amat Salas, & Lloret Millán, 2012, págs. 15-16).

Por tanto y en base en el criterio de los dos autores, se entiende que intermediación financiera es una actividad que mediante un proceso de captación de dinero en plazo corto con intereses más altos.

## **Margen de intermediación**

“Es la diferencia entre la remuneración a los ahorradores y el cobro a los inversores constituye el margen de intereses o margen de intermediación de la entidad financiera.” (Pujadas Alsina, Amat Salas, & Lloret Millán, 2012, pág. 18).

“Representan una medida de cómo el sector financiero utiliza los recursos necesarios para desempeñar su papel de intermediación y pueden considerarse como un indicador de eficiencia” (Lezama).

En general el margen de intermediación constituye la cantidad restante de la diferencia entre la remuneración a los ahorradores y el cobro a los inversores.

## **Análisis de crédito**

“Después de recopilar la información de crédito, las empresas deben realizar un análisis de crédito de los solicitantes.” (Van Horne & Wachowicz, 2002, pág. 265).

El análisis de crédito (Scoring) con el cual “analiza las solicitudes de su mercado tradicional de personas naturales, sin embargo dicha metodología no aplica para el análisis de los créditos empresariales que se van a desarrollar en su nueva actividad bancaria.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

Es propicio realizar un análisis cuantitativo y cualitativo para tomar todas las consideraciones, aspectos, variables, etc., del objeto de crédito.

## **Principios básicos de la política crediticia**

Se entiende que los principios básicos según Añez (Añez, 2007):

Corresponden al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el

riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán.

Además los principios básicos de la política crediticia “conllevan un análisis del mercado objetivo, las políticas generales sobre riesgo de cartera, riesgo por cliente, posición respecto del destino, otros acreedores, socios, entre otros y lo requerimientos de la información, tipos de crédito, análisis de crédito y operatoria del crédito.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

De esta manera los principios básicos de la política crediticia constituyen los lineamientos bases de las operaciones crediticias de las instituciones financieras.

### **Políticas de crédito**

“Surge como una necesidad imperiosa frente a la urgencia que tienen las instituciones de modernizarse.” (Farrés Cavagnaro, Farrés, & Tutzauer, 1996, pág. 16).

Las políticas generales de crédito “componen la el recogimiento de la información sobre riesgo de cartera, riesgo de cliente, posición respecto del destino; otros acreedores, socios, entre otros; y lo requerimientos de la información, tipos de crédito, análisis de crédito y operatoria del crédito.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

Constituyen una serie de requerimientos sobre la información del cliente y sus requerimientos del crédito.

### **Procedimientos crediticios**

Según (Rurales) los procedimientos constituyen una serie de requerimientos sobre la información del cliente:

La mayor parte de las instituciones financieras ofrece créditos. Y el éxito o fracaso de éstas dependerá fundamentalmente de su habilidad en el manejo

de este aspecto. Los procedimientos de créditos deben seguir todos los pasos necesarios para la selección de la clientela: llenado de formularios, evaluación y aprobación de préstamos, definición de plazos de pago, contratos de préstamos, desembolso, seguimiento y control, mecanismos de pago, recopilación de préstamos, gestión de moras y registros de préstamos

“Los procedimientos crediticios conjuntamente con las políticas son las que norman las operaciones crediticias de los fondos de créditos ejecutados por la institución.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

En base a ambos criterios los procedimientos crediticios son aquellos que se toman en cuenta al momento del otorgamiento de los créditos a los clientes.

### **Líneas de crédito**

La línea de crédito según Atilio (2007):

Significa que el dinero siempre disponible, durante un período convenido de antemano. Es importante ya que la institución está de acuerdo en prestar hasta una cantidad máxima, y dentro de cierto período, en el momento que lo solicite. La línea de crédito es casi siempre respetada por la institución y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que el cliente necesite disponer de recursos.

La línea de crédito “son una facilidad que se otorga a un cliente hasta por un límite determinado y que le permite, durante el período de vigencia de la facilidad, solicitar el financiamiento de varias operaciones de naturalezas semejantes e independientes entre sí.” (Banco de Desarrollo de América Latina, 2015).

De esta forma se entiende que línea de crédito es la facilidad que un cliente tiene para acceder a un crédito con un límite determinado en una institución financiera.

### **Negociación de crédito**

Negociar según (Internacional).se conceptualiza como:

Anticipar el pago de los fondos o mostrar el acuerdo a anticiparlos en cualquier fecha anterior a la de reembolso. Y negociación de crédito se define como: hacer entrega del valor de los instrumentos de giro o documentos por parte del banco autorizado a negociar.

La negociación de crédito “es un esfuerzo de interacción que se realiza a fin de generar beneficios para las partes que intervienen en el proceso crediticio.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

Resumiendo la negociación del crédito es la acción en donde el negociante y el negociador interactúan hasta llegar a un acuerdo de beneficio mutuo.

### **Basilea I**

En Basilea I (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006) es y trata de:

En julio de 1988 el Comité de Basilea en Supervisión Bancaria publicó el Primer Acuerdo de Capital, el cual requería que los bancos mantengan capital mínimo equivalente al 8% de sus activos ponderados por riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados). Estableció unos principios básicos en los que debía fundamentarse la actividad bancaria como el capital regulatorio, requisito de permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra.

En otro concepto (Domínguez, 2010) tenemos que:

En 1988, el Comité de Basilea, hizo público el primero de los Acuerdos de Basilea, que no era más que un conjunto de recomendaciones, con un objetivo común: fijar un límite para el valor de los créditos que puede conceder una entidad bancaria en función de su capital propio. Esas recomendaciones limitaron la capacidad de apalancamiento de las entidades bancarias en 12,5 veces el valor de los recursos propios de la entidad.

Por lo tanto Basilea I es un comité creado en 1988 con el fin de establecer principios básicos para la actividad bancaria.

## **Basilea II**

En Basilea II (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006)

Aquí se desarrolla el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, siempre que estuviesen previamente aprobadas por el supervisor. Este acuerdo incorporaba, por lo tanto, nuevas tendencias en la medición y el seguimiento de las distintas clases de riesgo. Se hizo énfasis en metodologías internas, revisión de la supervisión y disciplina de mercado.

En el punto de vista de otro autor (Domínguez, 2010) tenemos que

El límite fijado en Basilea I no tenía en cuenta la capacidad de devolución del prestatario, es decir, el límite de crédito a conceder, de 12,5 veces los recursos propios de cada entidad, era el mismo si se prestaba a personas o entidades de gran solvencia que a otros con mayor riesgo de recuperación de la inversión. En definitiva, no se tenía en cuenta el riesgo de crédito. Para solventar este inconveniente, en 2004, el Comité de Basilea volvió a proponer un nuevo conjunto de recomendaciones, basadas en los llamados tres pilares de Basilea II.

En cuanto a Basilea II se entiende que del primer comité aquí está mejor estructurado los lineamientos como los requisitos mínimos de capital, el proceso de supervisión de la gestión de los fondos propios y la disciplina de mercado.

## **Basilea III**

En Basilea III (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006):

Fue aprobado en diciembre de 2010, intentó adaptarse a la magnitud de la crisis económica, atendiendo a la exposición de gran parte de los bancos de todo el mundo a los “activos tóxicos” en los balances de los bancos y en los derivados que circulaban en el mercado. El temor al efecto dominó que

podiera causar la insolvencia de los bancos, hizo que se establecieron nuevas recomendaciones como: Endurecimiento de los criterios y aumento de la calidad del volumen de capital para asegurar su mayor capacidad para absorber pérdidas, Modificación de los criterios de cálculo de los riesgos para disminuir el nivel de exposición real, Constitución de colchones de capital durante los buenos tiempos que permitan hacer frente el cambio de ciclo económico, Introducción de un nuevo ratio de apalancamiento como medida complementaria al ratio de solvencia.

En otro concepto (Bank for International Settlements, 2011) tenemos:

Basilea III es un conjunto integral de reformas elaborado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgos del sector bancario. Estas medidas persiguen: mejorar la capacidad del sector bancario para afrontar perturbaciones ocasionadas por tensiones financieras o económicas de cualquier tipo, mejorar la gestión de riesgos y el buen gobierno en los bancos, reforzar la transparencia y la divulgación de información de los bancos.

Basilea III son reformas mejoradas encaminadas a fortificar la regulación, supervisión y gestión de riesgos.

### **Tasa de Interés**

“Es el precio del dinero que normalmente se indica en tanto por ciento (%), es una operación comercial donde se hace uso de un capital o de cualquier activo.” (Mata, 2005)

“Tasa de interés, por lo general una tasa de interés de acuerdo al período y al monto del crédito otorgado.” (Prado, 2005)

Es el precio adicional que se paga por el uso del dinero en un préstamo. La tasa de interés representa el porcentaje que se añade al monto total de la deuda y se fija de acuerdo al periodo y a la cantidad de dinero otorgado en el crédito.

## **Plazo**

“Tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del Crédito. Es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado. Puede descomponerse en plazos parciales de acuerdo a lo estipulado en el contrato y/o pagará respectivo.” (Flores, 2009)

“Es el que normalmente se especifica en el documento o contrato puede ser cualquier unidad de tiempo; días, meses, años, etc.” (Mata, 2005)

Por lo tanto el plazo es el tiempo pactado entre las partes para darse el pago del crédito.

## **Monto**

Monto según Flores (2009) es la cantidad de dinero prestado:

Es la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario. El monto se establece a partir del Plan de Inversión o sea la planificación en detalle de los recursos que se solicitan en crédito o denominado también destino de los recursos. El Plan de Inversión determina también la forma de desembolso del crédito: fecha(s) y monto(s) en dependencia de la ejecución de las actividades.

En otra definición tenemos que “se define como el valor acumulado del capital.” (Mata, 2005)

Es la cantidad de dinero que se dispone de crédito acorde a la situación económica del cliente, mientras más corto sea el plazo, el valor de las cuotas será más alto

## **Crédito de consumo**

Según Junta Bancaria del Ecuador en la Resolución No. JB-2011-1897 establece que Crédito de consumo son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad

productiva, cuya fuente de pago neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

### **Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés**

La Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés consiste en un “informe que realiza una descripción del comportamiento de los préstamos de las Instituciones Financieras (IFI) en los diferentes segmentos de crédito, así como su tasa activa efectiva referencial (TEA), número de operaciones y monto promedio por operación”. (Regulación, 2014).

### **Encaje**

“Las entidades financieras están sujetas al encaje, entendiéndose que es la obligación de mantener en el Banco Central un porcentaje de la totalidad de los fondos captados del público, sean éstos en moneda nacional o extranjera.” (Gaceta Oficial, 2002)

El encaje representa uno de los principios y requisitos imprescindibles para el buen funcionamiento de la institución de depósitos.

Es que los institutos que los reciben deben mantener una reserva que se denomina comúnmente con el término de encaje, por lo tanto el encaje es una reserva que está representada por aquellas disponibilidades líquidas que no pueden utilizarse en las operaciones de crédito. El encaje legal: las leyes de todos los países establecen que las instituciones financieras que reciben depósitos del público, ya sea en dinero o en valores, deben mantener una determinada proporción de ellos en efectivo, o en depósitos con el Banco Central. El encaje requerido: cuando los diferentes porcentajes que la ley establece se aplican a los respectivos pasivos de las instituciones financieras, se obtienen valores sucesivos cuyo monto total corresponde al encaje requerido, o sea aquella parte de los pasivos que las

instituciones financieras deben mantener sin utilizar en sus operaciones crediticias (Gaviria-Cadavid, 2003, págs. 249-250).

El encaje es el porcentaje monetario que toda institución financiera debe mantener en el Banco Central del Ecuador, con el fin de salvaguardar los intereses de sus socios.

### **Capacidad de endeudamiento**

La capacidad o límite de endeudamiento “marca el capital máximo por el que una persona puede endeudarse sin poner en peligro su integridad financiera, es decir, la financiación a la que puede acceder sin que exista riesgo de impago o por lo menos que este sea asumible.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

Es la capacidad que tenemos cada uno de nosotros de endeudarnos sin correr riesgos de caer en la morosidad o, lo que es peor, en el impago. Dicho de otro modo: es lo mucho (o lo poco) que podemos contraer deudas sin poner en peligro el pago de las mismas (Financieros).

La capacidad de endeudamiento es la posibilidad que tienen las personas de contraer deudas hasta una limitada cantidad o límite y que sean responsables del pago total del mismo.

### **Cartera**

Cartera: “un portafolio o una cartera es una determinada combinación de activos financieros en diversas proporciones u obligaciones específicas.” (Mira)

La cartera de crédito según Arias (1996, pág. 60):

Es definida como el conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y lo más importante fuente generadora de utilidades para la institución. Es un concepto dinámico y permanente, tendiente a evaluar integralmente las colocaciones vigentes, para ofrecer

una panorámica de información que sustente racionalmente las decisiones de los agentes de crédito.

De esta manera se llega a que cartera de crédito es el conjunto de activos financieros (títulos de valor, inversiones u obligaciones, etc.,) que tiene el fin de producir utilidades para la institución.

### **Evaluación y control de cartera**

La efectiva evaluación y control de cartera de crédito según Arias (1996, pág. 63):

La efectiva evaluación de la cartera de crédito está en función de las disponibilidades de información pertinente, que por lo general, parte de los datos que suministra la contabilidad, con detalle de la estructura de préstamos y recuperaciones. Es necesario contar con un sistema de información gerencial adecuado a procedimientos prácticos que permitan una evaluación correcta de la cartera, superando los registros históricos o típicos, para cumplir con las disposiciones que exigen las leyes.

“Es preciso emplear una eficiente evaluación y un eficaz control de cartera, a razón de que esta depende la liquidez de la misma.” (Hernández Corrales, Meneses Cerón, & Benavides, 2005)

Antes del otorgamiento del crédito existe un proceso llamado evaluación del crédito que es determinante en la negociación o aprobación del mismo, y que una vez que el crédito es concedido pasa por otro proceso que es el control y monitoreo del cumplimiento del crédito.

### **Planeación financiera**

“El planeamiento financiero se busca minimizar el costo de los recursos, efectuando una mezcla adecuada de fuentes de financiamiento y controlando la liquidez de la cartera (flujo adecuado de fondos).” (Arias, 1996, pág. 63)

La planeación financiera “define el rumbo que tiene que seguir una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos mediante un accionar armónico de todos sus integrantes y funciones.” (Astros).

Gracias a la planeación financiera la institución tiene trazado claramente el camino hacia dónde quiere llegar, y cuáles son los recursos que necesita para alcanzar sus objetivos.

### **Control de la política de administración**

El Control de la política de administración “busca analizar la orientación del crédito según las actividades consideradas en la programación, con la estructura de cartera prevista y analizándolo el respeto a las pautas fijadas en la relación con las prioridades, riesgos, recuperaciones y rentabilidad.” (Arias, 1996, pág. 63). Buscando elevar al máximo el rendimiento, este control debe proporcionar los resultados que requiere la cooperativa.

### **Control de solidez y saneamiento de la cartera**

Respecto al control de solidez y saneamiento de la cartera “se pretende analizar la cobertura de la garantía, las reservas para cubrir los préstamos de dudosa recuperación y la calidad de la cartera.” (Arias, 1996, pág. 64). El control de la solidez de la cartera asegura que los créditos sigan fluyendo con normalidad, es decir que su recuperación también se está dando con frecuencia, aclarando las cuentas, y sin mayores atrasos e influencia negativa para la institución.

### **Recuperación de cartera**

Recuperación de cartera “es una función en dónde se ofrecen productos de reestructuración en función a la capacidad de pago del acreditado y curar una cuenta.” (Subdirección General de Hipotecaria Social de México, 2009)

Se entiende que recuperación de cartera según Arias (1996, pág. 72) dice que:

Es la disponibilidad de recursos para mantener activas las operaciones de las instituciones financieras, depende de primera instancia de la efectividad en las recuperaciones de los préstamos otorgados, como fuente principal de recursos reales sobre la que se fundamenta la presencia en el mercado financiero. Se debe entender que los recursos son limitados y que se requiere, en consecuencia, mantener niveles óptimos de recuperación y una cartera morosa mínima, para garantizar el crecimiento de la institución y una sana posición financiera que acredite la confianza al público.

De esta forma la recuperación de cartera es la gestión de recobrar aquellos créditos o préstamos que tuvieron incumplimientos de pago, (que puede ser judicial o extrajudicial, variando en casos de mayor magnitud problemática en recuperación del crédito).

#### **6.7. Metodología, Modelo Operativo**

La elaboración del manual de crédito de consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA., integra las secciones sucesivas en el contenido siguiente:

No.	Fases	Responsable	Tipo
1	<b>Diagnóstico de la situación financiera de la cooperativa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .Levantamiento de la información.</li> <li>• .Análisis de esa información</li> </ul>	Investigadora	Investigativo documental
2	<b>Diseño del Manual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .Políticas de crédito de consumo</li> </ul>	Investigadora	documental
3	<b>Presentación del Manual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .Presentación a la cooperativa del manual finalizado</li> <li>• .Revisión del manual finalizado</li> <li>• .Ajustes y cambios del manual finalizado</li> <li>• .Aprobación del manual finalizado</li> </ul>	Investigadora Cooperativa	documental
4	<b>Socialización del Manual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .Planes de capacitación y difusión</li> <li>• .Conferencias</li> <li>• .Publicaciones</li> <li>• .Compromisos</li> </ul>	Cooperativa	Participativo

**Tabla 6. 2:** Presupuesto de la propuesta

**Elaborado por:** La Investigadora

### **6.7.1. Fase uno: Diagnóstico de la situación financiera de la cooperativa**

Como primer punto para el desarrollo del manual de crédito de consumo es necesario disponer de la información base sobre la situación actual del proceso de crédito de otorgamiento de crédito de la institución (donde el índice de la morosidad total de la cartera representa 5.39% éste se incrementa para el siguiente año al 17.33% y de los cuales el índice de morosidad de cartera de consumo es el más alto con un 18.10%), dichos datos son producto de la elaboración de los respectivos análisis horizontales y verticales a los estados financieros de la empresa, además de la elaboración de los indicadores financiero, especificados en el capítulo cuatro.

Además de esto, se procedió a la revisión de los estados financieros de la Cooperativa SAC LTDA., correspondiente a los años 2011 y 2012, con un análisis financiero y a la elaboración de indicadores tales como calidad de activos, morosidad, manejo administrativo, liquidez y rentabilidad, que sirven de soporte de la situación actual de la institución.

DESCRIPCION	Al 31-12-2011	Al 31-12-2012	Indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador	Posición de la Cooperativas y Ahorro y Crédito SAC LTDA
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>				
ACTIVO IMPRODUCTIVO NETO/TOTAL ACTIVO	0,58	0,45	2,8	Favorable
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>				
MOROSIDAD DE CARTERA	0,05	0,17	3,4	Favorable
<b>MANEJO ADMINISTRATIVO</b>				
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL	0,00351	0,00354	1,6	Favorable
GASTOS DE OPERATIVOS / ACTIVO TOTAL	0,0071	0,0075	4,6	Favorable
<b>LIQUIDEZ</b>				
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	0,60256489	0,73797004	31,4	Favorable
<b>RENTABILIDAD</b>				
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	0,01265236	0,0094313	1,4	Estable
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	0,00798005	0,0064038	16,7	Desfavorable

**Tabla 6. 3:** Comparación de Indicadores financieros frente con los indicadores de las Cooperativas y Ahorro y Crédito del Ecuador.

**Elaborado por:** La Investigadora

Llegando de esta manera a determinar una posición negativa en los índices de morosidad de la cartera de crédito de consumo y en la rentabilidad sobre los patrimonios.

Es por esto que al existir un alto índice de morosidad que en consecuencia afecta la rentabilidad de la cooperativa, se propone el diseño y la elaboración de un manual de crédito de consumo acorde con el mercado actual realizando una fundamentación científica-técnica, de esta forma se podrá mejorar la gestión en la concesión de créditos y en consecuencia mejorar los índices de morosidad.

## 6.7.2. Fase dos: Diseño del Manual

### Estructura del Manual de Créditos de Consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC LTDA.

#### ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC LTDA

Contenidos	Página
1. Introducción.....	122
2. Objetivos.....	123
3. Marco Legal.....	124
4. Aprobación, divulgación y actualización.....	125
5. Descentralización.....	125
6. Perfil de Riesgo del Sujeto de Crédito.....	126
7. Mercado meta del crédito de consumo.....	127
8. Segmentos de créditos de consumo.....	129
9. Límite de Créditos.....	129
10. Circuito para el otorgamiento del crédito de consumo.....	129
11. Crédito de consumo y tasa de interés.....	131
12. Cobertura de clasificación del crédito de Consumo.....	133
13. Intereses moratorios y cargos.....	133
14. Moneda.....	134
15. Clasificación de los acreditados según la zona geográfica.....	135
16. Clasificación de los acreditados según la recurrencia.....	135
17. Prohibición o exclusiones.....	136
18. Plazos.....	136
19. Periodos de gracias.....	137
20. Monto.....	137
21. Garantías.....	138

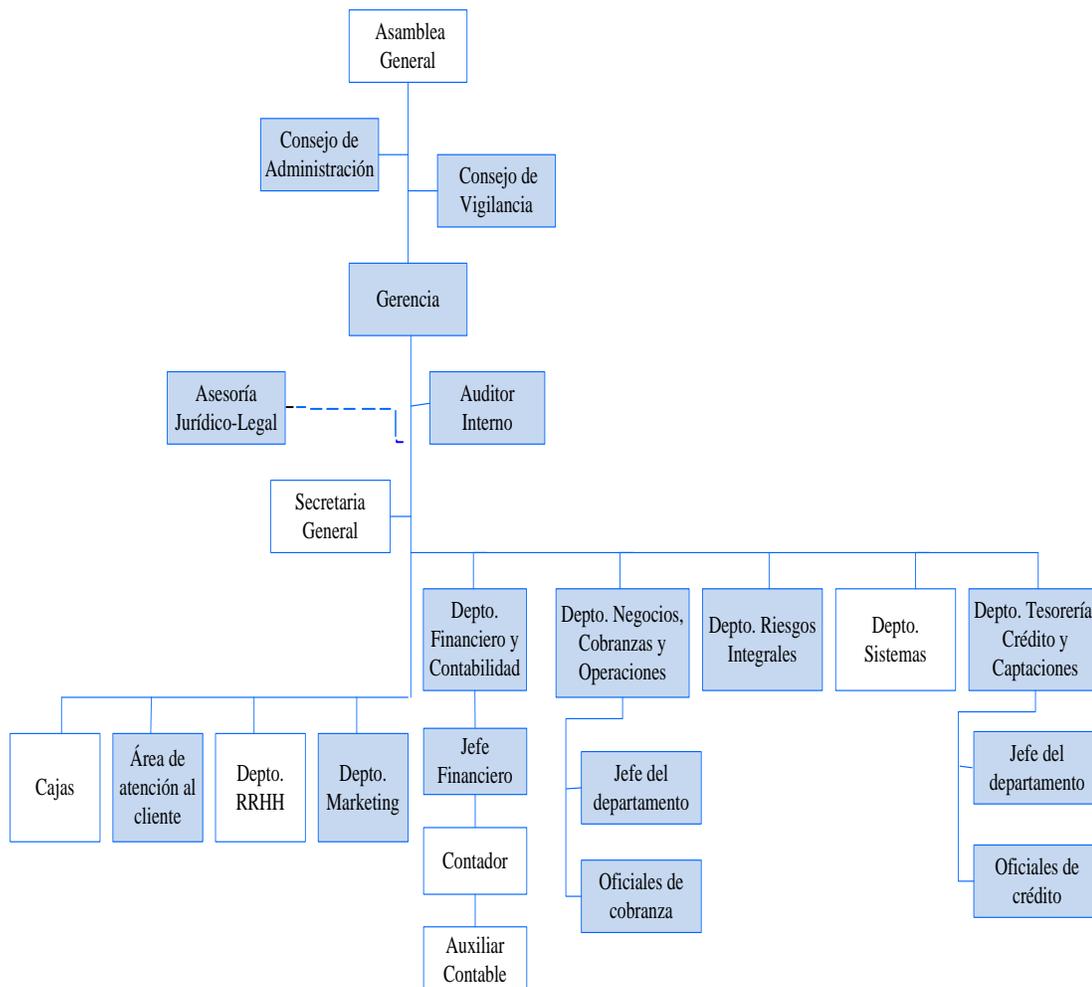
22. Desembolso de créditos (Vencimientos y Prepagos para Cancelaciones)..	139
23. Cartera de Crédito.....	139
24. Constitución de provisiones (Castigo de cartera).....	140
25. Gestión de recuperación, seguimiento y control de créditos atrasados.....	141
26. Mecanismos de negociación.....	144
27. Matriz de riesgos.....	144
28. La concentración de riesgos.....	146
29. Glosario de términos.....	146

***MANUAL DE CRÉDITO DE CONSUMO PARA LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA***

## **1. Introducción**

En la cooperativa de ahorro y crédito está definida la estrategia institucional para la gestión integral de riesgos, de esta forma es de importancia relevante de contar con un manual de crédito de consumo que sea un complemento de gestión y proporcione el desarrollo de políticas balanceadas de administración del riesgo de crédito para mantener la calidad del portafolio de créditos originados al mismo tiempo que asegure la misión social de la institución, asegure una adecuada toma de decisiones de los jefes responsables.

El documento que se presenta a continuación se desarrolla tomando en consideración los reglamentos vigentes, las estructuras organizacionales, para que su aplicación tenga alcance a todos los niveles de la organización con su respectivo personal, siempre y cuando tengan alguna relación o participación en el proceso de crédito, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



**Gráfico 6. 1:** Organigrama estructural de la cooperativa

**Elaborado por:** La Investigadora

## 2. Objetivos

### Generales

Alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales que norman la metodología de otorgamiento de crédito de consumo con la ayuda de políticas de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA.

### **Objetivos específicos**

- Orientar a la cooperativa sobre la concesión crediticia de consumo.
- Comunicar los contenidos del manual a todos los funcionarios de la institución que tengan conocimiento de la temática y responsabilidad con el proceso crediticio y la toma de decisiones.
- Pormenorizar los lineamientos requeridos sobre crédito de consumo, para tener una mayor celeridad, y se sean aplicados por los comprendidos en el área de crédito.
- Satisfacer todas las necesidades del segmento meta a quienes se dirige los créditos de consumo.
- Establecer los medios de recuperación y/o devolución de los créditos de consumo otorgados.
- Tratar la minimización de los riesgos en el otorgamiento del crédito de consumo.
- Optimizar los mecanismos de administración, seguimiento y control de los créditos de consumo otorgados.
- Servir como instrumento de integración y orientación al personal competente.

### **3. Marco Legal**

Las disposiciones establecidas en el presente manual fueron elaborados tomando en cuenta y consideración aspectos legales como:

Constitución de la República del Ecuador.

Código Orgánico Monetario y Financiero

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Ley de Transparencia (LOTAIP) 2014

Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a la Ley de Compañías.

Recopilación de la normativa de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario.

Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS-IGPJ-2013-048).

Resolución para Fijar los Límites para la Calificación de Artesanos y Comerciantes Minoristas de la Economía Popular y Solidaria para el año 2013 (SEPS-IGPJ-2013-047).

#### **4. Aprobación, divulgación y actualización**

Este manual deberá ser aprobado por el Consejo de Administración y en caso de prestarse la necesidad de efectuar modificaciones, éstas serán sugeridas por la Gerencia en mutua coordinación con el área de crédito principalmente y demás áreas que tengan relación o intervención con créditos.

#### **5. Descentralización**

Con el propósito de estampar una dinámica necesaria para la atención oportuna, rápida y eficaz a sus acreditados, se debe optar por una política de descentralización de decisiones en procesos como: aprobaciones, nivel de reincidencia del crédito, desembolsos, recuperación, descuento de gastos a los acreditados atrasados, etc., acorde a las disposiciones que para el efecto emita el Consejo de Administración de la Cooperativa. Es importante en la cobertura de la zona geográfica porque descentraliza responsabilidades.

## 6. Perfil de Riesgo del Sujeto de Crédito

Son sujetos de crédito de la Cooperativa las personas naturales.

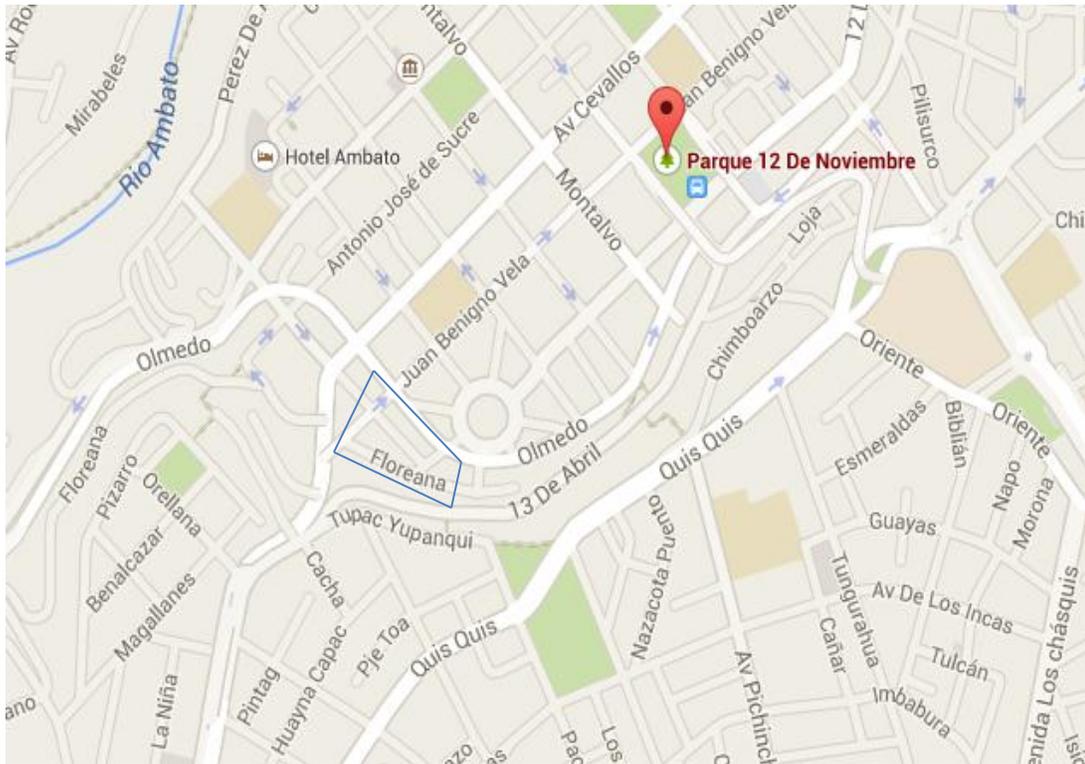
Serán considerados como personas naturales sujetos de crédito quienes cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA.
- Ser ecuatoriano/a de nacimiento, y/o nacionalizado con residencia en el país y vivienda propia, con documentación al día (tanto de quien solicita el crédito como del cónyuge y/o conviviente en unión de hecho y garante).
- Dirección del domicilio del solicitante y aval (detallado, teléfono convencional, celular y croquis del domicilio donde reside en la actualidad).
- Copia del último recibo de agua, luz y/o teléfono.
- Copia de la cédula de identidad
- Tener una edad mínima de 18 años para acceder a créditos de hasta \$2000. Y mínimo de 25 y máximo de 60 años para acceder a créditos superiores a \$2000.
- Tener pleno goce de los derechos civiles.
- Estar en pleno uso de las facultades legales para contraer obligaciones financieras, firmar convenios y contratos.
- Contar con una actividad laboral-productiva definida.
- Presentar certificado de trabajo y rol de pagos.
- Contar con solvencia económica y moral.
- Justificar sus ingresos.
- Contar con un historial crediticio aceptable.

## 7. Mercado meta del crédito de consumo

El mercado meta de crédito de consumo será todas aquellas personas naturales que cumplan con los requisitos del perfil de riesgo, la población del sector urbano pero también de la zona rural (en donde la cooperativa tiene mayor clientela).

Concretamente a los habitantes del sector la Floreana:



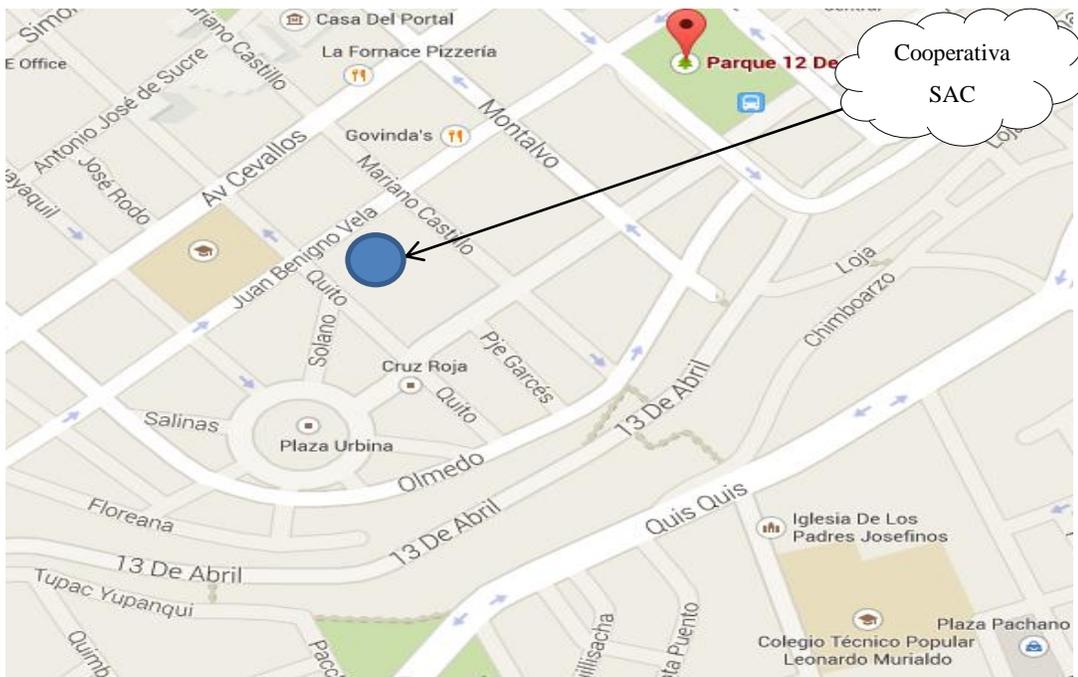
**Gráfico 6. 2:** Mapa con la ubicación del mercado meta para el crédito de consumo

**Elaborado por:** Google maps



**Gráfico 6. 3:** Mapa con la ubicación del mercado meta para el crédito de consumo

**Elaborado por:** Google maps



**Gráfico 6. 4:** Mapa con la ubicación de la Cooperativa SAC

**Elaborado por:** Google maps

## 8. Segmentos de créditos de consumo

En los segmentos de consumo deberá constar diferenciando los términos:

Consumo: operación crediticia superiores a \$1500 USD.

Consumo minorista: operación crediticia hasta \$1500 USD.

Tal como se muestra en la siguiente tabla:

SEGMENTOS DE CRÉDITO	
Desde 18 años	Consumo minorista: operación crediticia hasta \$1500 USD
	Consumo: operación crediticia superiores a \$1500 USD pero hasta \$2000 USD
Y mínimo de 25 y máximo de 60 años	Consumo minorista: operación crediticia hasta \$1500 USD
	Consumo: operación crediticia superiores a \$1500 USD

**Tabla 6. 4:** Tasa de Interés dispuesto

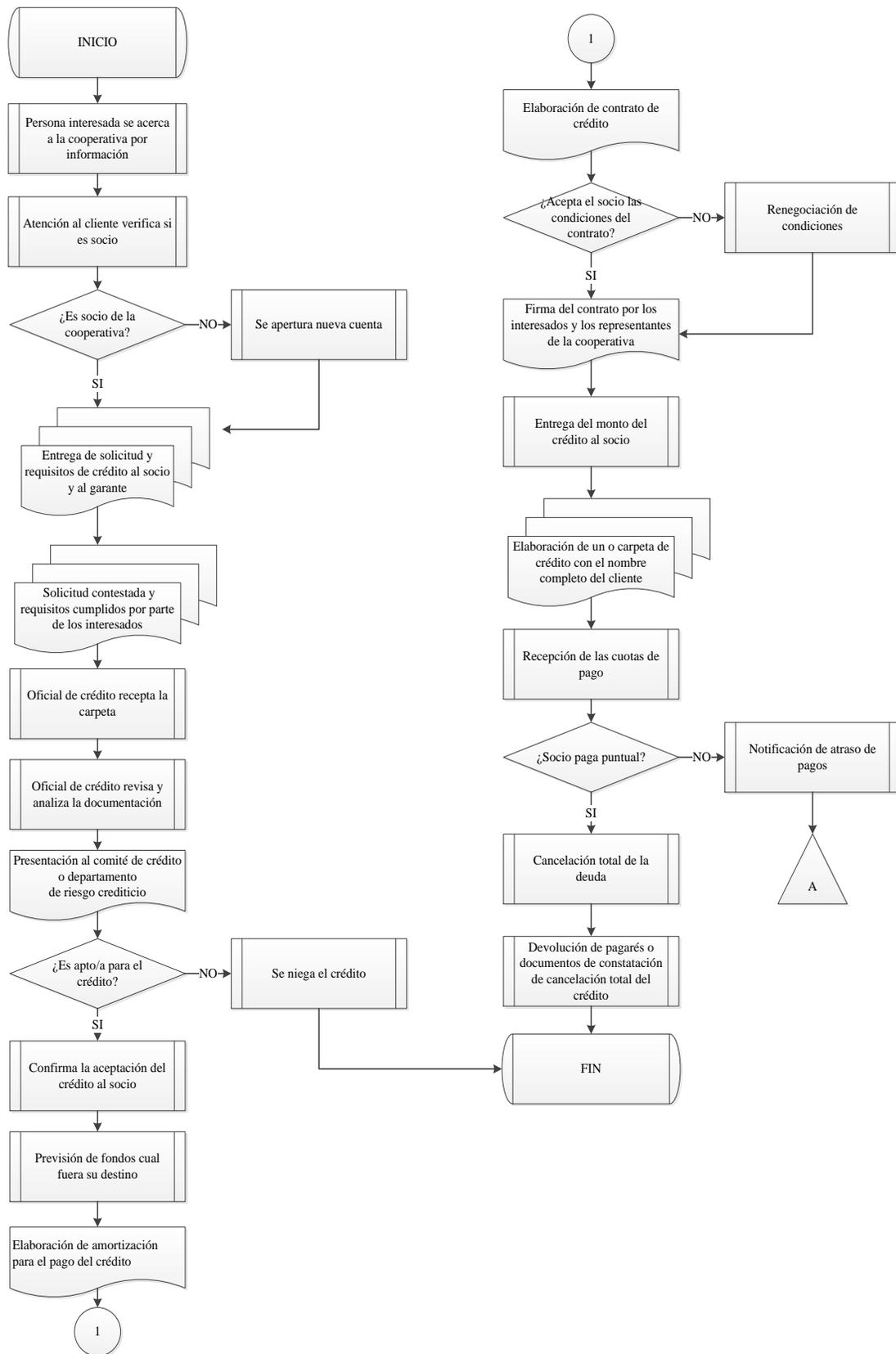
**Elaborado por:** La Investigadora

## 9. Límite de Créditos

Las operaciones crediticias estarán regidas por los límites que establezca el Consejo de Administración. El acreditado en cuestión le es permitido tener tantos créditos como su capacidad de pago lo permita.

## 10. Circuito para el otorgamiento del crédito de consumo

El circuito para el otorgamiento del crédito de consumo es un proceso secuencial que pasos y requerimientos que culmina en la cancelación total del crédito, tal como se muestra en el siguiente flujograma.



**Gráfico 6. 5:** Circuito para el otorgamiento del crédito de consumo

**Elaborado por:** La Investigadora

## **11. Crédito de consumo**

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

### **Las tasa de interés**

Las tasas de interés por mora emitida por el Directorio del Banco Central del Ecuador, que según la nueva norma establecen: una escala de porcentajes para el cálculo de la tasa por mora de hasta el 10% en las operaciones crediticias. Las liquidaciones se harán únicamente por el monto vencido del capital y solo desde la fecha del no pago hasta el día de cumplimiento de las obligaciones.

De acuerdo al Banco Central del Ecuador organismo que regula a todo el sistema financiero, se presenta a continuación la tabla de interés vigente que se rige toda institución financiera

<b>TASAS DE INTERÉS</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% Anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% Anual</b>
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
<b>2. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasas Referenciales</b>	<b>% anual</b>
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos Monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		
<b>3. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasas Referenciales</b>	<b>% anual</b>
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y Más	5.35

**Tabla 6. 5:** Tasa de Interés dispuesto

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador

## 12. Cobertura de clasificación del crédito de Consumo

Según Junta Bancaria del Ecuador en la Resolución No. JB-2011-1897: la calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero, según criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros.

<b>Categorías / Calificación</b>	<b>Días de Morosidad</b>	<b>Días de Morosidad</b>	<b>Recarga por Morosidad hasta</b>
A1	Créditos de riesgo normal categoría A-1	0	0%
A2	Créditos de riesgo normal categoría A-2	1 – 8	3%
A3	Créditos de riesgo normal categoría A-3	9 – 15	5%
B1	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	16 – 30	7%
B2	Créditos con riesgo potencial categoría B-2	31 – 45	8%
C1	Créditos deficientes categoría C-1	46 – 70	9%
C2	Créditos deficientes categoría C-2	71 – 90	10%
D	Créditos de dudoso recaudo categoría D	91 – 120	10%
E	Pérdidas categoría E	120	10%

**Tabla 6. 6:** Cobertura de clasificación del crédito de Consumo

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador

## 13. Intereses moratorios y cargos

En el Título Sexto “*Sistema de tasas de interés*”, del Libro I de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, Capítulo VI “Tasas de interés de mora y sanción por desvío”, norma que:

Las operaciones de crédito de consumo que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones de vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y sólo desde la fecha de no pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el diez por ciento (0.1 veces) a la tasa que se haya pactado para la operación, según los días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento de la misma, en función de la siguiente tabla

Categorías/ Calificación	Días de Morosidad	Días de Morosidad	Recarga por Morosidad hasta	Con relación a la Tasa Referencial del 15,91% se aplica	Con relación a la Tasa Máxima del 16,30% se aplica
A1	Créditos de riesgo normal categoría A-1	0	0%	15,91%	16,30%
A2	Créditos de riesgo normal categoría A-2	1 – 8	3%	18,91%	19,30%
A3	Créditos de riesgo normal categoría A-3	9 – 15	5%	20,91%	21,30%
B1	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	16 – 30	7%	22,91%	23,30%
B2	Créditos con riesgo potencial categoría B-2	31 – 45	8%	23,91%	24,30%
C1	Créditos deficientes categoría C-1	46 – 70	9%	24,91%	25,30%
C2	Créditos deficientes categoría C-2	71 – 90	10%	25,91%	26,30%
D	Créditos de dudoso recaudo categoría D	91 – 120	10%	25,91%	26,30%
E	Pérdidas categoría E	120	10%	25,91%	26,30%

**Tabla 6. 7:** Mora del Crédito de Consumo

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador

## 14. Moneda

Los créditos serán entregados en la moneda de circulación vigente en La República del Ecuador y de igual forma la receptación de los pagos de las cuotas.

## **15. Clasificación de los acreditados según la zona geográfica**

Según la zona geográfica:

### Rurales

Se consideran acreditados rurales según el GAD Municipalidad de Ambato, a aquellas personas que realizan su actividad productiva con generación de ingresos (por lo general estas actividades constan en agricultura, ganadería, minería, pesca, etc.), en zonas alejadas de los asentamientos urbanos o de la ciudad.

### Urbano

Se consideran acreditados urbanos según el GAD Municipalidad de Ambato, a todas aquellas personas que realicen sus actividades económicas generadora de ingresos en zonas urbanas.

## **16. Clasificación de los acreditados según la recurrencia**

Según la sociedad según la recurrencia: nuevos y recurrentes

### Nuevos

Son aquellos socios (hombres o mujeres) que solicitan por primera vez un crédito.

### Recurrentes

Son aquellos socios (hombres o mujeres), que tienen como mínimo un crédito finalizado y cancelado en la cooperativa.

### Renovación de créditos de consumo

La renovación de los créditos de consumo se considera cuando el acreditado, por dificultades de pago, solicita a la cooperativa que se efectúa una modificación en las cuotas también en el plazo de tiempo original. Se permite esta realización hasta el máximo de dos veces, y el socio deberá presentar la documentación requerida argumentando sus motivos a la unidad encargada de la renovación y reestructuración de créditos

### 17. Prohibición o exclusiones

Las operaciones crediticias tienen prohibición cuando:

El acreditado sean personas naturales que tengan algún tipo de vinculación ya sea directa o indirectamente con la cooperativa.

Cuando la suma exceda el diez por ciento del patrimonio técnico de la institución.

Y demás prohibiciones que norman en el manual de la cooperativa y en la Ley de la SEPS.

### 18. Plazos

El plazo otorgado para este tipo de crédito es según se detalla la tabla siguiente:

Plazos	Intereses	
	Anual	Mensual
De 1 a 12 meses	16%	1,33%
De 13 meses y hasta 36 meses	18,5%	1,54%
De 36 meses y hasta 48 meses	21%	1,75%
De más 48 meses	24,5%	2,04%

**Tabla 6. 8:** Plazos del Crédito de Consumo

**Elaborado por:** La Investigadora

Esta tabla se aplica para aquellos créditos menores a \$10000 USD ya sea el tipo de garantía quirografaria (los ahorros del cliente), garantía prendataria (bienes muebles y vehículos) o garantía hipotecaria (viviendas terrenos, u otras edificaciones).

Sin embargo para créditos que sobrepasen los \$10000 USD se admiten las siguientes cláusulas.

- Hasta 60 meses cuando el tipo de garantía sea quirografaria, aplicando amortización de cuota fija (francesa) o amortización de capital fijo (alemana).
- Hasta 120 meses cuando el tipo de garantía sea hipoteca, aplicando amortización de cuota fija (francesa) o amortización de capital fijo (alemana).

## 19. Periodos de gracias

No está previsto el otorgamiento de períodos gracia.

## 20. Monto

El monto mínimo para acceder a un crédito de consumo es de \$150 USD, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Ahorro del socio en USD	Derecho a préstamo en USD
\$ 150	\$ 150
\$ 500	\$ 1.000
\$ 1.000	\$ 2.000
\$ 2.000	\$ 5.000
\$ 5.000	\$ 10.000
Más de \$10000	Hasta \$30000

**Tabla 6. 9:** Montos para otorgar crédito de consumo

**Elaborado por:** La Investigadora

## 21. Garantías

El fin de las garantías es disminuir el riesgo, éstas estarán de acuerdo al nivel endeudamiento consolidado total del acreditado, deben ser objetos estables de valoración y vendibles o comercializables, que implique terceras personas (avales), según como acuerden las partes interesadas en el contrato de crédito.

Estas garantías pueden ser: quirografarias (entiéndase los ahorros del socio) con cobertura del 120%, garantía prendataria (entiéndase bienes muebles y también vehículos) con una cobertura del 150%, o garantía hipotecaria (entiéndase viviendas, terrenos, u otras edificaciones) con una cobertura del 200%, las mismas que estarán sujetas a cualquier cambio que disponga los altos mando de la cooperativa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Préstamo en USD	Necesidad de garantía	Cubrimiento
Desde \$150 hasta menos de \$500	garantía quirografaria del 120%	Cantidad del préstamo + 120%
Desde \$500 a menos de \$2000	garantía quirografaria del 120%	Cantidad del préstamo + 120%
Desde \$2000 a menos de \$5000	garantía prendataria del 150%	Cantidad del préstamo + 150%
Desde \$5000 a menos de \$10000	garantía prendataria del 150%	Cantidad del préstamo + 150%
Desde \$10000 hasta \$30000	garantía hipotecaria del 200%	Cantidad del préstamo + 200%

**Tabla 6. 10:** Garantías para el Crédito de Consumo

**Elaborado por:** La Investigadora

Además para salvaguardar el cumplimiento de las garantías del crédito en caso de presentarse algún acontecimiento no fortuito, un siniestro de cualquier tipo, la cooperativa deberá contar con una póliza de seguros que cubra todos sus intereses.

**Como nota especial:** No se aceptarán las garantías hipotecarias de segundo grado (segunda hipoteca), en caso de que se ofrezcan.

## 22. Desembolso de créditos (Vencimientos y Prepagos para Cancelaciones)

Dependiendo del monto solicitado la cooperativa puede ejecutar desembolsos parciales del crédito, es decir que el crédito pasaría a la cuenta del socio y éste a su vez podría retirarlo según su deseo. Como también se puede realizar el desembolso al instante.

## 23. Cartera de Crédito

- Cartera por vencer

La cartera de crédito de consumo por vencer es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido. Y se divide de la siguiente manera:

<b>Cartera por vencer</b>	<b>Responsables</b>
De 1 a 30 días	Área de créditos
De 31 a 90 días	Área de créditos
De 91 a 180 días	Área de créditos
De 181 a 360 días	Jefe de créditos
De más de 360 días	Intervención legal (abogado)

- Cartera que no devenga intereses

Los cartera que no devenga intereses son todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la institución.

<b>Cartera que no devenga intereses</b>	<b>Responsables</b>
De 1 a 30 días	Área de créditos
De 31 a 90 días	Área de créditos
De 91 a 180 días	Área de créditos
De 181 a 360 días	Jefe de créditos
De más de 360 días	Intervención legal (abogado)

- Cartera vencida

Compuesta por los créditos cuyos pagos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente. Aquí se encontrarán los créditos sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán los créditos otorgados por el IECE y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito, excepto las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y las de microcrédito. Una vez que el crédito ha llegado a su vencimiento y en adición han transcurridos 15 días se considera como crédito vencido, y se divide en los siguientes:

<b>Cartera vencida</b>	<b>Responsables</b>
De 1 a 30 días	Área de créditos
De 31 a 90 días	Área de créditos
De 91 a 180 días	Área de créditos
De 181 a 270 días	Jefe de créditos
De más de 270 días	Intervención legal (abogado)

#### **24. Constitución de provisiones (Castigo de cartera)**

Al mencionar castigo de cartera se está mencionando simultáneamente provisión de cartera, que es un procedimiento contable y/o fiscal, que consta en el reconocimiento de pérdida, de la no recuperación en el gasto de cartera.

De acuerdo con la calificación asignada por el Banco Central del Ecuador como se muestra en la siguiente tabla de porcentajes de provisión no son inferiores a:

<b>Categoría</b>	<b>%</b>
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Deficiente (C)	20%
Dudoso recaudo (D)	50%
Pérdidas (E)	100%

**Tabla 6. 11:** Porcentajes de provisión

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador

## **25. Gestión de recuperación, seguimiento y control de créditos atrasados**

Es un procedimiento dinámico que se encarga de conservar una relación crediticia permanente, además de mantener bajos niveles de morosidad y que a su vez no se vea afectada la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la cooperativa.

En base a las circunstancias y el deudor, los métodos de seguimiento que se emplean son: programas informáticos sobre morosidad de cartera, llamadas de recordatorio de pago al deudor como a los garantes, visitar al domicilio o trabajo del acreditado, y de ser necesario del garante.

### **Cobranzas**

Solo el personal autorizado del departamento de cobranzas, en este caso el departamento de negocios, cobranzas y operaciones, tendrá la potestad de recibir los pagos de los socios atrasados, utilizando recibos de pago autorizados por la cooperativa.

- El oficial designado por el área de créditos efectuara la revisión de la cartera vencida.
- El oficial designado por el área de créditos realizara llamadas telefónicas a los socios y/o garantes que se encuentren en el listado de cuotas vencidas, indicando la gestión realizada.
- El oficial designado por el área de créditos establecerá un compromiso verbal de pago con el socio.
- El oficial designado por el área de créditos verificara que se cumpla con el compromiso pactado con la cancelación y entrega del comprobante de pago.

- El oficial designado por el área de créditos entrega reporte de socios morosos que no cumplieron con el acuerdo al jefe de créditos.
- Un asesor designado visitara al socio y garante y entregara primera notificación de aviso de vencimiento.
- El asesor designado verificara si el socio cancelo los valores indicados en la notificación.
- De no cumplir con la primera notificación, se realizara una nueva visita y entregara una segunda notificación tanto al socio como al garante en un lapso de 15 días posteriores.
- El asesor de crédito verificará si el socio cancelo los valores indicados en la segunda notificación.
- Al no obtener resultados favorables en la segunda notificación, el asesor procederá a entregar el listado al jefe del área de créditos.
- El jefe de créditos procederá a realizar llamadas telefónicas a socios y garantes, en la que podrá establecerse nuevas alternativas de pago entre ellas la refinanciación.
- Al no alcanzar ningún acuerdo el jefe de crédito procederá a visitar al socio y entregara la tercera notificación, informándole que si no cumple con los pagos la institución procederá a tomar otras acciones para el cobro.
- Una vez agotadas todas las instancias de recuperación de los créditos vencidos, el jefe de crédito y la gerencia procederá a entregar toda la documentación pertinente al abogado para que se inicie el cobro por la vía judicial.

La documentación que se sugiere es la siguiente:

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA</b> <b>AVISO DE NOTIFICACIÓN</b>	
<b>Señor:</b>	<b>AVISO No.</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Socio No.</b>
<b>REFERENCIA</b>	
<b>Préstamo No.:</b>	<b>Fecha de adjudicación:</b>
<b>Saldo:</b>	<b>Valor vencido:</b>
<p style="text-align: center;"><b>Señor Socio:</b></p> <p style="text-align: center;">LA COOPERATIVA LE RECUERDA QUE SU PRÉSTAMO SE ENCUENTRA <b>VENCIDO UNA CUOTA</b> POR LO QUE PEDIMOS DE LA MANERA MÁS COMEDIDA EL PONERSE AL DÍA EN SUS OBLIGACIONES CON ÉSTA INSTITUCIÓN, DENTRO DEL SIGUIENTE TIEMPO DETERMINADO.....</p> <p><b>Recibido por:</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><b>Asesor de crédito</b></p>	

**Elaborado por:** La Investigadora

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA</b> <b>AVISO DE NOTIFICACIÓN</b>	
<b>Señor:</b>	<b>AVISO No.</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Socio No.</b>
<b>REFERENCIA</b>	
<b>Préstamo No.:</b>	<b>Fecha de adjudicación:</b>
<b>Saldo:</b>	<b>Valor vencido:</b>
<p style="text-align: center;"><b>Señor Socio:</b></p> <p style="text-align: center;">AL NO TENER RESPUESTA AL AVISO No. UNO Y AL CONTINUAR USTED EN MORA CON ÉSTA INSTITUCIÓN, LE COMUNICAMOS QUE EL VALOR VENCIDO ES DE \$...... QUE CORRESPONDE A ..... CUOTAS, Y QUE AL NO ACERCARSE EN EL LAPSO DE ..... SE PROCEDERÁ A ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN RESPECTIVA AL DEPARTAMENTO LEGAL PARA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE.</p> <p><b>Recibido por:</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><b>Jefe de crédito</b></p>	

**Elaborado por:** La Investigadora

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA</b> <b>AVISO DE NOTIFICACIÓN</b>	
<b>Señor:</b>	<b>AVISO No.</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Socio No.</b>
<b>REFERENCIA</b>	
<b>Préstamo No.:</b>	<b>Fecha de adjudicación:</b>
<b>Saldo:</b>	<b>Valor vencido:</b>
<p><b>Señor Socio:</b></p> <p>AL NO HABER TENIDO RESPUESTA A LOS AVISOS ANTERIORES SE HA PROCEDIDO A ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN AL DEPARTAMENTO LEGAL PARA LA RECUPERACIÓN INMEDIATA DEL SALDO DEL CRÉDITO, POR LO QUE DEBERÁ ATENERSE A LAS CONSECUENCIAS LEGALES PERTINENTES, RECORDÁNDOLE QUE LOS COSTOS JUDICIALES DE ÉSTE PROCESO SERÁN CARGADOS A SU PERSONA.</p>	
<b>Recibido por:</b>	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p><b>Jefe de crédito</b></p>	

**Elaborado por:** La Investigadora

## 26. Mecanismos de negociación

El mecanismo de negociación es el resultado de la recuperación del crédito. Se lo realiza por medio de: compromiso de pago, transacción extrajudicial y judicial, asesoría legal y conciliación.

## 27. Matriz de riesgos

ÍTEM	BASILEA I, II, III						
	Nivel de cumplimiento				Nivel de Impacto		
	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	B.Imp.	M.Imp.	A.Imp.
<u>SUPERVISIÓN COOPERATIVA</u>				x			
Objetivos, independencias, poder, transparencia y cooperación				x			
<u>OTORGAMIENTO DE LICENCIA Y ESTRUCTURA</u>				x			
Actividades permitidas				x			
Criterios de otorgamiento de licencia	x						
Transferencia de propiedad significativa	x						
Grandes Adquisiciones	x						
<u>REGULACIÓN PRUDENCIAL Y REQUERIMIENTOS</u>				x			
Adecuación de Capital				x			
Proceso de gestión de riesgo				x			
Riesgo crediticio				x	x		
Activos problemáticos, provisiones y reservas		x			x		
Límites a la exposición a grandes deudores		x			x		
Exposición crediticia		x					
Riesgo país y riesgo de transferencia		x			x		
Riesgo de mercado	x				x		
Riesgo de Liquidez				x			x
Riesgo Operacional			x			x	
Riesgo de tasa de interés				x	x		
Control interno y auditoría				x			
Abuso de los servicios financieros	x						
<u>SUPERVISIÓN PROGRESIVA</u>				x			x
Enfoque de supervisión				x			x
Técnicas de supervisión				x			x
Informes de supervisión				x			x
<u>CONTABILIDAD Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</u>			x		x		
Contabilidad y divulgación de información			x				
<u>PODERES CORRECTIVOS Y PODER DE LOS SUPERVISORES</u>	x						
Poderes correctivos de los supervisores	x						
<u>SUPERVISIÓN CONSOLIDADA Y SUPERVISIÓN BANCARIA TRANSFRONTERIZA</u>	x						
Supervisión consolidada	x						
Relación entre país de origen y país anfitrión	x						

**Gráfico 6. 6:** Matriz de riesgos (análisis cualitativo)

**Elaborado por:** La investigadora

Esta matriz representa una herramienta sencilla, flexible, cualitativa del control y gestión de riesgos que permite identificar las actividades financieras de mayor importancia que son cumplidas o necesitan mayor cabalidad en su cumplimiento dentro de la institución, mediante su aplicación se recolecta información interna de relevancia para la toma de decisiones de la cooperativa.

## **28. La concentración de riesgos**

El monto de riesgo de un acreditado se cuantificará considerando:

El valor total de su deuda (compuesto por el monto del capital prestado más los intereses devengados) y en los mismo términos se sumaría (en caso de que hubiese), los créditos otorgados a otras personas en los cuales el acreditado de referencia (teniendo relación indirecta o directa: siendo garante de dichas operaciones o se encuentre vinculado con las mismas).

### **Glosario de términos**

-Conciliación.- conformidad o armonía de cosas o personas opuestas entre sí.

Compromiso de pago.- documento unilateral que permite al acreditado acceder a un nuevo cronograma y suspender el proceso judicial en trámite.

-Homologada.- Poner dos cosas en relación de semejanza o igualdad o considerar que se corresponden por tener una característica común o ejercer la misma función.

-Transacción extrajudicial.- contrato de carácter legal que extingue la obligación para general un nuevo cronograma y condiciones de pago, detendrá el proceso judicial siempre que esté homologada.

-Transacción judicial.- acción celebrada con un juez competente.

### **6.7.3. Fase tres: Presentación del Manual**

Un manual representa un recurso de gran valor en cualquier organización a razón de es una guía en las actividades laborales, es parte de la formación del personal.

Una vez concluido la elaboración del manual, es necesario presentarlo al respectivo consejo que para que a su vez éste sea revisado y en caso de que se necesite hacer algunos reajustes o cambios, los efectúen. Y llegar a su aprobación final.

#### **6.7.4. Fase cuatro: Socialización del Manual**

Al contar con un manual aprobado por las autoridades de la institución éstas deberán asignar funciones a las diferentes unidades de mando y proceder con los planes de capacitación y difusión del manual, donde se impartan conferencias y/o publicaciones de las nuevas políticas, que se consideran necesarias que conozcan todos los involucrados en la gestión del otorgamiento de crédito, así se logrará empoderar la propuesta y generar compromisos que favorezcan el mejoramiento de la gestión del otorgamiento de crédito de la Cooperativa.

### **6.8. Administración**

La Administración de la propuesta del manual de crédito de consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. LTDA., estará a cargo de:

El Consejo Administrativo como órgano directivo y de fijación de las políticas, reglamentación, elaboración de planes proyectos de las actividades económicas y sociales de la cooperativa, etc.

El Consejo de Vigilancia como órgano controlador de la cooperativa en los aspectos económicos, sociales y culturales.

El gerente entre sus funciones están más relevantes están:

- ✓ Ser representante judicial y extrajudicial de la cooperativa.

- ✓ Ejecuta y hace cumplir las resoluciones dispuestas por el Consejo de Administración.
- ✓ Presenta informes periódicos y el proyecto de reforma presupuestaria.
- ✓ Firma cheques nombra y acepta renuncias de los empleados.
- ✓ Es el encargado de controlar y vigilar que se lleve una correcta contabilidad

Secretaría general cumple funciones como:

- ✓ Brindar una atención al público para orientarlos a hacia sus solicitudes o cuestionamientos.
- ✓ Organizar reuniones, redactar actas, manejo de archivo, recepción de solicitudes y llamadas.
- ✓ Receptar e informar los asuntos de cada departamento o área correspondiente al resto del personal.

Departamento de tesorería, crédito y captaciones, sus funciones más destacadas:

Jefe

- ✓ Coordinar con la gerencia y el departamento financiero aspectos para cubrir las colocaciones de crédito.
- ✓ Analizar y calificar las solicitudes de crédito.
- ✓ Aprobar o negar los créditos que se encuentre dentro de su competencia.
- ✓ Proponer políticas, estrategia y procedimientos para controlar la concentración de cartera.
- ✓ Realizar reportes mensuales de cartera vigente y morosidad.
- ✓ Efectuar el análisis de calidad de la cartera de la cooperativa.
- ✓ Medir tendencias de colocación y recuperación de recursos.
- ✓ Asegurar la recuperación de los recursos mediante gestiones oportunas de cobranza.

Oficial de cobranzas

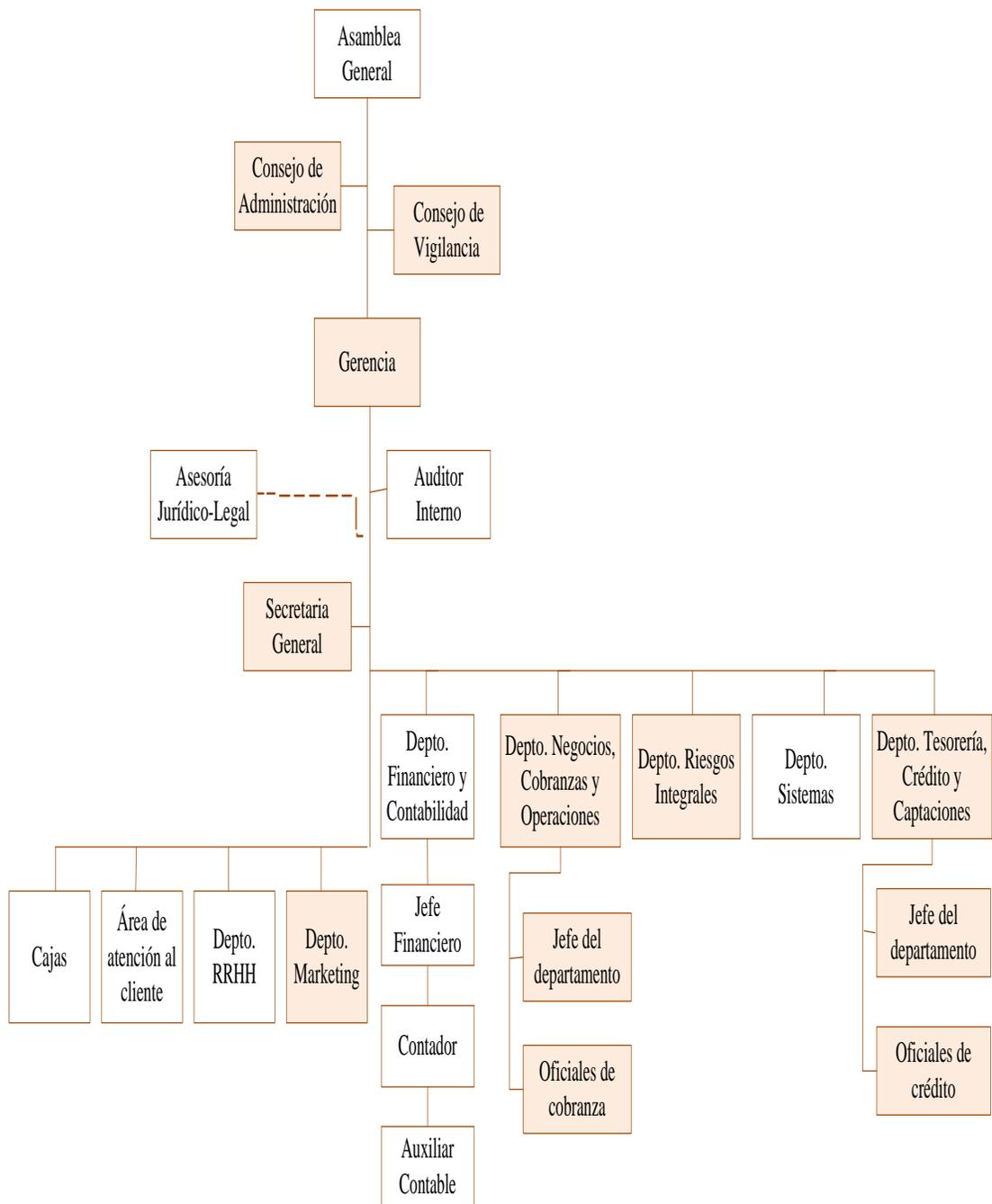
- ✓ Asesorar a los socios.
- ✓ Entregar información sobre las ofertas (productos y servicios) de la cooperativa
- ✓ Verificar la autenticidad de la información entregada por los socios.
- ✓ Mantener un sistema de monitoreo efectivo con el propósito de detectar con anticipación problemas que puedan tener los socios objetos de crédito.
- ✓ Notificar a los socios y garantes.

Departamento de marketing, encargado de la difusión, promoción de las ventajas y conveniencias del crédito.

Departamento de riesgos, encargo de medir, control el riesgo de la cartera de crédito, emitir procesos y metodologías de riesgos de crédito.

Departamento de negocios, cobranzas y operaciones, sus funciones más sobresalientes:

- ✓ Brindar atención a los socios que presenten problemas en el cumplimiento de los pagos acordados previamente.
- ✓ Conocer el historial crediticio del socio.
- ✓ Notificar a los socios y garantes con problemas de morosidad.
- ✓ Hacer reportes sobre la maduración de la cartera, gestiones efectuadas con los socios que se encuentren en mora.
- ✓ Elaborar informes sobre la morosidad de los socios que incumplieron los acuerdos de pago, para empezar con la tramitación de cobro por medios legales.



**Gráfico 6. 7:** Organigrama estructural de la cooperativa

**Elaborado por:** La Investigadora

Para el costo de la propuesta se propuso es de USD \$2390 USD.

<b>Rubros de Gastos</b>	<b>Valor USD</b>
Asesor legal especializado	1100
Materiales de consulta	80
Personal de apoyo	100
Suministros y materiales de oficina	400
Horas de Internet	20
Equipos de Computación	450
Movilización	240
Imprevistos-varios	
<b>Total</b>	<b>2390</b>

**Tabla 6. 12:** Presupuesto de costo de la propuesta

**Elaborado por:** La Investigadora

## 6.9. Previsión de la Evaluación

En la previsión de la evaluación se diferencian funciones atribuidas a la evaluación de las mismas que son complementarias. Así para facilitar la comprensión se ha desarrollado el siguiente plan de evaluación:

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia.
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario medir la efectividad del manual de crédito de consumo.
¿Para qué evaluar?	Para determinar si los beneficios del manual contribuyen con la toma de decisiones, y detectar fallos o nuevas necesidades.
¿Qué evaluar?	El riesgo de la cartera de crédito, cartera vencida

	de consumo.
¿Quién evalúa?	El Gerente de la cooperativa conjuntamente con el jefe de riesgos y de crédito.
¿Cuándo evaluar?	Una vez implementada la propuesta y puesta en ejecución, se procederá a evaluar periódicamente.
¿Cómo evaluar?	Mediante el empleo de un cuadro de mando integral.
¿Con qué evaluar?	Con la asignación de recursos destinados para evaluación en el presupuesto anual presentado a gerencia.

**Tabla 6. 13:** Plan de evaluación

**Elaborado por:** La Investigadora

## BIBLIOGRAFÍA

- Águila, N. M. (17 de 12 de 2011). *Universidad de Sevilla*. Recuperado el 23 de 10 de 2014, de Universidad de Sevilla: [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art\\_14.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf)
- Álvarez, L. R. (2006). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/dconstla/cont/20062/pr/pr33.pdf>
- Amat, O. (2012). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.planetadelibros.com/pdf/DUM\\_contabilidad\\_y\\_finanzas\\_WEB.pdf](http://www.planetadelibros.com/pdf/DUM_contabilidad_y_finanzas_WEB.pdf)
- Andrade, D. (2005). Mercados Alternativos Locales. *Asocam*, 1-25.
- Añez, M. (2007). *Monografias.com*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>
- Arias Montoya, L., Rave Arias, S. N., & Castaño Benjumea, J. C. (2006). Metodologías para la Medición del Riesgo Financiero en Inversiones. *Redalyc.Org.*, 275-278.
- Arias, M. D. (1996). *El Crédito Bancario en Costa Rica: Una Perspectiva de Análisis*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San José, Costa Rica.
- Astros, I. J. (s.f.). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos100/planificacion-financiera-estrategica-empresa/planificacion-financiera-estrategica-empresa.shtml>

- Atilio, B. (2007). *Monografias.com*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Monografias.com:  
<http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml>
- Atomm. (s.f.). *Mercados Aternativos*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de <http://atomm.es/mercados-alternativos>
- Austro, B. d. (s.f.). *www.bancodelaustro.com*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de [www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com): <http://www.bancodelaustro.com/bp-cre-consumo.php>
- Ávila Bustos, J. C. (29 de Agosto de 2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real*. Recuperado el 8 de Enero de Enero, de Pontificia Universidad Javeriana: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
- Azofra, V., & Fernández, A. (01 de 04 de 2013). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <https://nocionesdeeconomaiayempresa.wordpress.com/2013/04/01/la-teoria-financiera-de-la-empresa/>
- Ballina, O. L. (s.f.). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos82/la-macroeconomia/la-macroeconomia4.shtml>
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Riesgo País*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=riesgo\\_pais](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais)
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2015). *Banco de Desarrollo de América Latina*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Banco de Desarrollo de América Latina: <http://www.caf.com/es/productos-y-servicios/lineas-de-credito>
- Bank for International Settlements. (2011). Recuperado el 23 de 03 de 2015, de [http://www.bis.org/bcbs/basel3\\_es.htm](http://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm)

- Barreneche, L., & Arenas, J. (2007). Manejo del riesgo financiero en la valoración de empresas. *Manejo del riesgo financiero en la valoración de empresas*. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.
- Beltrán, G. F. (2010). *Implementación de una Metodología de Administración de Riesgos Integrales*. Recuperado el 20 de Enero de 2014
- Bisquerra, R. (1989). *Universidad Nacional Abierta* . Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Universidad Nacional Abierta : <http://dip.una.edu.ve/mead/metodologia1/Lecturas/bisquerra2.pdf>
- Bolsa, C. A. (s.f.). *Riesgo Sistémico*. Recuperado el 22 de 11 de 2013, de <https://www.corredores.com/Corredores/Library/News/Files/DocNewsNo338DocumentNo1149127.PDF>
- Ceberio, M., & Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo*. Barcelona: Herder.
- Centro Virtual Cervantes. (2000). Metodología cuantitativa. *Centro Virtual Cervantes*, 1.
- Cervantes, C. V. (2013). Metodología cuantitativa. *Centro Virtual Cervantes*, 1.
- (Chile), S. d.-S. (s.f.). *Bancafacil.cl* . Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Bancafacil.cl : <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000000027&idCategoria=5>
- Chuquizuta, D. E. (2007). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos32/macroeconomia/macroeconomia.shtml>
- Constituyente, A. (24 de 07 de 2008). Constitución Política de la Republica del Ecuador. *Constitución Política de la Republica del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador.

- Cuesta, M., & Herrero, F. (s.f.). *Universidad Andrés Bello*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Universidad Andrés Bello: <http://mey.cl/apuntes/muestrasunab.pdf>
- Dávila, M. (26 de 05 de 2014). *Economía Miguel Dávila*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://economiamigueldavila.blogspot.com/2014/09/que-es-eso-de-los-segmentos-de-credito.html>
- Domínguez, I. L. (2010). Recuperado el 23 de 03 de 2015, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/basilea-acuerdos.html>
- Echeverri, L. G. (18 de 12 de 2003). *Redalyc Org*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Redalyc Org.: <http://www.redalyc.org/pdf/101/10101802.pdf>
- Echeverría, R. (2006). *Ontología del Lenguaje*. Ediciones Granica S.A.
- EKOS Unidad de Investigación Económica y de Mercado. (2014). Ranking Financiero 2014. *EKOS NEGOCIOS*, 146.
- Euroresidentes. (05 de 2013). *Riesgo Legal*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de [http://www.euroresidentes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/finanzas/r/riesgo-legal.htm](http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-legal.htm)
- Farrés Cavagnaro, J., Farrés, P., & Tutzauer, E. (1996). *Mutuales: Ley 20,321 : comentada, anotada y concordada, con apéndice legislativo y complementario, de modelos y resoluciones del INAM, ordenado temáticamente*. Mendoza, Argentina: Jurídicas Cuyo.
- Fernández, M. R. (2007). La Problemática del riesgo en los proyectos de infraestructura y en los contratos internacionales de construcción. *DOAJ - Directory of Open Access Journals/ Revista e-Mercatoria*, 1-10.
- Figueroa, C. S. (2013). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos7/tain/tain.shtml>

- Financieros, T. P. (s.f.). *Financiamiento Red*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Financiamiento Red: <http://todoproductosfinancieros.com/guia-de-prestamos-personales-%C2%BFque-es-la-capacidad-de-endeudamiento/>
- Flores, F. M. (2009). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos77/control-credito-bancario-cuba/control-credito-bancario-cuba2.shtml>
- Forex, E. C. (18 de 04 de 2013). *El Riesgo Financiero*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de <http://www.efxto.com/diccionario/r/3738-riesgo-financiero>
- Gaceta Oficial. (3 de 12 de 2002). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.bancentral.gov.do/normativa/leyes/Ley\\_Monetaria\\_y\\_Financiera.pdf](http://www.bancentral.gov.do/normativa/leyes/Ley_Monetaria_y_Financiera.pdf)
- Garbanzo Vargas, G. M., & Orozco Delgado, V. H. (2007). *Redalyc.org*. Recuperado el 2015, de *Redalyc.org*: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44031207.pdf>
- Gaviria-Cadavid, F. (2003). *Moneda, Banca y Teoría Monetaria* (Sexta Edición ed.). Bogotá, Colombia: Géminis Ltda.
- Gerencie. (07 de 09 de 2008). *Administración de los riesgos financieros*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de <http://www.gerencie.com/administracion-de-los-riesgos-financieros.html>
- Gómez Cáceres, D., & López Zaballos, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operacionales Internacionales*. Madrid: Esic.
- Gómez-Bezars, F. (12 de 1995). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1290/teoria-financiera.html>
- González, A. (2010). La Administración de Riesgos Empresarial en el contexto actual del Control Interno. *Nodo50*, 1-12.
- Graterol, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Merida, - Estado Merida, Venezuela.

- Gutierrez, K. (2009). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos7/anfi/anfi.shtml>
- Haro, A. D. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros Segunda Edición*. México: Limusa Noriega Editores.
- Haro, A. d. (2005). *Medición y control de riesgos financieros Tercera Edición*. México D.F.: Limusa Noriega Editores.
- Hernández Corrales, L., Meneses Cerón, L. Á., & Benavides, J. (28 de 09 de 2005). *Scielo.org*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de Scielo.org: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232005000400007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232005000400007&script=sci_arttext)
- Heroles, F. R. (2010). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www2.minedu.gob.pe/digesutp/formacioninicial/wp-content/uploads/2010/09/Material\\_dia\\_1.pdf](http://www2.minedu.gob.pe/digesutp/formacioninicial/wp-content/uploads/2010/09/Material_dia_1.pdf)
- Instituto Internacional de Integración Convenio Andrés Bello. (2012). La investigación cualitativa. *IICAB*, 7-10.
- Internacional, C. d. (s.f.). *Camara de Comercio Internacional: La Organización empresarial mundial (Comité Español)*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Camara de Comercio Internacional: La Organización empresarial mundial (Comité Español): [http://www.iccspain.org/index.php?option=com\\_consultes&view=consulta&cid=138&Itemid=2](http://www.iccspain.org/index.php?option=com_consultes&view=consulta&cid=138&Itemid=2)
- Lezama, O. C. (s.f.). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos93/sistemas-y-mercados-financieros/sistemas-y-mercados-financieros5.shtml>
- Lugo, L., Peraza, K., Rivas, J., & Velázquez, M. (2012). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos93/analisis-financieros/analisis-financieros2.shtml>

- Mata, R. C. (2005). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/matemafinan.htm>
- Mateus, J. R., & Brasset, D. W. (3 de 2002). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.fuac.edu.co/revista/M/cinco.pdf>
- Menichini, A. (2004). Value at risk: Metodología de Administración del Riesgo Financiero. *Redalyc. Org.*, 127-138.
- Mira, F. S. (s.f.). *Expansion.com (Diccionario-economico)*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Expansion.com (Diccionario-economico): <http://www.expansion.com/diccionario-economico/cartera.html>
- Munuera Alemán, J. L., & Rodríguez Escudero, A. I. (2007). *Estrategias de Marketing*. Madrid: Esic.
- Naranjo, G. (2004). *Paradigmas de la investigación*. Quito.
- Olmo, J. (Mayo de 2005). *Aplicaciones de la teoría de valores extremos a la gestión del riesgo*. Recuperado el 8 de Enero de 2014, de [http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/11623/tesis\\_jose\\_olmo.pdf?sequence=1](http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/11623/tesis_jose_olmo.pdf?sequence=1)
- Paricio, I. M. (2011). Definición y Cuantificación de los Riesgos. *Global Risk Management, BBVA*, 26-29.
- Patio.com, E. (2013). *Ecuador patio.com*. Obtenido de Importaciones de vehículos.
- Peña, O. (2009). Recuperado el 23 de 3 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos13/comer/comer2.shtml>
- *PERÚ.TAMU.EDU*. (2011). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://peru.tamu.edu/Portals/18/Modules/Research\\_Day4a.pdf](http://peru.tamu.edu/Portals/18/Modules/Research_Day4a.pdf)

- Prado, R. C. (2005). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito2.shtml>
- Pujadas Alsina, P., Amat Salas, O., & Lloret Millán, P. (2012). *Análisis de Operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Barcelona, España: Profit.
- *PuroMarketing*. (2013). Recuperado el 28 de 11 de 2013, de <http://www.puromarketing.com/diccionario-marketing/162/mercado-real#>
- Regulación, S. d. (Diciembre de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de Banco Central del Ecuador: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201412.pdf>
- Reyes Mendoza, L. S., Riveron Morales, F., & Palma Cardona, J. (02 de 2005). *Fundamentación Axiológica de la Extensión Universitaria para una estrategia de desarrollo cultural*. La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Reyes, G. (2007). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos7/bafux/bafux.shtml>
- Río, R. C. (2007). *Teoría de Cópulas y Control de Riesgo Financiero*. Recuperado el 23 de Enero de 2014, de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/mat/ucm-t29659.pdf>
- Rodríguez, M. (19 de 08 de 2013). *La investigación bibliográfica y documental*.
- Romero, C. B., Sánchez, C., & Tafoya, S. (2008). Recuperado el 27 de 3 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos13/segmenty/segmenty.shtml>
- Rurales, C. e. (s.f.). *Ruralfinance.org*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de [Ruralfinance.org: http://www.ruralfinance.org/biblioteca/prestacion-de-servicios/procedimientos-de-credito/es/?no\\_cache=1](http://www.ruralfinance.org/biblioteca/prestacion-de-servicios/procedimientos-de-credito/es/?no_cache=1)

- Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/diccionario.pdf>
- Sánchez Baquerizo, M. I., Zambrano Barbery, C. C., & Bocca Ruiz, F. (2003). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/531/1/1035.pdf>
- Sandhusen, R. L. (2008). *Marketing Fourth Edition*. New York: Barron's Educational Series.
- Secretaria de Relaciones Exteriores. (01 de 2005). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia\\_elab\\_manu\\_org.pdf](http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf)
- Slideshare. (30 de 01 de 2008). *Gestión del Riesgo Financiero*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de [http://www.slideshare.net/Alicia\\_C/gestion-de-riesgo-financiero](http://www.slideshare.net/Alicia_C/gestion-de-riesgo-financiero)
- Subdirección General de Hipotecaria Social de México. (3 de 2009). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.alidebibliotecavirtual.com/informacion/recursos/AIS-BARCELONA/RECU/32RECU-Modelo\\_Recuperacion\\_de\\_Cartera-INFONAVIT.pdf](http://www.alidebibliotecavirtual.com/informacion/recursos/AIS-BARCELONA/RECU/32RECU-Modelo_Recuperacion_de_Cartera-INFONAVIT.pdf)
- Subsecretaría de Respuesta de la SNGR. (01 de 2012). Manual de Comité de Gestión de Riesgos. *Manual de Comité de Gestión de Riesgos*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Dirección de Gestión de la Información, Difusión y Soporte de la Subsecretaría de Construcción Social para la Gestión de Riesgos de la SNGR.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (10 de 2006). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/REGUL\\_PROYIMP\\_BASIL\\_FUNSBAS/BasileaII-Introduccion-JPoggi-MLuy.pdf](http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBAS/BasileaII-Introduccion-JPoggi-MLuy.pdf)

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (10 de 2006). Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/REGUL\\_PROYIMP\\_BASIL\\_FUNSBAS/BasileaII-Introduccion-JPoggi-MLuy.pdf](http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBAS/BasileaII-Introduccion-JPoggi-MLuy.pdf)
- Tam Málaga, J., Vera, G., & Oliveros Ramos, R. (2008). *Imarpe*. Recuperado el 23 de 3 de 2015, de [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Tipantuña, N. M. (6 de Mayo de 2013). *Evaluación y Prevención de Riesgos Financieros en la Fundación de Ayuda Microempresarial FUNDAMIC*. Recuperado el 23 de Enero de 2014, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6599/1/T-ESPE-047126.pdf>
- Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (Primera edición ed.). México DF, México: Panorama S.A de CV.
- Torres, R. A. (Julio de 2012). *Monografias.com*. Recuperado el 23 de Enero de 2015, de [Monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos72/planes-credito-pagos-dirigidos-segmento/planes-credito-pagos-dirigidos-segmento2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos72/planes-credito-pagos-dirigidos-segmento/planes-credito-pagos-dirigidos-segmento2.shtml)
- Universidad de Carabobo . (s.f.). *Técnicas de la Investigación*. Carabobo, Estado Carabobo, Venezuela .
- Universidad del Cauca. (09 de 2003). *PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN*. Cauca, Popayán , Colombia.
- Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. (10 de 2011). *Metodología de la Investigación* . Huacho, Lima, Perú.
- Valiñas, R. F. (2002). *Segmentación de Mercados Segunda Edición*. Cengage Learning Editores.

- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera* (Undécima ed.). México, México: Pearson Educación de México.
- Venegas, F. (2008). *Riesgos Financieros y Económicos Productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre*. México: Editec S.A.

# ANEXOS

# ANEXO 1

## INDICADORES DE EFICIENCIA COOPERATIVAS

Período: Junio 2011 - Junio 2012

(En porcentajes)

INDICADOR	Peer group								Sistema	
	Grandes		Medianas		Pequeñas		Muy Pequeñas		Jun-11	Jun-12
	Jun-11	Jun-12	Jun-11	Jun-12	Jun-11	Jun-12	Jun-11	Jun-12		
<b>1. CALIDAD DE LOS ACTIVOS</b>										
Activo Improductivo Neto / Total Activo	5,3	5,5	2,1	2,8	4,5	4,7	5,8	7,1	3,9	4,4
<b>2. MOROSIDAD</b>										
Morosidad de la Cartera Total	2,6	3,2	2,5	3,4	3,9	4,2	6,1	6,9	3,2	3,8
<b>3. EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>										
Gastos Operacionales Estimados / Activo Total Promedio	5,3	5,0	5,1	5,2	6,1	5,7	9,0	8,6	5,7	5,5
Gastos de Personal Estimados / Activo Total Promedio	2,3	2,1	2,5	2,5	2,8	2,7	5,1	4,8	2,7	2,6
<b>4. RENTABILIDAD</b>										
Resultados del Ejercicio / Patrimonio Promedio	12,0	11,4	11,8	12,4	13,2	12,5	11,7	7,0	12,3	11,8
Resultados del Ejercicio / Activo Promedio	1,4	1,3	1,8	1,8	2,1	1,9	2,6	1,4	1,7	1,7
<b>5. RENDIMIENTO DE LA CARTERA</b>										
Cartera de Crédito Reestructurada	14,3	14,9	17,8	17,7	15,7	13,2	17,8	16,0	16,8	14,3
Cartera Total por Vencer	15,2	15,5	16,8	16,6	15,8	15,7	19,0	18,1	16,1	16,1
<b>6. OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>										
Ingresos por Servicios / Cartera Bruta Promedio	0,30	0,32	0,28	0,25	0,85	0,66	0,23	0,20	0,30	0,28
<b>7. LIQUIDEZ</b>										
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	14,2	14,4	26,8	22,2	16,2	14,1	21,1	21,8	19,7	17,4

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, Subdirección de Estadísticas.

Elaboración: Dirección Nacional de Estudios e Información, Subdirección de Estudios.

## ANEXO 2

		<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>				
<b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA</b>						
<b>CHECK LIST</b>						
<b>LUGAR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA</b>						
<b>LUGAR Y FECHA :</b>						
<b>GENERO:</b>		<b>M</b>	<b>F</b>			
			<b>SELECCIÓN</b>			
<b>PREGUNTAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>No amerit a</b>
<b>Riesgo Financiero</b>						
¿Existe una conciencia del riesgo financiero (de cualquier tipo) en la cooperativa?						
¿Existe una gestión o administración del riesgo financiero (de cualquier tipo) en la cooperativa?						
¿Existe el conocimiento por parte del personal acerca de la gestión o administración del riesgo financiero (de cualquier tipo) en la cooperativa?						
Cree usted que el riesgo financiero se incrementa con el tiempo						
Cree usted que sin la gestión del riesgo financiero se puede volver vulnerable a la cooperativa						
¿Existe riesgo de mercado en la cooperativa?						
¿El riesgo de mercado es controlado sistemáticamente en la cooperativa?						
¿Existe riesgo de interés en la cooperativa?						
¿El riesgo de interés es controlado sistemáticamente en la cooperativa?						
¿Existe riesgo de liquidez en la cooperativa?						
¿El riesgo de liquidez es controlado sistemáticamente en la cooperativa?						
¿Existe riesgo de tipo de cambio en la cooperativa?						
¿El riesgo de tipo de cambio es controlado						

sistemáticamente en la cooperativa?				
¿Existe riesgo de crédito en la cooperativa?				
¿El riesgo de crédito es controlado sistemáticamente en la cooperativa?				
¿Existe riesgo operativo en la cooperativa?				
¿El riesgo operativo es controlado sistemáticamente en la cooperativa?				
¿Existe riesgo sistémico en la cooperativa?				
¿El riesgo sistémico es controlado sistemáticamente en la cooperativa?				
¿Existe riesgo legal en la cooperativa?				
¿El riesgo Legal es controlado sistemáticamente en la cooperativa?				
¿Existe otros riesgos en la cooperativa?				
¿Otros riesgos son controlados sistemáticamente en la cooperativa?				
Cree usted que la competencia incide en el riesgo financiero de la cooperativa				
¿Existe una unidad o departamento en la cooperativa que dirija el control /la gestión de riesgos?				
¿El empleo del método de Valor en Riesgo (VAR) o la máxima pérdida probable a un intervalo de confianza dado sobre cierto periodo de tiempo, para el control de riesgo considera Ud., que es necesario?				
¿El método de Modelo interno para el control de riesgo considera Ud., que es necesario?				
Considera Ud., que ¿la detección del riesgo es un factor clave para la toma de decisiones en la cooperativa?				
Cree usted que el riesgo financiero incide en la rentabilidad de la cooperativa				
Cree usted que el riesgo financiero incide en la solvencia de la cooperativa				
Cree usted que el nivel de riesgo incide en la valoración de la empresa				
¿La empresa cuenta con un plan de control de riesgos?				
Tiene conocimientos acerca del concepto de lo que significa mercado alternativo				
Cree usted que la planificación financiera ayuda a la detección de riesgos				
Cree usted que la planificación financiera ayuda a minimizar el riesgo				
<b>Mercado alternativo</b>				

¿Conoce la importancia de un mercado alternativo?				
¿Se han efectuado estudios de viabilidad para evaluar nuevos proyectos o las evoluciones del mercado?				
Cree usted que la opción de un mercado alternativo pueda atraer nuevos clientes				
¿La cooperativa sabe la importancia de potencializar sus opciones en el mercado alternativo?				
¿Cree Ud., que deba encargarse algún departamento en analizar una mayor posibilidad de satisfacer la demanda de un mercado alternativo?				
¿Cuál de estos de estos departamentos cree Ud., que deba analizar una mayor posibilidad de satisfacer la demanda de un mercado alternativo?				
Departamento de Recursos humanos				
Departamento de Recursos financieros				
Departamento de Contabilidad				
Departamento de Riesgos				
Departamento de marketing				
Otros departamentos				
El concepto de mercados alternativos genera o produce:				
Indiferencia				
Interés moderado				
Gran Interés				
Optimismo				
¿Está especificado el mercado meta del mercado alternativo?				
¿Existen estrategias competitivas que impulsen el desarrollo del mercado alternativo?				
¿Se debería hacer un nuevo marketing para un mercado alternativo?				
Sabe usted si ¿existe una segmentación adecuada para el mercado alternativo?				
Sabe usted ¿Qué es la diversificación de servicios en el mercado alternativo?				
La cooperativa emplea de la estrategia de Nicho de Mercado (están especializados en dar servicio a nichos del mercado)				
Cree usted que el riesgo aumentaría si la cooperativa decidiera incursionar en un mercado alternativo				
<b>Nivel de ocurrencia y actitud frente al riesgo</b>				
¿Qué nivel de riesgo supondría si la cooperativa				

decidiera incursionar en un mercado alternativo?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo de mercado?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo de interés?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo de liquidez?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo de crédito?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo de tipo de cambio?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo operativo?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo sistémico?				
¿Qué nivel de ocurrencia tiene el riesgo legal?				
La actitud de Propensión al riesgo: Gestión activa de la cartera: Intenta adelantarse al mercado para beneficiarse de los cambios en los tipos de interés. ¿Qué nivel de consideración cree que deba tener?				
La aversión absoluta al riesgo: Inmunización completa. ¿Qué nivel de consideración cree que deba tener?				
La aversión no absoluta al riesgo: Limitar el riesgo: Sitúa el riesgo debajo de los límites señalados. ¿Qué nivel de consideración cree que deba tener?				
¿Qué nivel de riesgo considera Ud., que tiene la cooperativa?				
<b>Rentabilidad del mercado alternativo</b>				
¿Qué tan significativa sería la demanda de un mercado alternativo en la cooperativa?				
¿Qué nivel de rentabilidad elegiría, si la cooperativa decidiera incursionar en el mercado alternativo?				
¿Qué nivel de rentabilidad elegiría si la cooperativa no decidiera incursionar en el mercado alternativo?				
¿Qué nivel de rentabilidad elegiría si se realizara una diversificación de servicios en el mercado alternativo?				
Considera que si se diera el empleo de las Estrategias de Crecimiento Intensivo (Consisten en "cultivar" de manera intensiva los mercados actuales de la compañía), significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
<b>Estrategias de Mercado</b>				
Considera que si se diera el empleo de la estrategia de desarrollo de mercado (Se enfoca en atraer miembros a los nuevos mercados, por ejemplo, de aquellos segmentos a los que no se ha llegado aún), significaría				

para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
Considera que si se diera el empleo de la estrategia de desarrollo del producto (Incluye desarrollar nuevos productos para atraer a miembros de los mercados ya existentes) y en este caso servicios, significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
Considera que si se diera el empleo de la estrategias de Crecimiento Diversificado (Son adecuadas cuando hay pocas oportunidades de crecimiento en el mercado meta de la compañía), significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
Considera que si se diera el empleo de la estrategia cooperativa (Consiste en incrementar el tamaño total del mercado al encontrar nuevos usuarios y aplicaciones del producto o servicio), significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
Considera que si se diera el empleo de la estrategia competitiva (Consiste en lograr una participación adicional en el mercado invirtiendo fuertemente, por ejemplo, en publicidad, venta personal, promoción de ventas y relaciones públicas, para captar a los clientes de la competencia), significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
Considera que si se diera o se da el empleo de la estrategia de Nicho de Mercado (están especializados en dar servicio a nichos del mercado), significaría para la cooperativa un nivel de rentabilidad:				
<b>OBSERVACIONES:</b>				

## IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS DE CRÉDITO

### TIPOS DE EVENTOS

### FALLAS O INSUFICIENCIAS

### FACTORES DE RIESGO

#### **FRAUDE INTERNO**

Operaciones no reveladas adecuadamente	Inexistencia de procesos	Procesos
Operaciones no reveladas intencionalmente	inadecuada selección del personal	Personas

#### **PRÁCTICAS RELACIONADAS CON LOS CLIENTES, SERVICIOS Y EL NEGOCIO**

Mal manejo de información confidencial de socios utilizada para beneficio personal	Falta de ética	Personas
Actividades no autorizadas	Incursión de nuevas actividades sin considerar riesgos	Personas

#### **INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO POR FALLAS EN LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Cortes de los servicios eléctricos en ciertas actividades operativas	Falta de planes de contingencia	Externos
--	---------------------------------	----------

#### **DEFICIENCIAS EN LA EJECUCIÓN DEL PROCESO**

Errores en el ingreso de datos	Falta de controles de ingreso de datos de las aplicaciones y errores humanos	Tecnología de Información y Personas.
Documentación legal incompleta	Falta de verificación y control	Procesos, Personas
Créditos con desviación de destino e crédito	Falta de definición de políticas claras de crédito	Procesos, Personas
Falta de documentos	No se revisa la conformidad de la información y documentación.	Procesos, Personas
Análisis inadecuado	Falta de controles y metodología	Procesos, Personas
Falta de formación de garantías	Excepciones no establecidas y falta de controles.	Procesos, Personas
Créditos mal definidos	Falta de definición de tecnologías claras por cada tipo de crédito.	Procesos