

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE ECONOMÍA

Proyecto de Investigación

Previa la obtención del Grado Académico de Economista

TEMA: “ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

Autora: Lisbeth Vaneza Paredes Medina

Tutor: Eco. Napoleón Sánchez

Ambato – Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director del proyecto de investigación, nombrado por el H. Consejo de Directivo de la Universidad Técnica de Ambato.

CERTIFICO:

Que el Informe de Investigación: **“ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, desarrollado por, Lisbeth Vaneza Paredes Medina, Egresada de la Carrera de Economía, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo de Directivo - UTA.

Ambato, Agosto 2014

Eco. Napoleón Sánchez

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, corresponde exclusivamente a: Lisbeth Vaneza Paredes Medina y al Econ. Napoleón Sánchez del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Lisbeth Vaneza Paredes Medina

Autora

Eco. Napoleón Sánchez

Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, elaborado por Lisbeth Vaneza Paredes Medina, egresada de la Carrera de Economía; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2014

Para constancia firma



Eco. Diego Proaño C.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Eco. Daniel Izquierdo

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Danilo Lozada

PROFESOR CALIFICADOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large 'L' and 'V' followed by a stylized 'M', positioned above a horizontal dashed line.

Lisbeth Vaneza Paredes Medina

Autora

DEDICATORIA

Al finalizar el desarrollo de un proyecto de investigación para mi superación, amerita éxitos, alegrías y entrega total con mi nuevo perfil profesional, es inevitable que te embista un muy humano egocentrismo que te traslada a centralizar la mayor parte del mérito en el aporte que tú has experimentado. Sin embargo, vale insistir que este aporte hubiese sido imposible sin la cooperación de quienes han colaborado de alguna u otra manera para finiquitar exitosamente, por ello dedico la presente Tesis de Grado:

A Dios por la fortaleza y esperanza que me mueve y el amor infinito que me da felicidad,

A mis padres: Eduardo Bolívar & Elsa Marlene, por su amor, comprensión, paciencia y sobre todo el apoyo y protección incondicional que día tras día lo han hecho durante toda mi vida para que sea una persona de bien, ellos han depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con toda mi vida.

“Cuando quieres alcanzar tú superación, sueña despierto y conspira con tu visión enviando a lo más infinito, para que se haga realidad tú sueño ideal, recuerda que si no conspiras, y no sueñas despierto solo tendrás toda la eternidad para descansar. El Poder de la Mente sólo está en Ti”

Lisbeth Vaneza Paredes Medina

AGRADECIMIENTO

Te agradezco a ti Dios Padre Eterno por bendecirme hasta donde he llegado y siempre llegaré, con tu fortaleza y plenitud, como lo has hecho, realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO, por darme la oportunidad de aprender a aprehender y ser una profesional.

A mi Tutor de Tesis, Eco. Napoleón Sánchez por su voluntad, profesionalismo y dedicación, quien con sus erudiciones, su experiencia, su entereza y su motivación ha logrado en mí, que pueda terminar mi anhelo de ser profesional con éxito, de igual manera agradecer por su visión crítica de muchos aspectos diarios de la vida, por su rectitud en su profesión como docente-orientador, por sus consejos, que ayudan a formarte como sujeto pensante e investigador.

También me gustaría agradecer a mis catedráticos durante toda mi carrera profesional porque todos han contribuido en mi formación, y en especial a mis maestros por sus orientaciones, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son sinnúmero de las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Lisbeth Vaneza Paredes Medina

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría de la Investigación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Derechos de Autor	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice General	viii
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Cuadros.....	xv
Resumen.....	xvi
Summary	xvii
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Contexto Macro.....	3
1.2.1.2. Contexto Meso	4
1.2.1.3. Contexto Micro	5
1.2.2. Análisis crítico del problema	6
1.2.3. Prognosis	8
1.2.4. Formulación del problema	8
1.2.4.1 Variable Independiente: Riesgo Crediticio	9
1.2.4.2 Variable Dependiente: Liquidez	9

1.2.5. Preguntas Directrices	9
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.2.6.1 Delimitación del contenido	9
1.2.6.2. Delimitación espacial	9
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	10
1.2.7. Unidades de observación	10
1.3. Justificación	10
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo General	12
1.4.2. Objetivo Específico.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos	13
2.2. Fundamentaciones.....	16
2.2.1. Fundamentación filosófica.....	16
2.2.2. Fundamentación administrativa	17
2.2.3. Fundamentación económica.....	18
2.2.4. Fundamentación ontológica	19
2.2.5. Fundamentación epistemológica.....	20
2.2.6. Fundamentación axiológica	20
2.2.7. Fundamentación metodológica	22
2.2.8. Fundamentación legal	23
2.3. Categorías fundamentales	26
2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones de las variables I & D.....	26
2.3.2. Gráficos de inclusión interrelacionados	35
2.3.2.1. Red de inclusiones conceptuales.....	35
2.3.2.2. Constelación de Ideas.....	36
2.3.3. Fundamentación Teórica.....	38
2.4. Hipótesis.....	58
2.5. Elementos de la Hipótesis	58

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Enfoque de la investigación	59
3.2. Modalidad de investigación.	61
3.3. Nivel o tipo de investigación	62
3.3.1. Investigación exploratoria.....	62
3.3.2. Investigación descriptiva.....	63
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	64
3.3.4. Investigación explicativa.....	65
3.4. Población y muestra.	65
3.4.1. Población.....	65
3.4.2. Muestra.....	67
3.5. Operacionalización de las variables	69
3.5.1. Operacionalización de variable independiente: Riesgo Crediticio	70
3.5.2 Operacionalización de variable dependiente: Liquidez	71
3.6. Plan de recolección de la información	72
3.7. Plan de procesamiento y análisis de la información.	73
3.7.1. Plan de procesamiento de información	75
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	76

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.....	78
4.1.1. Encuesta estructurada para socios accionistas fundadores	79
4.1.2. Encuesta estructurada para socios afiliados	86
4.2. Verificación de Hipótesis	93
4.2.1. Planteo de Hipótesis.....	93
4.2.2. Regla de decisión	94
4.2.3. Cálculo del Z_c	94
4.2.4. Conclusión	96

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	97
5.2. Recomendaciones.....	99

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. Datos informativos	101
6.2. Antecedentes de la propuesta	102
6.3. Justificación.....	103
6.4. Objetivos	104
6.4.1. General	104
6.4.2. Específicos	104
6.5. Análisis de factibilidad.....	105
6.6. Fundamentación	105
6.6.1. Relación con las finanzas	105
6.6.2. Relación económica	106
6.6.3. Relación con la contabilidad	106
6.7. Metodología, modelo operativo	107
6.7.1. Diagnóstico actual de la cooperativa.....	107
6.7.2. Análisis externo - macroentorno	108
6.7.2.1. Matriz de prioridades	108
6.7.2.2. Perfil estratégico externo.....	110
6.7.3. Análisis Interno	110
6.7.3.1 Factores internos estatégicos.....	112
6.7.3.2. Perfil estratégico interno	113
6.7.4. Misión	113
6.7.5. Visión	114
6.7.6. Objetivo estratégico y estrategias.....	114
6.7.6.1 Cobranza Preventiva	115
6.7.6.2. Cobranza Prejudicial	117
6.7.7. Programa para implantación del sistema.....	120

6.7.8. Organigrama.....	125
6.7.9. Análisis económico financiero.....	125
6.7.9.1. Análisis comparativos.....	126
6.7.9.2. Indicadores financieros.....	136
6.8. Administración.....	138
6.8.1. Administración de los activos.....	138
6.8.2. Administración del Pasivo y el Capital.....	138
6.9. Previsión de la evaluación.....	139
6.10. Plan de Acción-Cronograma de Propuesta 2014.....	140
Bibliografía.....	143
Anexos.....	146
ANEXO N°. 1 Ficha de Observación de “FRANDESC Ltda.”.....	147
ANEXO N°. 2 Encuesta a Socios Fundadores Accionistas.....	148
ANEXO N°. 3 Encuesta a Socios Afiliados.....	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N°. 1.1.Relación Causa -Efecto	6
Gráfico N°. 2.2. Red de Inclusiones Conceptuales	35
Gráfico N°. 2.3. Variable Independiente: Riesgo Crediticio.....	36
Gráfico N°. 2.4. Variable Dependiente: Liquidez	37
Gráfico N°. 4.5. Tasa de interés.	79
Gráfico N°. 4.6. Número de socios	80
Gráfico N°. 4.7. Morosidad de los socios	81
Gráfico N°. 4.8. Cuenta con liquidez	82
Gráfico N°. 4.9. Recursos económicos conriesgos	83
Gráfico N°. 4.10.Porcentaje de liquidez	84
Gráfico N°. 4.11. Montos de crédito	85
Gráfico N°. 4.12. Servicio financiero	86
Gráfico N°. 4.13. Créditos realizados	87
Gráfico N°. 4.14. Actividad económica	88
Gráfico N°. 4.15. Tipo de crédito obtenido	89
Gráfico N°. 4.16. Porcentaje de interés pagado	90
Gráfico N°. 4.17. Incumplimiento en la liquidación	91
Gráfico N°. 4.18. Motivo de incumplimiento de pagos	92
Gráfico N°. 4.19. Zona de aceptación	96
Gráfico N°. 6.20. Organigrama estructural	125
Gráfico N°. 6.21. Composición del activo Año 2014	130
Gráfico N°. 6.22. Pérdidas y ganancias 01 feb al 31 de jul 2013 y 2014	132
Gráfico N°. 6.23. Fase de Análisis dl riesgo Crediticio y la Liquidez	142

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla N°. 3.1. Socios fundadores	66
Tabla N°. 3.2. Socios afiliados	66
Tabla N°. 3.3. Muestreo socios fundadores & afiliados	67
Tabla N°. 4.4.. Tasa de interés.	79
Tabla N°. 4.5. Número de socios	80
Tabla N°. 4.6. Morosidad de los socios	81
Tabla N°. 4.7. Cuenta con liquidez	82
Tabla N°. 4.8. Recursos económicos conriesgos	83
Tabla N°. 4.9. Porcentaje de liquidez	84
Tabla N°. 4.10. Montos de crédito	85
Tabla N°. 4.11. Servicio financiero	86
Tabla N°. 4.12. Créditos realizados	87
Tabla N°. 4.13. Actividad económica	88
Tabla N°. 4.14. Tipo de crédito obtenido	89
Tabla N°. 4.15. Porcentaje de interés pagado	90
Tabla N°. 4.16. Incumplimiento en la liquidación	91
Tabla N°. 4.17. Motivo de incumplimiento de pagos	92
Tabla N°. 6.18. Recurso humano	102
Tabla N°. 6.19. Recursos materiales	102
Tabla N°. 6.20 Recursos físicos	102
Tabla N°. 6.21. Análisis vertical situación financiera	127
Tabla N°. 6.22. Análisis vertical estado de pérdidas y ganancias	131
Tabla N°. 6.23. Patrimonio técnico primario	133
Tabla N°. 6.24. Patrimonio técnico secundario	134
Tabla N°. 6.25. Indicadores financieros	136

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro N°. 2.1.Fundamentación axiológica	21
Cuadro N°. 3.2. Método cualitativo	60
Cuadro N°. 3.3. Método cuantitativo	60
Cuadro N°. 3.4. Operacionalización Variable Independiente: Riesgo Crediticio .	70
Cuadro N°. 3.5. Operacionalización variable Dependiente: Liquidez	71
Cuadro N°. 3.6. Procedimiento de recolección de la información	76
Cuadro N°. 3.7. Relación objetivos específicos-conclusiones recomendaciones	77
Cuadro N°. 6.8. Factores claves	108
Cuadro N°. 6.9. Matriz de prioridades de los factores claves	109
Cuadro N°. 6.10. Perfil estratégico interno	110
Cuadro N°. 6.11. Análisis interno	111
Cuadro N°. 6.12. Factores internos estratégicos en recursos humanos	112
Cuadro N°. 6.13. Perfil estratégico interno recursos humanos	113
Cuadro N°. 6.14. Mercado objetivo recursos humanos	118
Cuadro N°. 6.15. Políticas y procedimientos de cobros RR-HH	118
Cuadro N°. 6.16. Metas RR-HH.....	120
Cuadro N°. 6.17. Gestión De cobranza Recursos Humanos	121
Cuadro N°. 6.18. Gestión de cobranza telefónica A de RR-HH de 1 a 30 días .	122
Cuadro N°. 6.19. Gestión de cobranza telefónica B de RR-HH de 31 a 60 días	123
Cuadro N°. 6.20. Gestión de cobranza telefónica C de RR-HH de 61 a 90 días	124
Cuadro N°. 6.21. Plan de Acción Cronograma de Propuesta (Fases)	140

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

“ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

Autora: Lisbeth V. Paredes M.

Tutor: Eco. Napoleón Sánchez.

Fecha: Ambato, Agosto de 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se ejecuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”, de la ciudad de Riobamba, con el objeto de facilitar el análisis previo del riesgo crediticio que se maneja en la liquidez de la cooperativa, la variación relativa encontrada en los seis meses de liquidez, es la disminución de la rentabilidad ha sido relevante para la presente investigación. La Cooperativa de Ahorro y Crédito, realiza sus actividades ya cerca de los tres años y dos meses en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, existiendo carencias a nivel de ciertas áreas, por lo que a través de esta investigación se determinó y se mencionó anteriormente el problema que actualmente persiste; el análisis del riesgo crediticio en la cooperativa se maneja de forma empírica, esto ha generado una disminución en su rentabilidad del cual refleja el nivel bajo de liquidez y a su vez no ayuda a una toma de decisiones eficaces, eficientes y efectivas, por lo que se ha visto necesario realizar la propuesta de un “Diseño de Análisis en relación a la realidad del riesgo crediticio y la liquidez que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”, partiendo de un breve análisis financiero, luego con un flujo proyectado apoyado en estrategias que ayudará a la toma de decisiones futuras y finalmente el establecimiento de indicadores que permitan evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad. La propuesta responde al deseo de diseñar un: “Análisis en relación a la realidad del riesgo crediticio y la liquidez que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”, brindando una información oportuna que ayude a mejorar las acciones diarias, a la toma de decisiones, y al nivel de liquidez para satisfacer a los socios de la cooperativa.

Descriptor: riesgo crediticio, liquidez, rentabilidad, flujo proyectado, estrategias, toma de decisiones, análisis financiero.

TECHNICALUNIVERSITYOFAMBATO
SCHOOL OFACCOUNTINGAND AUDIT

RACEPOLITICS

"CREDIT RISK ANALYSISAND ITS INCIDENCE
ONTHELIQUIDITYOFSAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE FRANDESC
CLTDA., CITY RIOBAMBA, AND CHIMBORAZO PROVINCE."

Author: Lisbeth V. Paredes M.

Tutor: Eco. Napoleón Sánchez.

Date: Ambato, August 2014

EXECUTIVE SUMMARY

This research performed in the Cooperative Savings and Credit "FRANDESC LTDA" city of Riobamba, in order to facilitate the analysis of credit prior irrigation is handled in the liquidity of the cooperative, the relative variation found in six month soft liquidity, is the decline in profitability was relevant to the present investigation. Cooperative Savings and Credit conducts its business and about three years and two months in the province of Chimborazo, Riobamba gaps exist at the level of certain areas, so that through this research identified and discussed above the current problem persists; Credit risk analysis in the cooperative is managed empirically, this has resulted in decreased profitability which reflects the low-level of liquidity and in turn does not help to take effective, efficient and effective decisions, so that has been necessary to make the proposal" Design analysis in relation to the reality of credit risk and liquidity has Cooperative Savings and Credit" FRANDESCLTDA", starting with a brief financial analysis, then a flow projected supported strategies that will help the future decisions and finally the establishment of indicators to measure future improvement in profitability. The proposal responds to the desire to design a" Investigations in relation to the reality of credit and liquidity risk having the Savings and Credit Cooperative" FRANDESCLTDA", providing timely information to help improve the daily actions, decision making, and the level of liquidity to meet the members of the cooperative.

Keywords: credit risk, liquidity, profitability, projected flow, strategies, decision-making, financial analysis.

INTRODUCCIÓN

En nuestro medio, los negocios financieros en general están expuestos a riesgos, el Ecuador no es la excepción ya que uno de los países que permanentemente tuvo que lidiar en años anteriores contra este mal, y una de ellas fue la crisis presentada en el sistema financiero ecuatoriano, en donde los bancos no pudieron anticiparse a los movimientos adversos producidos por los malos manejos y escaso control por parte de los organismos reguladores.

Es necesario que se localice por parte de los accionistas de las cooperativas de ahorro, determinados riesgos, para lo cual se debe efectuar una gestión eficiente, eficaz y efectiva para el control de los mismos, esto ayudaría a prever y corregir a tiempo uno de los detonantes de la crisis. Así mismo al anticiparse a estos movimientos se requiere que el organismo de control y la entidad cooperativista controlada, tomen medidas de inspección no solo sobre el riesgo crediticio, sino que deberán ampliar esa visión, ya que los problemas pueden provenir de distintas fuentes como los del riesgo de mercado y de liquidez.

En los últimos años se ha tratado de obtener el sistema más óptimo que pueda reemplazar a la suma ponderada de los activos con riesgo tal como lo determina el índice de Basilea, debido al fuerte aumento de la volatilidad y de la inestabilidad especialmente en el comportamiento de las tasas de interés y de los mercados financieros en general.

La investigación, se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se encuentra el Problema con el Tema, el planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, los interrogantes (subproblemas), conjuntamente con la delimitación del objeto de investigación, su correspondiente justificación y el objetivo general y específicos.

En el Capítulo II. Esta el Marco Teórico que contiene: los Antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica, fundamentación legal, con las categorías fundamentales, la hipótesis con el señalamiento de las variables.

En el Capítulo III. La Metodología contiene: la Modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de investigación, la población y muestra, con la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

En el Capítulo IV. Se halla el Análisis e Interpretación de Resultados con el Análisis de resultados se ha logrado descifrar datos y verificar la hipótesis.

En el Capítulo V. Se expone las Conclusiones y Recomendaciones.

En el Capítulo VI. La Propuesta contiene datos informativos, antecedentes de la propuesta, la justificación, los objetivos, el análisis de factibilidad, la fundamentación, la metodología, el modelo operativo, la previsión de la evaluación, los materiales de referencia y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el análisis de la temática, se utiliza información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, esta entidad financiera se encuentra en la fase inicial para la implantación del procedimiento financiero, durante su trayectoria hasta la actualidad ha tenido una disminución de rentabilidad ocasionando el riesgo crediticio, los accionistas no han incursionado oficialmente en su aplicación, para evitar la iliquidez, es por esto que la investigación plantea un análisis minucioso en relación al riesgo crediticio y la liquidez que ha disminuido el potencial mercado en la cooperativa en mención, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto Macro

La liquidez es la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero en efectivo de forma rápida sin pérdida de su valor, la misma que debe ayudar alcanzar los objetivos organizacionales cualesquiera que sean estos, en un tiempo determinado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito forman parte de un sistema internacional, que incluye 100 países alrededor del mundo, teniendo así 37.000 Cooperativas. Las organizaciones locales, nacionales y regionales de cooperativas de ahorro y crédito están afiliadas con la agencia de desarrollo y asociación internacional, cabe mencionar que es la principal organización del mundo,

“Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es la principal asociación gremial internacional de agencia y desarrollo para las cooperativas del mundo” (WOCCU, 2012)

1.2.1.2. Contexto Meso

En la ciudad de Riobamba se concentra todo el sistema financiero cooperativista de ahorro y crédito de la provincia de Chimborazo.

La ciudad de Riobamba se ha concentrado varias cooperativas de ahorro y crédito especialmente en el sector rural. En el foro denominado "Bases para la construcción de la identidad de las cooperativas", en el país hay alrededor de 980 cooperativas de ahorro y crédito, y este año esas entidades movieron \$ 6.000 millones. En Chimborazo, en cambio, hay más de 100 instituciones financieras en los 10 cantones. De estas, 89 forman parte de la Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo (Ridech).

El papel más importante que las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan es la promoción del desarrollo de sus localidades, en función de tres aspectos:

- 1) Movilización y aprovechamiento del ahorro generado;
- 2) Contribución al fomento y fortalecimiento de otras organizaciones cooperativistas y,
- 3) Mejorar la utilización de los recursos locales, mediante la puesta en marcha de proyectos productivos, situación sobre la cual se ha visto un crecimiento significativo de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Riobamba como cabecera cantonal de la provincia de Chimborazo.

1.2.1.3. Contextualización Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., fue fundada el 5 de mayo del 2011, cuenta con diez socios fundadores, brindando servicios de calidad a los socios con el fin de cubrir las necesidades de los mismos.

Cuenta con 1.800 socios, los mismos que van aumentando cada día, por el momento no posee sucursales ya que su objetivo es cubrir el mercado de Riobamba donde se encuentra la matriz creando así una estabilidad para la misma.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, brinda los siguientes servicios: cuenta ahorros, cuenta corriente, créditos a corto y largo plazo, pólizas, pago de bono, luz, agua, teléfono, recargas y posee un convenio con el Banco Capital para la venta de vehículos.

Uno de los objetivos de la cooperativa es promover el bienestar económico social de sus afiliados y obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución, es una Cooperativa nueva en el mercado Riobambeño, cuenta con una cartera vencida de 308.541,77 dólares.

1.2.2. Análisis Crítico del Problema

Árbol de problemas

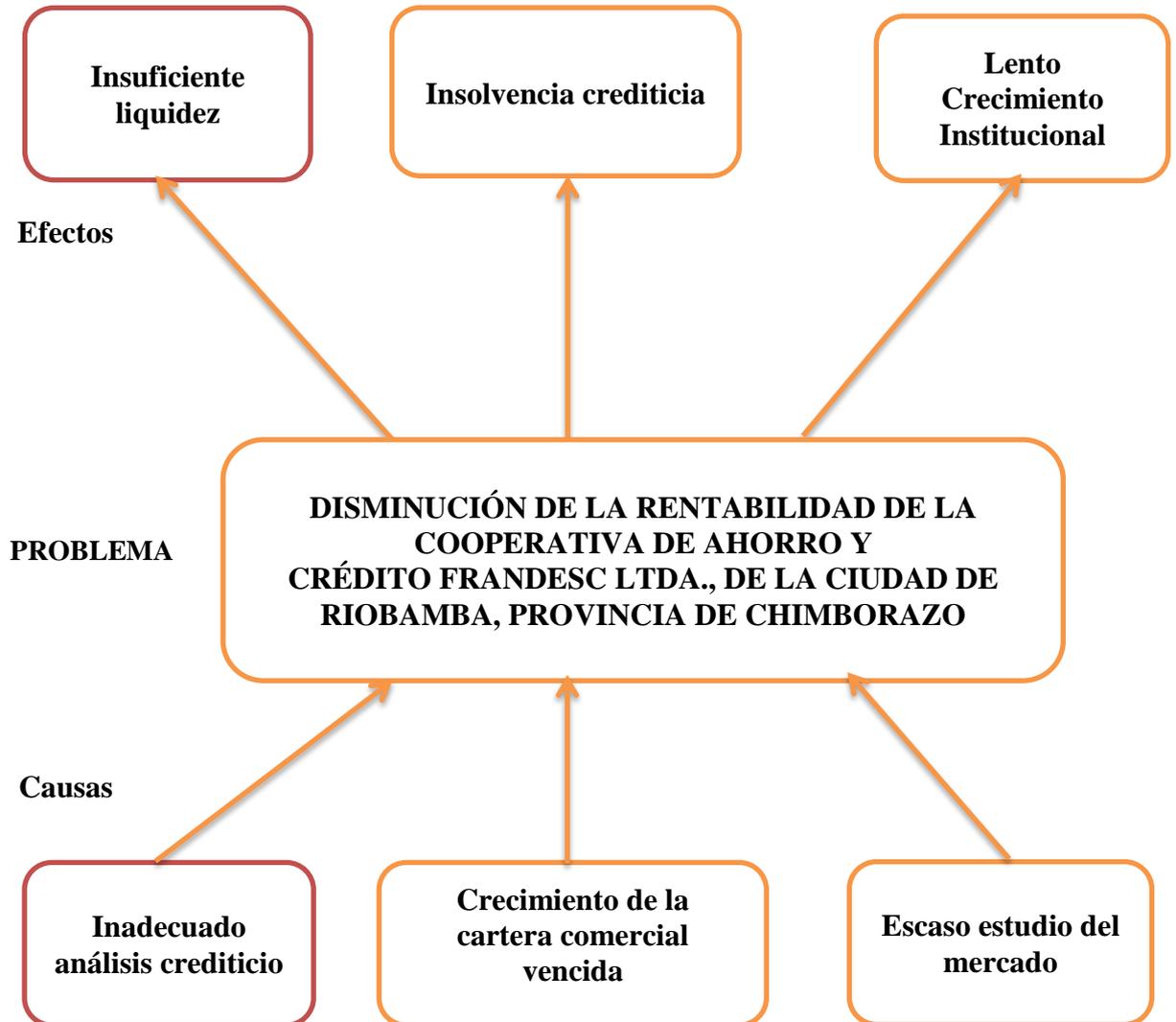


Gráfico1.1: Relación causa efecto

Fuente: Análisis Crítico

Elaborado por: Paredes Lisbeth (2014)

Relación Causa-Efecto

En base al problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, se ha encontrado que existe disminución en su rentabilidad por sus diferentes causas.

“En las operaciones financieras y de inversión en el ámbito internacional, existen diversidad de factores o riesgos que afectan la percepción de rentabilidad, liquidez y seguridad” De acuerdo con (Sanchez Ballesta, 2002).

“Posibilidad de que por azar, ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial. La teoría del riesgo lo considera como algo incierto, posible, fortuito, concreto, lícito y con contenido económico”. (Diego Fernando Manotas Duque, 2009).

Se puede pensar que en toda actividad financiera existe el riesgo y que es necesario llevar a este a su expresión mínima. Las causas para considerar el riesgo:

- Miedo a sacrificar el capital
- Restar rentabilidad
- Deterioro en la capacidad de pago de la organización
- El incumplimiento de clientes (deudores)

Crecimiento de la cartera vencida. (Chiriboga M, 2009), es la porción del total de sus socios (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.- Es decir la cartera vencida la componen los clientes que por alguna **razón NO PAGAN.**

Kotler, Bloom y Hayes, consiste: “en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización”, lo mismo que implica que la cooperativa no está bien establecida en el mercado. Por el inadecuado análisis de riesgo crediticio por

parte de los accionistas y personal, no se entrega créditos a tiempo; únicamente lo que se genera es: creación de cuellos de botella en diferentes procesos de gestión, por la improvisación de operaciones de crédito, implicando el no cumplimiento con estándares de calidad de atención y servicio al usuario en esta entidad cooperativista financiera, que conllevan a la disminución de su rentabilidad.

Las causas mencionadas nos traen los siguientes efectos:

- Disminuye la rentabilidad de la cooperativa y no mide la eficiencia con la cual ésta utiliza sus recursos.
- La iliquidez implica, que la cooperativa no tiene la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos para enfrentar a los vencimientos a corto plazo.
- Existen barreras para que la cooperativa pueda expandirse en el mercado.

1.2.3. Prognosis

La liquidez será un factor influyente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., una liquidez baja ocasionará que la organización no pueda extender sus servicios a un mercado en crecimiento, y su desarrollo será lento e inestable, lo que generará pérdidas económicas y ocasionará un débil crecimiento empresarial, situación que conlleva perder posicionamiento en el mercado.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide un análisis de riesgo crediticio, en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.2.4.1 Variable Independiente: Riesgo Crediticio

1.2.4.2 Variable Dependiente: Liquidez

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cómo estructurar los lineamientos teóricos y técnicos entorno al análisis del riesgo crediticio?
- ¿Cómo determinar la incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.?
- ¿Cómo proponer una propuesta en relación a la realidad del riesgo y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.6.1 Delimitación del Contenido

- **Campo:** Económico
- **Área:** Finanzas
- **Aspecto:** El siguiente proyecto de investigación engloba el análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito “FRANDESC Ltda.”.
- **Tema:** “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”

1.2.6.2. Delimitación Espacial

La investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.” de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, con N° de RUC. 1891744214001 (**Ver Anexo N°. 1 – RUC**).

1.2.6.3. Delimitación Temporal

El desarrollo de la presente investigación, se lo llevará a cabo en el año fiscal 2013. El tiempo que conlleva a realizar la presente investigación es de seis meses.

1.2.7. Unidades de Observación

Los sujetos de observación del presente trabajo investigativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, son los siguientes:

- **Área Operativa:** Socios fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.

1.3. Justificación

La elaboración del plan de riesgos crediticios en el segmento microcrédito de acumulación simple para la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda. Permitirá el posicionamiento de la organización dentro del sistema financiero local y nacional, además admitirá reducir el riesgo en colocaciones de sus productos y servicios financieros en un claro panorama contestatario a problemas a presentarse por acciones poco técnicas y profesionales dentro de la concesión de créditos.

La presente investigación trata de orientar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., hacia una mejora de las formas de ver, hacer y prevenir los riesgos a los que se ven expuestos productos y servicios financieros que se entregan a socios y clientes de la ciudad de Riobamba, situación que ve la necesidad de ingresar a la cooperativa dentro de un sistema administrativo financiero contemporáneo de prevención, con el cual la organización pueda proyectarse hacia nuevos horizontes dentro del negocio del dinero con orientación social, de esta forma los socios pueden incrementar su satisfacción, a la vez que la

cooperativa incrementa sus ingresos y la capacidad de gestión sobre nuevas inversiones.

La investigación se efectúa con el propósito de conocer la incidencia que tiene el riesgo crediticio en la liquidez, de este modo contar con recursos para seguir satisfaciendo los distintos requerimientos de los socios y clientes de la organización cooperativista. Es conveniente llevar a cabo el presente trabajo de investigación, ya que con él se pretende conocer aspectos importantes como: sectores a los que enfoca los créditos, segmentos de crédito y su orientación, desarrollo económico de sus socios y las políticas que se están aplicando en el mercado local.

El tema tiene varias notabilidades entre las cuales tenemos:

Relevancia social, la cooperativa de ahorro y crédito dispondrá de sus recursos con lo cual podrá impulsar ideas de sus socios y clientes, a la vez ampliar y promover los productos y servicios financieros en la comunidad.

Conveniencia, la colocación de dinero al servicio del público debe ser segura y si no lo es debe haber un plan que minimice ese riesgo en especial cuando esta no tiene un sustento técnico, es decir que no se conoce con certeza cómo se llevará a cabo o si tendrá o no éxito en el mercado la colocación.

Implicaciones prácticas, un plan de riesgo crediticio al ser un instrumento técnico nos ayudará a resolver algunos problemas prácticos como: colocación de créditos, segmentos de mercado, riesgos en los segmentos de mercado.

Utilidad metodológica, es evidente que todos los estudios que se llevan a cabo en un plan de riesgos pueden ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar información. En referencia al contexto anterior podemos manifestar que el estudio sobre el riesgo crediticio, justifica su realización en el impulso que se pretende dar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., en la ciudad de Riobamba.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.4.2. Objetivo Específico

- Estructurar los lineamientos teóricos y técnicos entorno al análisis del riesgo crediticio
- Determinar la incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.
- Proponer una propuesta en relación a la realidad del riesgo y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisada en la biblioteca de la universidad no se ha identificado proyecto igual, por lo que es necesario mencionar que se ha revisado temas relacionados.

Altamirano (2011) tesis FCAU, UTA, Tema: “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el período 2007 – 2010”.

Objetivos

Analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., del cantón Ambato durante el período 2007 – 2010.

- Determinar el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular.
- Identificar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.
- Formular una propuesta para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Conclusiones:

- El riesgo crediticio de la cooperativa se puede determinar neurálgica debido al alto nivel de cartera vencida que maneja al momento, esto se debe al deficiente

mecanismo de otorgamiento del crédito, puesto que no se realiza un estudio amplio y eficiente de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.

- La liquidez de la cooperativa se califica poco adecuada, ya que para otorgar créditos el tiempo que utiliza en su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.
- El procedimiento actual de la gestión de los créditos por parte de la Cooperativa Unión Popular Ltda., es incongruente ya que la cartera vencida se encuentra en desarrollo y esto resulta negativo para la cooperativa, debido al incumplimiento de los clientes.

Comentario:

Ante la investigación ejecutada sobre esta entidad crediticia, se puede recomendar, la mejora de los procesos de evaluación del perfil de los clientes o solicitantes de créditos, basados en la aplicación de formularios que recauden más información del futuro beneficiario del crédito; y además desarrollar y evaluar la debida verificación de la información e inspección física de dicha estimación.

Puntualizando la reducción de los tiempos de entrega de créditos se recomienda efectuar un análisis del flujo de caja de la cooperativa.

Además de elaborar un Modelo de Gestión Crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., y con esto efectivizar el logro de sus objetivos.

Culqui, (2011) tesis FCAU, UTA, Tema: “El ciclo de caja y su incidencia en la liquidez de construcciones civil – hidráulica Culqui Ninacuri en el período 2008 - 2010”.

Objetivos

- Estudiar la incidencia del ciclo de caja en la liquidez de la Constructora Civil Hidráulica Culqui Ninacuri, para optimizar su manejo presupuestario.
- Analizar el ciclo de caja mediante el análisis de su presupuesto.
- Identificar los factores externos e internos causantes de la liquidez, mediante la revisión de indicadores de cumplimiento contable.
- Proponer la aplicación de estrategias para la administración eficiente del capital de trabajo en la Constructora Civil Hidráulica Culqui Ninacuri.

Conclusiones

- En lo que se refiere a las cobranzas a clientes en su mayoría son a largo plazo, causando a la Constructora una liquidez, un alto nivel de endeudamiento y el quebranto de su imagen financiera; por ende provoca desconfianza de las Instituciones Financieras para el otorgamiento de algún financiamiento.
- La constructora cumple con las obligaciones que contrajo con sus proveedores, por lo que se califica a la empresa como un buen cliente y dándole un alto nivel de confiabilidad.
- El personal directivo y administrativo de Construcciones CN debe efectuar estrategias para la administración del capital de trabajo.

Comentario

Previa investigación, se propone que la Constructora mejore su liquidez, buscando disyuntivas de financiamiento en entidades apropiadamente reguladas y controladas por el estado.

Planificar la recuperación de cartera de acuerdo a plazos que sean accesibles y estén acorde a la realidad política, económica y social que vive actualmente nuestro país.

Construcciones Culqui Ninacuri, debe realizar estrategias para la administración eficiente del capital de trabajo; para la toma de decisiones acertadas y a tiempo.

2.2. FUNDAMENTACIONES

2.2.1. Fundamentación Filosófica

“Se refiere a la necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática enfoque determinado, filosofar es una oposición ontológica, epistemológica, axiológica y metodológica que el investigador asume sobre el problema encontrado en busca de alternativas de solución” (Naranjo L., Galo & Herrera E. Luis, & Medina F. Arnaldo, 2008).

La investigación que se ejecutase basa en el paradigma crítico propositivo, porque de esta manera se podrá plantear un problema y a su vez proponer una solución para la cooperativa que es objeto de estudio. Este paradigma permite interpretar la realidad del problema de investigación y con el contribuir al cambio para mejorar la calidad empresarial tanto para la cooperativa como para todas las personas que conforman la organización.

Análisis

El contexto empresarial financiero está en constante movimiento, la misma no debe limitarse a una simple observación de los hechos, sino analizar la realidad del problema identificando las causas y los efectos que dan origen a la investigación, proponiendo soluciones que sean alcanzables que aportan al conocimiento a través de una investigación cualitativa que aliente a los accionistas

y personal a contribuir al cambio continuo de la entidad cooperativista financiera, admitiendo qué esta incremente el nivel de su rentabilidad.

Unos de los factores importantes de la presente investigación es que la investigadora practicara los valores éticos, culturales, respeto, ideas, disciplina y responsabilidad al presente estudio propuesto.

La fundamentación filosófica planteada en este proyecto de investigación se basa en la práctica y en la experiencia metodológica hermenéutica- dialéctica propuesta en este estudio, que sin duda va enriquecer el contenido de este proyecto.

2.2.2. Fundamentación Administrativa

“Es la gestión administrativa en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002., pág. 70).

La investigadora considera que la administración adecuada del análisis del riesgo crediticio busca compaginar todos los recursos con los que dispone la entidad financiera con el fin de lograr resultados óptimos.

Análisis

El manejo adecuado de estos recursos con una planificación apropiada y viable genera sobre todo en la fuerza laboral confianza una motivación para cumplir su rol con la mayor responsabilidad, optimizando aquellos recursos financieros de una manera sustentable y que arroje los mejores resultados. Un buen análisis al riesgo crediticio comprende la planificación, organización, dirección y control.

2.2.3. Fundamentación Económica

La economía administra recursos escasos, con objeto de producir bienes y servicios y distribuirlos para su consumo entre los miembros de la sociedad, en su diario vivir, el problema económico se suscita por la escasez y la necesidad humana que son limitadas, , mientras que los recursos económicos son limitados, en la economía se permite dos tipos que son; la microeconomía que se centra en el análisis del comportamiento de las pequeñas unidades de decisión (hogares y empresas). Analiza cómo toman sus decisiones y cómo interactúan en los distintos mercados. Ejemplo: El macroeconomista estudia como una subida del impuesto sobre la cerveza afecta a su consumo, como una subida de los alquileres de los almacenes y oficinas afecta al mercado de la vivienda, y la macroeconomía se centra en el análisis del funcionamiento global de la economía (crecimiento económico, inflación, tipo de interés y tipo de cambio, balanza de pago, etc.). Un ejemplo: El macroeconomista estudia como una subida del tipo de interés afecta al consumo, como una devaluación de la moneda afecta a la balanza comercial, la relación entre inflación y paro, etc.(Colina, 2009, pág. 112).

Cabe mencionar Adam Smith (1723-1790), a un gran hombre que fue un aporte fundamental para poder entender la economía en la sociedad.

“El empresario se ve obligado, por las fuerzas de la competencia, a vender sus mercancías a un precio próximo al costo de la producción, ello lo obliga a ser lo más eficiente posible de modo de mantener sus costos bajos y permanecer en condiciones competitivas”.(Sanhueza, pág. 79).

Análisis

Por lo expuesto la investigadora considera que la investigación se enmarca en la economía ya que estudia el análisis del riesgo crediticio. La unidad de gestión financiera será la encargada de efectuar la relación entre el riesgo crediticio y la liquidez de la cooperativa, esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de la rentabilidad, para alcanzar los objetivos propuestos; integrándose de esta manera; el Análisis en relación a la realidad del riesgo crediticio y la liquidez que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”, de la ciudad de Riobamba.

2.2.4. Fundamentación Ontológica

“La ontología es una parte o rama de la filosofía que estudia la naturaleza del ser, la existencia y la realidad, tratando de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del ser en cuanto ser”.

(Echeverría, 2011, pág. 45)

La investigadora considera que es la parte más controversial de la fundamentación filosófica, la cual se puede interpretar de diversas maneras.

Es importante poseer un problema al cual podamos dar un seguimiento analizando todos los puntos para llegar a una solución factible.

Análisis

La Ontología cuenta con las herramientas para poder conocer si existen problemas dentro y fuera de las empresas.

Se plantea un cambio como alternativa para el crecimiento de la cartera de socios, implementando nuevas estrategias sobre la cartera de crédito que genera riesgo, se espera que esto influya en la liquidez y como efecto positivo en el crecimiento de

la rentabilidad a través de una adecuada rotación del capital, pudiendo estudiar la evolución del problema a través de la teoría y proponer soluciones.

2.2.5. Fundamentación Epistemológica

El vocablo epistemología de tan frecuente uso y quizás abuso, en nuestros saberes universitarios, traduce el término griego epistémē, remontándonos al saber científico de la antigua Grecia: un conocimiento seguro, un saber verdadero, objetivo, sistematizado y total. Esta concepción permanecerá durante toda la edad media hasta Galileo (1564-1642). (Cela, 2009, pág. 913).

La Investigadora manifiesta que desde el punto epistemológico se podrá contar con fuentes de investigación científico teórico que nos ayudará a definir las variables independiente y dependiente, obteniendo todo un conjunto de teorías que sostendrá el proyecto de investigación.

Análisis

Con la presente investigación se busca contribuir a través del proceso didáctico entre el riesgo crediticio y la liquidez.

La planificación operativa está integrada por diferentes dimensiones, las cuales se relacionan con el contexto, donde el sujeto y objeto, interactúan directamente pues son inseparables; esta relación dialéctica sufre cambios, la misma que conlleva a una evolución.

2.2.6. Fundamentación Axiológica

Axiología (del griego axios, 'lo que es valioso o estimable', y logos, 'ciencia'), teoría del valor o de lo que se considera valioso. La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los

valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo s o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. La investigación de una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. (Microsoft ® Encarta. Op. Cit)

La interpretación de la situación investigada es preciso que la investigadora esté comprometida e influenciada por incuestionables valores que lleven al esclarecimiento de la propiedad en la construcción de la nueva teoría, aquí se va aplicar los valores de la cooperativa: Responsabilidad, Seriedad, Compromiso, Honradez y valores como investigadora; el no Plagiar, Honestidad, Creatividad y Humildad.

Análisis

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se tomara en cuenta los valores empresariales como personales, de esta manera garantizara la autenticidad de la investigación que es de gran importancia para la investigadora como para las personas que están involucradas en el trabajo de estudio.

Valores

Cuadro N° .2.1. Fundamentación axiológica

Valores personales	Valores empresariales
Lealtad	Compromiso
Honradez	Ética
Perseverancia	Creatividad
Constancia	Solidaridad
Sinceridad	Responsabilidad
Prudencia	Honestidad

Elaborado por: Lisbeth Paredes

2.2.7. Fundamentación Metodológica

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto (Sabino, 2009, pág. 118), nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” .

Así mismo (Arias, 2006, pág. 16), explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

(Tamayo & Tamayo, 2003, pág. 37), define a la fundamentación metodológica como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados

Análisis

La investigadora para el conocimiento de la realidad y para la construcción de la teoría, buscó la esencia del problema promoviendo una relación dialéctica entre teoría y práctica; así también, la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante el proceso de estudio

2.2.8. Fundamentación Legal

La presente investigación tiene su fundamento (Barrezueta, 2011, págs. 14 - 16)

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial
- b) Prudencia Financiera
- c) Índices de gestión financiera y administrativa
- d) Mínimos de Liquidez
- e) Desempeño Social
- f) Transparencia

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en

operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, La Comisión de legislación y Codificación, Art. 1.- (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

En el Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la ley General de Instituciones del Sistema Financiero, título X.- de la Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo I.- de la Gestión Integral y Control de Riesgos Sección II. Administración de Riesgos, en el art. 3 establece: "Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo".

Según la NEA No. 10, Evaluación de Riesgo y Control Interno.

1. El propósito de esta Norma Ecuatoriana sobre Auditoría (NEA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión suficiente de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase.
5. de transacciones a una exposición errónea que pudiera ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
6. “Riesgo de control” es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Visión Dialéctica de Conceptualizaciones que sustentan las Variables del Problema.

- **Activo Corriente**

“Recursos económicos inmersos en el ciclo normal de explotación que la empresa espera realizar, vender, consumir o convertir en efectivo en el transcurso del mismo, así como los activos cuyo vencimiento o enajenación se espera que se produzca en el corto plazo, es decir, en un plazo máximo a partir del cierre de ejercicio. También son activos corrientes aquellos activos financieros que se clasifican como para negociar, salvo los derivados financieros que se clasifican como para negociar, salvo los derivados financieros cuyo plazo de liquidación sea superior a un año, así como el efectivo y otros medios líquidos equivalentes.

Son ejemplos de activos corrientes: existencias, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, inversiones financieras a corto plazo, tesorería.” (Enguídanos, 2008, pág. 15)

El activo corriente es también conocido como activo circulante puesto que forma parte de los recursos económico de una entidad comercial, es considerado como activo líquido ya que existe al finalizar la fecha del ejercicio contable. Sirve para el pago o cancelación del denominado pasivo corriente.

- **Balance General**

“Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El Balance General lo conforman tres elementos: el Activo, el Pasivo y el Capital Contable.” (Macedo, 2007, pág. 16).

El Balance General es uno de los estados financieros que es de relevancia y muestra la realidad financiera de una organización, por lo que su elaboración debe realizarse de modo profesional y veraz, este incide plenamente en la toma de decisiones, además se toma en cuenta que de este Balance parten otras informaciones contables – financieras para el desarrollo de otros Estados Financieros.

- **Capacidad**

“Definimos capacidad como la cantidad de servicio que puede ser obtenida en una determinada unidad productiva durante un cierto período de tiempo. Consideramos la capacidad como una decisión a medio o largo plazo es decir, al menos no se modificará en los próximos dos años.” (García, 2008, pág. 174).

El autor define a la capacidad como el aforo o la extensión que tiene una empresa u organización para designar y desarrollar la cantidad de producción o servicio durante un cierto período de tiempo.

- **Capital**

“Nominal de las participaciones emitidas por una empresa y suscritas por los socios. De acuerdo con el porcentaje de participación en la empresa, cada socio tendrá un peso específico político y económico en la empresa. (Enguídanos, 2008, pág. 42)”.

En economía se define al capital como un elemento de la producción como por ejemplo: bienes inmuebles, maquinaria, instalaciones, entre otras, es decir el capital es la cantidad de recursos, bienes y valores disponibles para satisfacer una necesidad o llevar a cabo una actividad definida y generar un beneficio económico o ganancia para los socios accionistas.

- **Carácter**

“El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito. La mejor manera de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante.” (Emery D. R., 1999, pág. 621).

Para otorgar un crédito en una entidad financiera se investiga el historial de pago y comportamiento de la persona natural o jurídica que lo está requiriendo, esto se denomina carácter o compromiso de pago que el solicitante adquiriría con la entidad que otorgará el crédito.

- **Colaterales**

“Colaterales (garantía). La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.” (Emery D. R., 1999, pág. 621).

Según el autor en cuestión, colaterales es también expresado como garantías que debe tener el solicitante del crédito, y esta garantía debe ser valorada por el mismo costo que está pidiendo en el crédito.

- **Condiciones**

“Las condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito. Por ejemplo, una mejoría o un deterioro de las condiciones económicas generales pueden hacer que cambien las tasas de interés o el riesgo de otorgar crédito. Asimismo, las condiciones de una industria en particular pueden afectar la rentabilidad de otorgar crédito a una compañía en esta industria.” (Emery D. R., 1999, pág. 621).

Las condiciones que presenten las personas o industrias que piden el crédito deben ser ampliamente analizadas por el responsable de una entidad crediticia para la debida aprobación o rechazo del mismo.

- **Condiciones básicas para el crédito 5 C's**

“Las condiciones básicas para el crédito 5 c's, son cinco características que sirven para formarse un juicio acerca de la calidad crediticia de un cliente. Las cinco C del crédito son carácter, capacidad, capital, colateral (garantía) y condiciones.” (Emery D. R., 1999, pág. 621)

El crédito 5 C's, desarrolla las cinco condiciones básicas, que sirven para el análisis del nivel de otorgamiento que puede o no tener el solicitante. Estas son carácter, capacidad, capital, colateral, antes expuestas.

- **Estados Financieros**

“Los estados financieros son los documentos básica y esencialmente numéricos, elaborados mediante la aplicación de la ciencia contable, en los que se muestran la situación financiera de la empresa y los resultados de su operación, u otros aspectos de carácter financiero. Los más usuales son: El Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias o Estado de Resultados.”(Macedo, 2007, pág. 16)

En concordancia con lo expuesto por el autor en mención, los estados financieros son documentos que contienen información de contenido básico y numérico, y expresan la situación financiera de una entidad u organización corporativa.

Son de expresa confidencialidad interna de la empresa además que deben ser debidamente analizados y desarrollados con veracidad y sustentación contable y financiera.

- **Estados de Flujo de Efectivo**

“El EFE es un estado contable que nos informa de la variación de efectivo de una empresa, es decir, de los cobros y pagos que se han producido durante un ejercicio económico, y de los motivos de esta variación. Esta información se clasifica en tres actividades: explotación, inversión y financiación. Conviene tener presente que la importancia del EFE no se encuentra tanto en el hecho de indicar cuál ha sido la variación del efectivo, sino en explicar cuáles son las causas o los motivos que la han provocado.” (Serrat, 2001, pág. 65).

Se considera uno de los estados financieros que maneja cualquier tipo de empresa, y que contiene la variación del efectivo que posee dicha entidad en un período de tiempo establecido, es decir muestra los movimientos de cobros y pagos que se han hecho en un ejercicio económico.

- **Estado de pérdidas y ganancias**

“Es el estado financiero que muestra el aumento o la disminución que sufre el capital contable o patrimonio de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas durante un período de tiempo, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ingresos, costos, gastos y productos que las mismas provocaron.

La información que proporciona corresponde a un período en virtud de que los importes de los conceptos que lo integran se obtienen mediante la acumulación de las partidas de ingresos, costos, gastos y productos provocados por las operaciones que realiza la empresa, precisamente durante dicho período; por esta razón, el estado de resultados es considerado como Estado Financiero Dinámico.” (Macedo, 2007, pág. 68).

El estado de resultados, en contabilidad es también conocido como el Estado de Pérdidas y Ganancias, que revela al detalle la obtención del resultado del ejercicio contable durante un período establecido.

En este Estado Financiero se identifica afinadamente los costos y gastos que se tomaron en cuenta para calcular los ingresos del mismo. Este informe debe ser desarrollado de manera precisa y efectiva de modo que sirva para la toma de decisiones de la alta gerencia y los profesionales en finanzas.

- **Índices de Liquidez**

“Es un concepto más rígido del índice de solvencia. Mide la posibilidad que tiene una empresa de cubrir sus obligaciones circulantes con sus activos más líquidos, como son la caja y las cobranzas.” (Torres, 2006, pág. 64).

Los indicadores de liquidez sirven para definir la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones asumidas a corto plazo.

Los indicadores de este tipo más utilizados son: el fondo de capital de trabajo, razón corriente, prueba ácida.

- **Liquidez**

“El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” (Domínguez, 2007, pág. 16).

Planteado desde un enfoque económico, la liquidez es en sí la capacidad que poseen los activos de una empresa para convertirse en dinero efectivo de manera inmediata y que esta transformación no repercuta en su valor. Es decir que

mientras esta capacidad sea más amplia quiere decir que una empresa cuenta con una alta liquidez.

- **Pago**

“El pago es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo. Se debe analizar la fuente y tiempo de repago y estar convencido que la probabilidad de repago sea alta. Deberá conocerse su Cash Flow y cuando sus negocios se contraerán o se expandirán.” (Fuente, 2010).

El pago se considera una de las partes más importantes al concretar un préstamo puesto que debe existir un acuerdo entre las partes, es decir la entidad financiera y el solicitante del crédito, existen condiciones de pago que determinan las cantidades y el tiempo preciso de pago. Además es de relevancia fundamental investigar la capacidad del solicitante.

- **Pasivo Corriente**

“Formado por aquellas deudas con un vencimiento igual o inferior a un año, tales como deudas con proveedores, préstamos bancarios a corto plazo.” (Soriano, 2010, pág. 42).

Según lo expuesto por el autor se designa como pasivo corriente aquellas deudas que mantiene la empresa u organización con fecha de vencimiento de un año o menos, estas deudas pueden ser con entidades bancarias o a proveedores, etc.

- **Perspectivas**

“Se entiende en el sentido que puede tener el crédito desde el análisis básico a asumir el riesgo y ganar la recompensa que enmarca los

negocios. Las principales alternativas a la perspectiva de no aceptar el riesgo son: Evitar y/o cubrir los riesgos, existen instrumentos apropiados como los Swaps, operaciones a término (Forward), además de la diversificación de la cartera. Reducir el riesgo o prevenir pérdidas, se debe adaptar diversas acciones o prevenciones. Transferirlo del riesgo que tiene como medio más común al seguro.”(De La Fuente, 2010)

Se identifica como una de las p's del proceso de crédito, la perspectiva debe ser positiva puesto que se refiere a la carga del riesgo que podría existir y también a lado positivo de obtener ganancias de la extensión del crédito.

- **Personal**

“Se debe considerar bajo dos perspectivas: la de si los solicitantes son responsables y exitosos y si tratan a sus banqueros y acreedores en forma equitativa. La información sobre el prestatario debe tener tres características: completa (elemento humano), Veraz (Comentar investigación), actualizada (información contable).” (De La Fuente, 2010)

El personal que debe tomarse en cuenta son de dos enfoques: los del personal que realiza el análisis e investigación acerca del solicitante y del solicitante en sí, es por esto que toda la información de las partes involucradas debe ser verdadera, completa, legal y actualizada.

- **Proceso de Crédito 5 p's**

“Es una sutil aproximación para resolver los hechos, dar opiniones responsables y sortear factores poco claros, en un proceso de evaluación de riesgo: crediticio, a fin de llegar a una decisión de

otorgamiento. Son: personal, propósito, pago, protección, perspectiva.”(De La Fuente, 2010)

El proceso se caracteriza por una secuencia de pasos o por estar compuesto por varios elementos, en este caso son: personal, propósito, pago, protección, perspectiva.

- **Propósito**

“Es necesario tener la constancia del destino del crédito. Es básico para poder establecer su plan de pago, es decir, la forma en que se amortizará, el plazo de reembolso y la tasa de interés.

Sirve para el prestamista ver el grado de riesgo. Los propósitos del crédito pueden estar dirigidos a uno de estos grupos.” (De La Fuente, 2010)

Al desarrollar un proceso de crédito el propósito en todo sentido es obtener beneficios y de esta manera establecer el plan de pago.

- **Protección**

“Un préstamo debidamente estructurado incluye una alternativa, tener una protección o segunda salida en caso de que la fuente de pago primaria falle.

La protección puede ser:

Interna: donde el prestamista mira exclusivamente al tomador.

Externa: cuando un tercero suma su responsabilidad crediticia a la del tomador.

El colateral se analiza desde el punto de vista de la liquidez.” (De La Fuente, 2010)

La protección es uno de los pasos más importantes en un proceso de crédito, puesto que al existir un riesgo de no recuperar lo invertido. Es por esto que se asumen varios puntos para obtener garantías sobre la información del solicitante.

2.3.2. Gráficos de Inclusión Interrelacionados

2.3.2.1. Red de Inclusiones Conceptuales

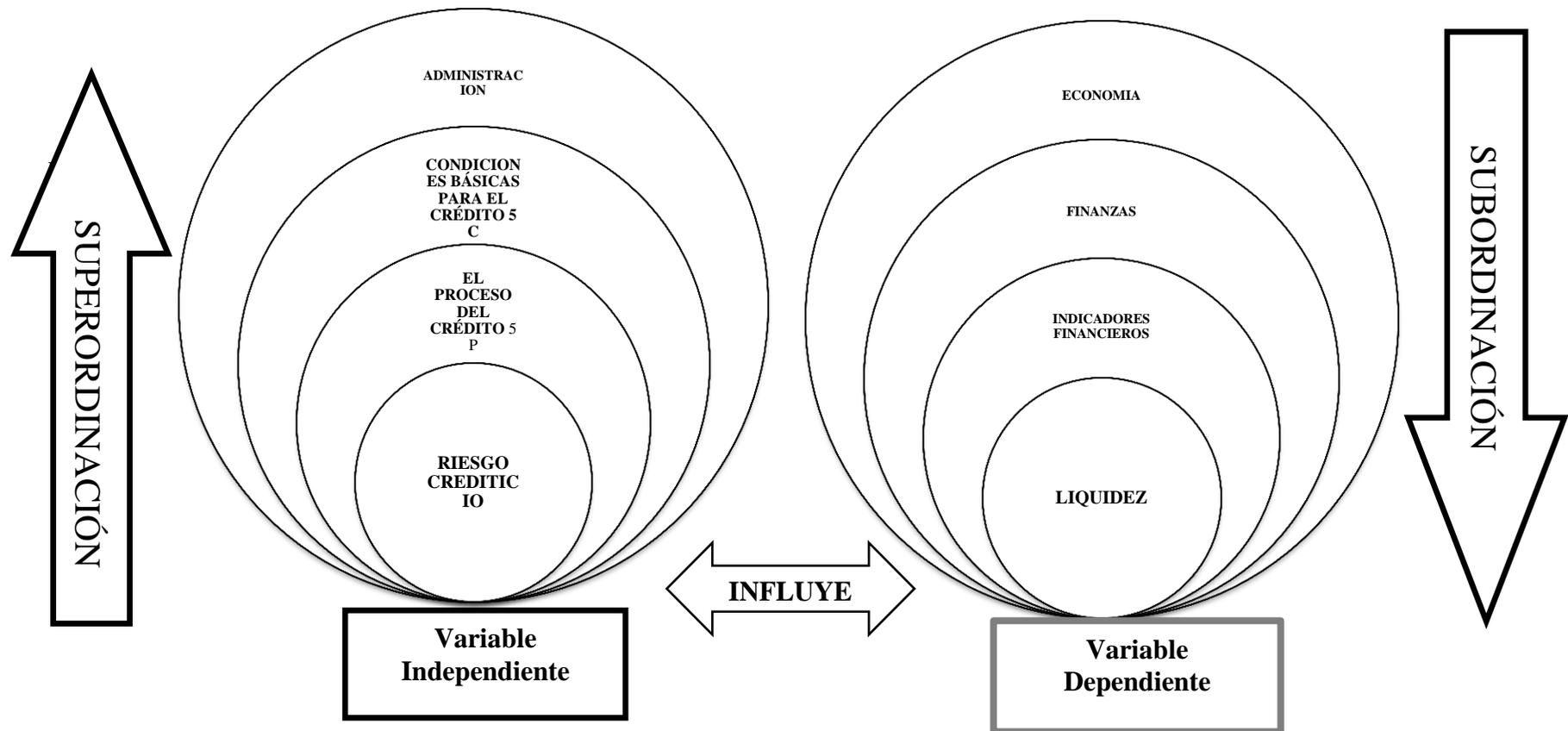


Gráfico: 2.2. Red de Inclusiones Conceptuales
Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

2.3.2.2. Constelación de Ideas

Superordenación conceptual

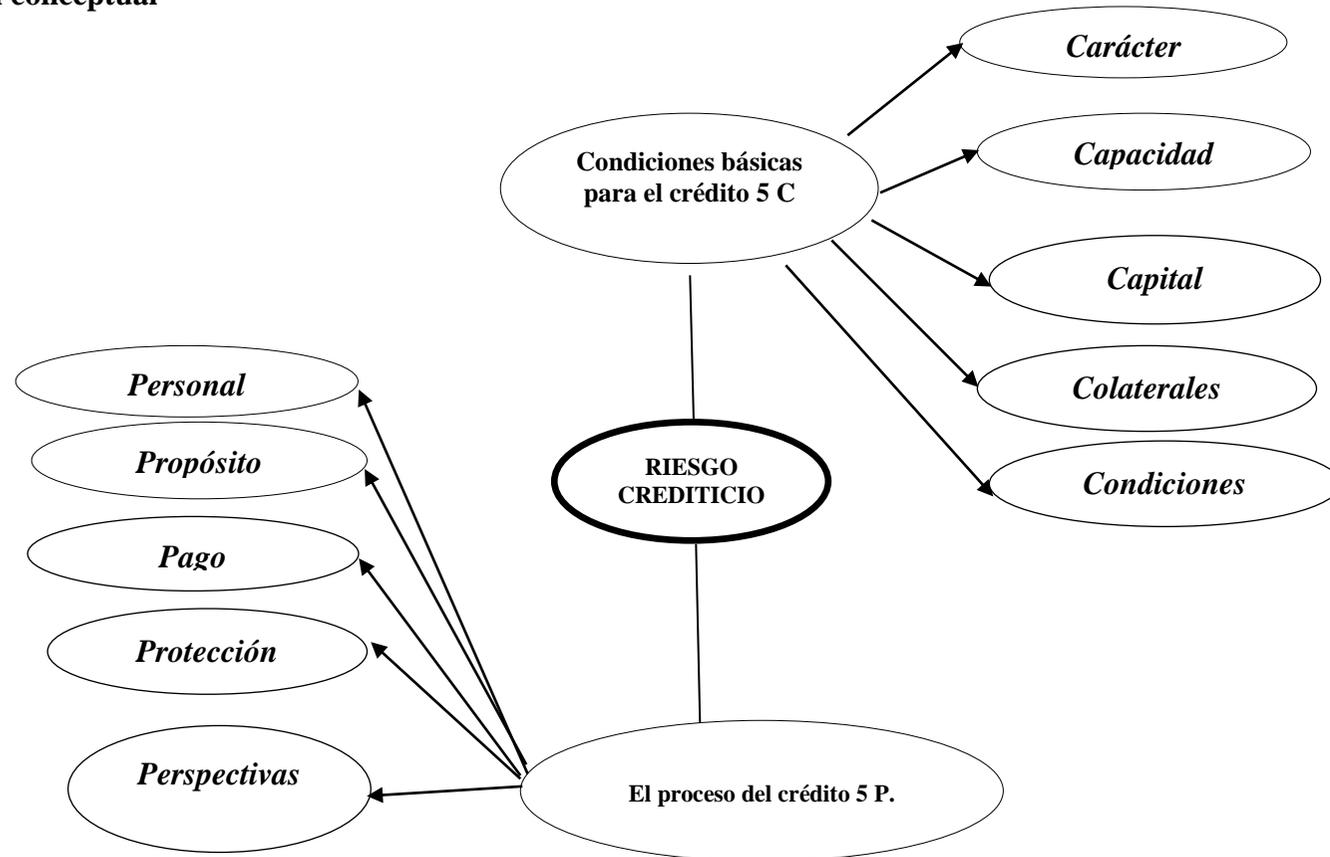


Gráfico: 2.3. Variable Independiente
Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

Subordinación Conceptual

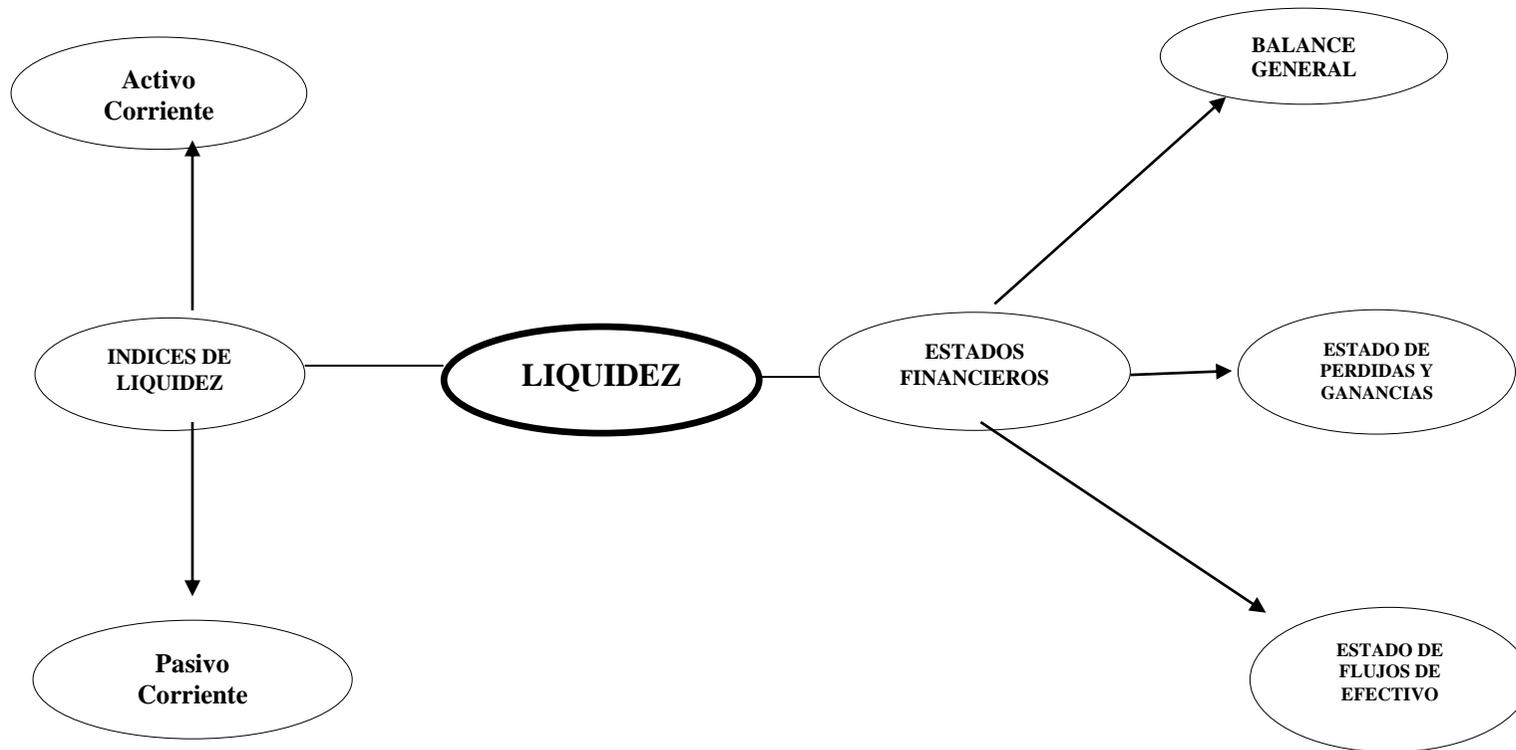


Gráfico: 2.4. Variable Dependiente
Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

2.3.3. Fundamentacion Teorica

Variable Independiente

EL RIESGO CREDITICIO

“El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada.” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 411)

“Debido a que la exposición al riesgo crediticio de las instituciones pueden analizarse por área geográfica, por línea de negocio, por sector económico y por tipo de cartera entre otros, el uso de modelos de riesgo de crédito permite a las instituciones la centralización de la información a nivel global, así como a distintos niveles de desagregación, lo anterior contribuye a una mejora sustancial en la habilidad del banco para identificar, medir y administrar el riesgo crediticio.” (Elizondo, 2004, pág. 45).

“Es conveniente antes de iniciar el análisis del riesgo crediticio, identificar en las operaciones del balance las fuentes de exposición de riesgo de crédito, al que se enfrenta una institución financiera. Si se observa el balance de una institución financiera, notaremos que la principal fuente de riesgo crediticio al que están expuestas las mismas, tiene su origen del lado de los archivos” (Engúdanos, 2008, pág. 21)

Podemos manifestar que el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una entidad financiera, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones con divisas, entre otras opciones.

Se deduce que el riesgo crediticio depende de varios factores, entre ellos, la capacidad de pago del cliente como principal variable, la calidad del colateral o garantía que respalda el préstamo, la solidez financiera del cliente y el entorno económico.

La capacidad de pago del cliente se juzga mediante un análisis de los flujos de caja esperados durante el período del préstamo y de la capacidad del deudor para cubrir sus futuras necesidades financieras. Estos factores pueden ser afectados, tanto por el entorno macroeconómico como por el micro entorno del cliente.

Sin embargo, algunos indicadores de los balances pueden iluminar la calidad de la cartera de una cooperativa o institución financiera, y dejar a simple vista el riesgo que correría si sus deudores no hacen el reembolso de sus préstamos.

Tipos de Riesgos

“Dentro de los riesgos que considera el comité de Basilea se encuentran los siguientes:

- *Riesgo de Crédito*
- *Riesgo de Liquidez*
- *Riesgo Operacional*
- *Riesgo Legal*
- *Riesgo de Mercado*
- *Riesgo de Contraparte”*

De estos los que se han tratado antiguamente con Basilea I son los de mercado, crédito, liquidez. Con el nuevo acuerdo de Basilea II aparecen los riesgos operacional y legal, aunque los primeros se consideran para ellos nuevas metodologías para su administración.” (Hernandez, pág. 3).

Factores determinantes del riesgo de crédito

“Nos lleva a considerar a su vez dos tipos de riesgo:

Riesgo de Impago.- Riesgo de que el emisor de un activo no realice los pagos de intereses o principal en el momento prefijado.

Riesgo de Crédito.- Riesgo de cambios en la calidad crediticia del emisor.”
(Medina, 2008).

Nivel de riesgos

Plazo:

- A medida que el vencimiento se aleja en el tiempo el riesgo aumenta.
- Si la capacidad de devolución del cliente no se adecua al plazo necesario.

Importe:

- Es un factor de riesgo si no es proporcional a la solvencia del cliente.
- Si financia el 100% de la inversión del cliente, una parte debe ser con recursos propios.
- Debe ser suficiente para la finalidad a que se destina.

Modalidad:

- La modalidad solicitada debe coincidir con la necesidad de inversión del cliente.
- Para financiar campañas estacionales o capital de trabajo es adecuado solicitar un crédito de corto plazo.
- Para financiar compra de máquinas se debe solicitar préstamo de largo plazo con amortizaciones periódicas o un leasing financiero, de forma que el plazo coincida con el periodo de depreciación de la máquina.

Finalidad:

- El uso que haga del crédito debe generar dinero para devolver el importe total prestado y sus intereses.
- La finalidad es un factor de riesgo si el beneficio derivado de la inversión realizada por el cliente no es suficiente para devolver la totalidad del dinero que la entidad financiera le ha prestado.
- La primera garantía de la operación sea la propia finalidad de la operación.
- Nivel creciente de riesgo si los fondos se destinan a la sustitución de deudas o de reemplazar recursos propios por recursos ajenos.

Es decir conocer aspectos como:

- Motivo de la operación
- Descripción de la inversión
- La experiencia profesional y la competencia del equipo de dirección, si se tratase de una organización.
- Para conocer al cliente y su solvencia es necesario estudiar sus antecedentes y su integridad moral así como realizar un seguimiento de sus hábitos comerciales y profesionales, si queremos exagerar un poco.

El crédito

“Es un derecho presente, a pago a futuro, Crédito es confianza; en negocios, es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios” (Ettinnger, 2001, pág. 26).

Por crédito entendemos que es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo establecido.

Utilidad y ventajas del Crédito

“Como un agente de producción y como un medio de cambio, el crédito juega un papel esencial en la economía. Hace más productivo el capital acelerando el movimiento de los bienes del productor al consumidor y aumenta el volumen de los bienes producidos y vendidos.” (Ettinnger, 2001, pág. 28)

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como ventaja principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

Tipos de Créditos

Los créditos pueden ser:

- **Créditos Informales.-**

“Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.” (Madura, 2010, pág. 79).

- **Créditos Formales.**

“Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes.” (Madura, 2010, pág. 79)

Otra tipología la presenta el autor Rodolfo J. Capelli, en su obra Organización de Créditos y Cobranzas.

“Los créditos se han de clasificar en:

- 1. Crédito industrial*
- 2. Crédito al mayorista*
- 3. Crédito al minorista*
- 4. Crédito al Usuario*

Esto no implica que no se pueda tener otras clasificaciones entre las cuales corresponde tener en cuenta:

- 1. Créditos Bancarios*
- 2. Créditos de préstamos individuales*
- 3. Créditos para inversiones*
- 4. Crédito agrícola*
- 5. Crédito público.” (Rodolfo, 1981, pág. 9)*

Toda esta tipología de créditos debe ser objeto de un estudio especial que escapa de una simple observación, siendo necesaria la acción de un profesional de crédito que tenga una noción amplia del fin que tiene el crédito para que este no se transforme en un problema.

EL PROCESO DE CRÉDITO 5 P’S

“Es una sutil aproximación para resolver los hechos, dar opiniones responsables y sortear factores poco claros, en un proceso de evaluación de riesgo: crediticio, a fin de llegar a una decisión de otorgamiento. Son: personal, propósito, pago, protección, perspectiva.

- **Pago**

El pago es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo. Se debe analizar la fuente y tiempo de repago y estar convencido que la probabilidad de repago sea alta. Deberá conocerse su Cash Flow y cuando sus negocios se contraerán o se expandirán.

- **Perspectivas**

Se entiende en el sentido que puede tener el crédito desde el análisis básico a asumir el riesgo y ganar la recompensa que enmarca los negocios.

Las principales alternativas a la perspectiva de no aceptar el riesgo son:

Evitar y/o cubrir los riesgos, existen instrumentos apropiados como los Swaps, operaciones a término (Forward), además de la diversificación de la cartera.

Reducir el riesgo o prevenir pérdidas, se debe adaptar diversas acciones o prevenciones.

Transferirlo del riesgo que tiene como medio más común al seguro.

- **Personal**

Se debe considerar bajo dos perspectivas: la de si los solicitantes son responsables y exitosos y si tratan a sus banqueros y acreedores en forma equitativa. La información sobre el prestatario debe tener tres características: completa (elemento humano), Veraz (Comentar investigación), actualizada (información contable).

- **Propósito**

Es necesario tener la constancia del destino del crédito. Es básico para poder establecer su plan de pago, es decir, la forma en que se amortizará, el plazo de reembolso y la tasa de interés.

Sirve para el prestamista ver el grado de riesgo. Los propósitos del crédito pueden estar dirigidos a uno de estos grupos.

- **Protección**

Un préstamo debidamente estructurado incluye una alternativa, tener una protección o segunda salida en caso de que la fuente de pago primaria falle.

La protección puede ser:

Interna: donde el prestamista mira exclusivamente al tomador.

Externa: cuando un tercero suma su responsabilidad crediticia a la del tomador.

El colateral se analiza desde el punto de vista de la liquidez.”(De La Fuente, 2010).

En total acuerdo con el autor, se define al proceso de crédito 5 p's, como un mecanismo que toma en cuenta varios factores para el desarrollo y confiabilidad al otorgar un crédito a un cierto solicitante, que puede ser tanto una persona natural o jurídica. Sin embargo en cualquiera de estos casos el análisis y las 5 p's son de total relevancia en el proceso crediticio.

Es decir en todo proceso y control de este modelo crediticio se determina y analiza: pago, perspectiva, personal, propósito, protección.

CONDICIONES BÁSICAS PARA EL CRÉDITO 5 C's

“Las cinco C's del crédito son características que sirven para formarse un juicio acerca de la calidad crediticia de un cliente. Las cinco C del crédito son: carácter, capacidad, capital, colateral (garantía) y condiciones.” (Enguítanos, 2008, pág. 46)

“Las cinco C's del crédito son cinco factores generales que los analistas de crédito a menudo consideran al tomar una decisión de otorgamiento de crédito.

Carácter. El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito. La mejor manera de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante.

Capacidad. La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante.

Capital. La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario. El capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante.

Colateral (garantía). La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de re venta.

Condiciones. Condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito.”(Emery D. R., 1999, pág. 621)

Ante lo que el autor expone, se define a las condiciones básicas para el crédito 5 C's, como los contextos que utilizan los analistas o asesores de crédito para determinar el otorgamiento o negación de las solicitudes de crédito.

Son cinco puntualidades básicas y precisas que un profesional debe tener en cuenta en la calificación de un solicitante crediticio. Para evitar problemas a futuro entre la entidad crediticia y los clientes.

ADMINISTRACIÓN

“La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”. (Promonegocios.net, 2008)

Es decir la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo de una entidad con el propósito de lograr los objetivos o metas de ella, de manera eficiente y eficaz.

“Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficientes las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.” (Ponce, 2004, pág. 3)

“Consideramos a la administración, como la integración dinámica y óptima de las funciones de planeación, organización, dirección y control para alcanzar un fin grupal, de la manera más económica y en el menor tiempo posible.” (Salazar, 2005, pág. 17)

De las definiciones textuales de los autores expuestos con anterioridad, se determina a la administración como el conjunto de actividades polifuncionales, y que generan funciones y responsabilidades en el manejo y toma de decisiones de una empresa u organización.

Es la integración de acciones de análisis, planeación, dirección, evaluación y control de sus dependencias dentro de una entidad comercial con o sin fines de lucro.

VARIABLE DEPENDIENTE

ECONOMÍA

“La economía Nos ayuda a entender la naturaleza de los consumidores que compran los productos y la naturaleza de las empresas que fabrican los productos.

La economía también se puede utilizar para orientar la forma en la que se asignan los recursos de la empresa para satisfacer las necesidades de los consumidores.” (Rye, 1999, pág. 65)

Su finalidad es mejorar el bienestar de las personas, esto no necesariamente significa otorgarles la mayor cantidad de bienes en su vida, la misma se ocupa que los recursos esté al alcance del hombre, ya sea naturales o artificiales, que le sirven para satisfacer sus necesidades y, a partir de esta premisa, de su capacidad para ser intercambiados o utilizados como bienes económicos.

“La economía es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que siendo escasos tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar.” (Macedo, Economía, 2003, pág. 8).

“La economía es la ciencia que estudia las formas del comportamiento humano que resultan de la relación existente entre las necesidades ilimitadas que se deben satisfacer y los recursos que, aunque escasos, se presentan a usos alternativos.” (Lugo, 2004, pág. 46)

Lo expuesto por los autores, se asimila en algunos puntos. La economía es catalogada como una ciencia, que tiene dos trasfondos, los recursos y la sociedad, es por esto que es una ciencia social, que busca la asignación de recursos que pueden ser escasos pero se debe buscar alternativas de solución para lograr los objetivos.

Estados Financieros

“Los negocios necesitan medir las ganancias e informar sobre ellas, para ello se utiliza el estado de pérdidas y ganancias y sobre todos sus componentes.” (Carlberg, 2010, pág. 11).

Información Financiera

“Criterios que se deben tener presentes respecto a este Estado Financiero son: El balance esta siempre equilibrado. Los activos deben igualar el pasivo más el patrimonio.

Los activos corrientes lo constituye el efectivo, así como aquellos activos que típicamente son agotados o transformados en efectivo durante un período contable en el curso regular de las operaciones. Los pasivos corrientes serán usualmente pagados dentro de un mismo año.

La deuda a largo plazo permanecerá vigente más tiempo, y no será cancelada dentro de un corto período de tiempo. Patrimonio puede tomar distintas formas: capital, reservas y ganancias retenidas. Las ganancias retenidas no existen en la forma de efectivo. Estas ganancias se distribuyen a través de los activos de la firma.” (Nickerson, 2010, pág. 22).

En conclusión el balance muestra la situación de la empresa en un momento dado, cambia por tanto, para diferentes momentos en que esté se elabore.

Balance General

“El balance general es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable. Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente, como por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucros y fuentes de fondeo.” (Nickerson, 2010, pág. 104).

Estado de Pérdidas y Ganancias

"Es un documento contable que muestra detallada y ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio.” (Nickerson, 2010, pág. 18).

Estado de Flujos de Efectivo

“El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden el efectivo”. (Nickerson, 2010, pág. 79).

En este estado están incluidos los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normatividad y reglamentos del país. Provee información importante para los administradores de los negocios y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, junto a las decisiones que habrá que tomar.

Rentabilidad

“Es la relación entre la utilidad proporcionada por un título y el capital invertido para su obtención. Es el beneficio económico o cuantificado en dinero obtenido por el tenedor de una acción. Incluye tanto el dividendo aprobado por la empresa como la valoración obtenida en el mercado.” (Miranda, 2010, pág. 454).

La rentabilidad económica es un indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Indicadores de Rentabilidad

El Margen

“El margen mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional. En el primer caso se puede conocer la participación en las ventas de conceptos como los consumos de explotación, los gastos de personal o las amortizaciones y provisiones, mientras en el segundo se puede conocer la importancia de las distintas funciones de coste, tales como el coste de las ventas, de administración, etc.” (Ballesta, 2012, pág. 5).

En este punto el autor nos invita a analizar el margen bruto en su aumento o disminución, los problemas de competitividad, el portafolio de productos y

servicios con valor agregado y las ventas, con el objeto de cuidar su margen bruto, correlacionado este indicador con los otros indicadores de rentabilidad y si el margen bruto aumenta por mayor volumen de ventas este sería el ideal ya que esto haría aumentar las utilidades totales y también la productividad e inversión.

Rentabilidad en relación con la inversión (ROI)

“Rentabilidad en la relación con la inversión total (ROI): también usualmente se lo denomina potencial de utilidad y mide la utilidad neta durante el periodo en relación con la inversión en activos totales. Se recomienda para fines de análisis separar este índice en sus dos componentes: margen de Utilidad Neta y rotación de activos totales.”
(Gamboa Velásquez, 2008, pág. 63).

El ROI debe comparar la evolución de años anteriores, y se debe comparar con cifras del sector, independientemente del tamaño de las inversiones. ROI es la expresión más representativa para indicar si una empresa está realizando una óptima gestión de su negocio.

Retorno del Patrimonio

“El retorno del patrimonio (sobre el capital común) indica la capacidad de generación de utilidades del negocio para premiar el retorno a los accionistas, este ratio puede calcularse a partir del valor en libros o del mercado de capitales (valor de acciones en bolsa), de la empresa”. (Emery F. &, 2008, pág. 411).

Este indicador lo que busca, es dar a conocer a los directivos o propietarios de la empresa, cual es el rendimiento real sobre su patrimonio y de esta manera satisfacer sus expectativas de carácter económico en un periodo determinado.

FINANZAS

“Es la planeación de los recursos económicos para que su aplicación sea de la forma más óptima posible, además de investigar sobre las fuentes de financiamiento para la captación de recursos cuando la empresa tenga necesidades de los mismos, busca la reducción de la incertidumbre de la inversión, todo esto con la finalidad de obtener las máximas utilidades por acción o la rentabilidad de una empresa.”
(Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 3).

Las finanzas primordialmente se ocupan de determinar algún valor, y de cómo se pueden tomar las mejores decisiones sobre una inversión, situación que es vista desde una perspectiva individual.

“La contabilidad provee información del pasado; las finanzas tratan de utilizar esa información para tomar decisiones de futuro. La contabilidad nos dice qué pasó; las finanzas tratarán de decirnos lo que pasará.” (Schlageter, 2005, pág. 2)

“Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. La teoría de las finanzas consta de un grupo de conceptos que ayudan a organizar la forma de asignar recursos a través del tiempo, así como de un conjunto de modelos cuantitativos que auxilian en la evaluación de alternativas, la toma de decisiones y la puesta en práctica de las mismas.” (Merton, 1998, pág. 2).

Las finanzas son consideradas un conjunto de técnicas que está estrechamente ligada al área contable de una empresa y a la alta gerencia o profesionales de administración, puesto que utiliza la información financiera para optimizar los recursos corporativos , y aplicar modelos cuantitativos para evaluar alternativas que se pueden aplicar en la toma de decisiones.

INDICADOR FINANCIERO

Índices estadísticos que muestran la evolución de las principales magnitudes de las empresas financieras, comerciales e industriales a través del tiempo. Dentro de los más importantes se pueden citar los siguientes: Razones de Ingresos por Ventas, Indicador de liquidez más común que se utiliza para medir el margen de seguridad que la empresa debe mantener para cubrir las fluctuaciones de su flujo de efectivo, como resultado de las operaciones de activo y pasivo que realiza.

“Los indicadores monetarios o financieros son los que permiten medir la capacidad del sistema financiero para acompañar el crecimiento. Estos indicadores miden la captación y el financiamiento bancario, son conceptos fundamentales para comprender la evolución de la economía en cualquier entidad u organización. Todos los indicadores financieros cuentan con una presentación y explicación para facilitar a los lectores su incursión en la teoría y el análisis financiero.” (Adame, 2005, pág. 83).

“los indicadores financieros miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización.” (Torres m. A., 1999, pág. 109).

Se concluye que los Indicadores Financieros se cimentan en la comparación de dos cantidades financieras para conocer los cambios en incremento o decremento de un periodo a otro que tiene por característica ser previamente determinado.

Los indicadores financieros acceden al cálculo o medición de manera exacta de la situación financiera y contable de la empresa. Esto es un acólito importante para la toma de decisiones de la alta gerencia que debe manejarse con efectividad.

Razones de Liquidez.

“Se refiere a la rapidez y eficiencia, con que un activo se puede intercambiar por efectivo.” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 89)

Con el fin de verificar si dicho objetivo se está cumpliendo, se puede utilizar las cifras del Balance General para calcular las siguientes razones financieras:

Razón Corriente, Prueba acida, Capital de Trabajo. Además, si se comparan cifras del Balance General con cifras del Estado de Resultados se pueden calcular las siguientes razones financieras: Rotación de Cuentas por Cobrar y Rotación de Inventarios.

Razón Circulante

“La razón circulante mide el número de veces que el activo circulante de la compañía cubre su pasivo circulante” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 89)

$$\text{RAZÓN CIRCULANTE} = \frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$$

Prueba Acida

“Es una razón muy similar a la razón corriente. Para calcularla, se excluye de los activos corrientes la cifra del inventario y se divide esta diferencia por el total del Pasivo Corriente.” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 89).

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Se excluye la cifra de inventarios porque en muchas ocasiones se presentan en el activo corriente cifras de inventarios obsoletos, de muy difícil venta, cuya presencia allí lo único que logra es distorsionar el análisis financiero. Con la prueba ácida se obtiene una medida más exigente respecto a la liquidez, aunque puede ser absurda, de ahí la importancia de buen sentido del analista, pues los principios contables prevén una empresa en marcha, luego parecería ilógico retirar los inventarios para medir la liquidez de un negocio.

Capital de Trabajo

”No es más que el capital de trabajo neto expresado como una proporción de las ventas.” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, págs. 89,582).

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}}{\text{VENTAS}}$$

LIQUIDEZ

“La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.” (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, pág. 89).

Para medir la liquidez de una empresa se utilizan ratios financieros, entre los cuales está la razón de liquidez, esta mide la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones de corto plazo.

Sobre el contexto podemos decir que con el análisis de estas razones se puede conocer la solvencia de efectivo de la cooperativa y su capacidad de permanecer solvente en caso de situaciones adversas.

“El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” (Domínguez, 2007, pág. 16)

“En el ámbito de gestión de empresas definimos la liquidez como la facilidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago en el momento de su vencimiento. Por tanto, bastará con disponer del dinero necesario en cada momento de tiempo. Para solucionar este problema la empresa deberá disponer de una estructura de activos adecuada para que los fondos se generen en el momento necesario.

Por consiguiente, la liquidez es una cualidad generada por los activos, luego las decisiones se deben tomar considerando esos activos que generan liquidez.” (García J. P., 2001, pág. 23)

En medida de lo expresado textualmente por los autores se plantea que la liquidez, es la capacidad que tiene una empresa en transformar de manera inmediata sus activos en dinero efectivo, y de esta manera cubrir sus necesidades financieras.

2.4. HIPOTESIS

Hi

El riesgo crediticio incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba.

2.5. ELEMENTOS DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** Riesgo Crediticio
- **Variable dependiente:** Liquidez

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

(Dominick, 2001, pág. 121), “plantean que la investigación cualitativa es el enfoque más antiguo y el que hasta la fecha se utiliza con más frecuencia”.

“El método cualitativo consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 88).

En primera instancia, es importante determinar que el enfoque de la investigación es cualitativo ya que descifra el análisis de la problemática de la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba; ya que se procedió de las realidades existentes, pues así se discute a validez del conocimiento, por tanto lo que hay que hacer es mirar los hechos basándose en la bibliografía existente, además; permite definir correctamente al problema, comenzando de los objetivos claramente definidos, planteando la hipótesis y recalando que dicha hipótesis mantuvo una relación funcional entre las variables para el análisis de la información.

Cuadro N.-3.2. Método cualitativo

Método Cualitativo
Centrada en la fenomenología y comprensión
Observación naturista sin control
Subjetiva
Inferencias de sus datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva
Orientada al proceso

Elaborado por: Lisbeth Paredes

EL Método Cuantitativo está orientado a la comprobación de la investigación, la misma que tiene un enfoque universal donde se va a buscar las causas del problema de una manera fragmentaria.

Cuadro N.-3.3

Método Cuantitativo
Propensión a "servirse de" los sujetos del estudio
Se limita a responder
Son débiles en términos de validez interna -casi nunca sabemos si miden lo que quieren medir-, pero son fuertes en validez externa, lo que encuentran es generalizable a la población
Preguntan a los cualitativos: ¿Son generalizables tus hallazgos

Fuente: Herrera, Luis (2008)

Investigado por: Lisbeth Paredes

“La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 89).

3.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1. Investigación de campo

Se aplicará este tipo de metodología en el lugar mismo donde se están generando los acontecimientos en base a la encuesta y observación para de esta manera determinar la forma actual de obtener la información dentro de la entidad cooperativista financiera y verificar si los datos obtenidos van hacer veráz y contribuirá en la toma de decisiones.

Lo que nos permitirá un conocimiento más a fondo de la investigación, para manejar los datos con más seguridad y poder soportar diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, y crear una situación de control en la cual se manipule una o más variables dependientes, e introducir determinadas variables de estudio manipuladas, para controlar el aumento o disminución de esas variables y sus efectos en las conductas observadas.

Es importante recoger los datos directamente, es decir, de la realidad para que su valor permita cerciorar las verdaderas condiciones en las que se ha obtenido los datos y pueda facilitar su revisión o modificación en casos de surgir dudas.

El trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la encuesta, la observación participante y el experimento. La primera se caracteriza por el contacto directo con el objeto de estudio, del modo que trabajan el arqueólogo y el topógrafo. La encuesta consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas. La observación participante combina los procedimientos de las dos primeras. En ocasiones, el observador oculta su verdadera identidad para facilitar su inmersión en el fenómeno del estudio y la comunicación con los afectados. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 95).

El trabajo de campo se apoya en los documentos para la planeación del trabajo y la interpretación de la información recolectada por otros medios.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Se utiliza esta modalidad de investigación porque el marco teórico del presente trabajo está realizado mediante consultas en libros, *manuales, revistas, periódicos* e internet. Es importante recolectar, seleccionar, analizar y presentar resultados coherentes, utilizando procedimientos lógicos y mentales de toda investigación que *es análisis, síntesis, deducción.*

Hay que recopilar información adecuada de datos que permitan redescubrir hechos, y orientarnos a la realidad de la entidad financiera.

La investigación documental es la presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida.

Esta investigación documental se asigna en cumplimiento del plan de estudios para un curso de preparatoria de pre-grado en la universidad. Consiste primordialmente en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre un tema determinado. Además, puede presentar la posible conexión de ideas entre varios autores y las ideas del investigador. Su preparación requiere que éste reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas en forma imparcial, honesta y clara. (Hernandez, 2004, pág. 122).

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Exploratoria

Es necesario hacer una investigación previa sobre nuestro objeto de estudio, y por lo tanto hay explorar e indagar, con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado.

El conocimiento de la investigación es tan vago e impreciso impide sacar las más provisorias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.

La voluntad y entusiasmo para investigar un tema, si se desconoce del mismo se debe realizar un estudio exploratorio para empezar a conocerlo, familiarizarse con él, y precisar el problema, dando forma a la hipótesis previa que sobre la cuestión tengamos.

Se realizara con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada y se encontrara los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplificara al abrir otras líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

“Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.”(Hernandez, 2004, pág. 93).

Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Se va aplicar la investigación descriptiva, ya que se va a realizar una entrevista para establecer la realidad de la cooperativa. Mediante este tipo de investigación, que se utiliza se aplicará el método de análisis, y se logrará caracterizar un objeto

de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinando con ciertos criterios de clasificación para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo investigado.

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren la mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir. (Hernandez, 2004, pág. 95).

3.3.3. Investigación Asociación de Variables (Correlacional)

Permite referirse y estudiar en conjunto las variables, valorando el proceder; con respecto a la **Variable Independiente**: Riesgo Crediticio, viene a establecerse en el desarrollo el análisis del riesgo financiero para identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y elevar la rentabilidad para lograr la confianza del cliente, como lo demuestra la **Variable Dependiente**: Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

Este tipo de investigación permitió asociar las variables, es decir, analizar y valorar cada variable, así como el comportamiento de las mismas, viene a mediar de alguna manera sobre la hipótesis y las representaciones esbozadas para el perfeccionamiento del vigente estudio que favorece a la cooperativa, con un Análisis al riesgo crediticio y la liquidez para generar un eficiente Nivel de Rentabilidad en la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

3.3.4. Investigación Explicativa

(Morales F. , 2010-internet, págs. 56,178,198).“Investigación explicativa”: Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqué del objeto que se investiga”.

Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado. (Hernandez, 2004, pág. 95).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. Población

Según (Mora, 2006, pág. 121). “Es el conjunto de individuos que tiene ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la compone, se llama de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, puesto la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabaja variara en función de estos dos tipos de población”.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, se ha determinado una población 10 personas en las cuales estos son conformados por los siguientes:

La población será los Socios Fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”

Tabla N°. 3.1. Socios Fundadores

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	Número de Cédula	OBSERVACIÓN
1	Iván Javier Acurio Acurio	0502173115	Socio Fundador
2	Eduardo Bolívar Paredes Castro	1801848506	Socio Fundador
3	Bertha Gabriela Acurio Acurio	1803906161	Socio Fundador
4	Darwin Stalin Aldás Arroba	1803248442	Socio Fundador
5	Iván Acurio	1806445268	Socio Fundador
6	Ángel Paredes	1856487565	Socio Fundador
7	Gabriela Acurio	1752642588	Socio Fundador
8	Manuel Quezada	0568922255	Socio Fundador
9	Roberto Castro	1802460384	Socio Fundador
10	Patricio Guevara	1725445802	Socio Fundador

Fuente: Cooperativa “FRANDESC Ltda.”

Investigado por: Lisbeth Paredes (2014)

Tabla N°. 3.2. Socios Afiliados

NÚMERO DE SOCIOS POR MES DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2013	
JULIO	21
AGOSTO	24
SEPTIEMBRE	76
OCTUBRE	102
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	17
TOTAL	258

Fuente: Cooperativa “FRANDESC Ltda.”

Investigado por: Lisbeth Paredes (2014)

En virtud de que la población de los socios fundadores las muestras son pequeñas, para realizar la investigación no se recurrirá a ninguna fórmula para el cálculo de la muestra ya que el número a investigar no requiere la utilización de la misma,

por ende se trabajará con el total de la población. Pero por ser el número grande de 258 Socios afiliados que se encuentran hasta el momento en la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, se acude a la fórmula para el cálculo del muestreo.

3.4.2. Muestra

En la investigación realizada no se puede determinar la muestra con 10 Socios Fundadores por ser el número pequeño se trabaja con el total de individuos, es un muestreo No Probabilístico Intelectual, ya que se va a tener en cuenta el criterio de la investigadora quien va a decidir en forma justificada quienes van a formar parte de la muestra. Pero el número de población finito de los Socios Afiliados en los seis últimos meses ha superado los 100, para esta unidad de investigación de 258 socios se aplica la fórmula para obtener la muestra.

Tabla N°. 3.3. Muestreo de Socios Fundadores & Afiliados

UNIDADES DE INVESTIGACIÓN	UNIDADES DE ANALISIS	FRECUENCIA
Socios Fundadores	Protagonistas de la creación de la Cooperativa “FRANDESC Ltda. Ciudad de Riobamba	10
Socios Afiliados	Número de Socios por mes del Segundo Semestre del Año 2013	258
TOTAL		268

Fuente: Cooperativa “FRANDESC Ltda.”
Investigado por: Lisbeth Paredes (2014)

Para seleccionar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = NPQZ^2 \frac{NPQZ^2}{(N - 1)(E)^2 + PQZ^2}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra=

N= Tamaño de la Población o universo = 258

P= Probabilidad de ocurrencia 0,50

Q= Probabilidad de no ocurrencia 1-0.50= 0.50

E= Error admisible 5%

Z= Nivel de confianza 95% =1,96

$$n = \frac{258(0.50)(0.50)(1.96^2)}{(258-1)(0,05)^2 + (0,50)(0,50)(1,96)^2}$$

$$n = \frac{258 (3.8416)}{(257) (0.0025) + (0,25) (3,8416)}$$

$$n = \frac{255,72}{0,6425+ 0,9604}$$

$$n = \frac{255,72}{1,6029}$$

$$n = 159,53$$

$$n = 160$$

Por lo tanto, serán encuestados 160 Socios Afiliados de los últimos seis meses del Año 2013 (Segundo Semestre); y también serán encuestados los 10 Socios fundadores pero a este pequeño grupo no se requiere de una fórmula, se recoge los datos directamente de los Socios Fundadores de la Empresa “FRANDESC Ltda.” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según (Moreno, M. Henríquez al et, 2007), “operacionalización de variables es un proceso crucial en el proceso de investigación científica ya que es necesario precisar qué tipo de variables con sus respectivas dimensiones e indicadores corresponden a un concepto teórico”.

Por lo expuesto se razona, que según, como se realice la operacionalización de variables, dependerá la calidad de información recogida y del destino final del trabajo por tanto se requiere de mucha imaginación y sobre todo paciencia en la ejecución de este proceso.

Pasos a seguir en la operacionalización de variables.

- a) Definición conceptual de variable.
- b) Especificar el o los componentes hallazgos en la realidad (dimensión)
- c) Se elige los indicadores de cada dimensión.

El análisis del riesgo crediticio dentro de la cadena de valor tiene un alto índice de disminución de la liquidez, generando la insatisfacción del cliente en el nivel de créditos por la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

3.5.1. Operacionalización de Variable Independiente: Riesgo Crediticio

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Riesgo Crediticio:</p> <p>El riesgo crediticio en la economía es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con los recursos financieros que son sus obligaciones, establecidas en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada que el solicitante para su mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Economía • Recursos Financieros • Mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés • Número de los socios • Morosidad de los socios • Liquidez • Precio • Oferta • Demanda 	<p>¿Cree usted que la tasa de interés aplicada en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado? ¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad está acorde a sus objetivos?</p> <p>¿Considera usted que la morosidad de los socios no afecta a la rentabilidad de la cooperativa? ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez? ¿Considera usted que los recursos económicos de la cooperativa tienen algún riesgo?</p> <p>¿Considera usted que los precios establecidos en los servicios que ofrece la cooperativa están acorde a la competencia? ¿Cree usted que la oferta de servicios de la cooperativa es una ventaja competitiva? ¿Considera usted que una cooperativa ofrecerá más servicios si la demanda aumentaría?</p>	<p>Encuesta-cuestionario.</p> <p>Ficha de Observación</p>

Cuadro N°.3.4. Riesgo Crediticio

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

3.6.PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Metodológicamente (Herrera, 2008), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para su respectivo procesamiento, y la aplicación de una encuesta directamente con todos los mencionados que conforma la determinada población como son los accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”

Según (Puente, 2011), las encuestas es una técnica para obtener datos a través de un instrumento como el cuestionario estructurado: El investigador y el encuestado, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La encuesta es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la encuesta constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

Para la recolección de información se realizará dos encuestas y una observación directa ya que la información del problema planteado que va a obtener la investigadora será veraz y el grado de confiabilidad va hacer muy alto.

Según (Osorio, 2011), el cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se da, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. Elaborar un Cuestionario válido no es una cuestión fácil, implica controlar una serie de variables. El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve".

Para realizar el cuestionario pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

En vista de que se ha realizado el estudio y se ha recolectado la información se procesa y se analiza, según la técnica de la encuesta en:

Los 10 accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, que son objeto de estudio y no se ejecutó un muestreo porque la población es menor que 100, pero si se aplicó una formula a los 258 Socios Afiliados para obtener una muestra de 160 Socios Afiliados por ser un numero grande y sacar el muestreo.

Una vez culminado todas las encuestas a los respectivos 10 accionistas Socios Fundadores y 160 socios afiliados, se procede a verificar que todas las preguntas estén contestadas correctamente, los datos individuales se agrupan y se estructuraran con el propósito de responder a los problemas que se presenten en la investigación, los objetivos e hipótesis de estudio, a través del programa Spss.

Concluida con la recolección de información se procedió a tabular y analizar los resultados obtenidos de cada una de ellas, y la información obtenida, para ello se procedió compilar el análisis de datos realizados en base a la información obtenida con el fin de presentar la interpretación de los resultados, para así observar si se aplica o se anula la hipótesis.

Este procedimiento permitió conocer los problemas exactos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, y las decisiones que se deberán tomar a futuro para dar solución al problema, proponiendo un adecuad análisis en el riesgo crediticio y la liquidez para el incremento del nivel de rentabilidad.

Entre las técnicas de recolección de datos se utiliza:

- **La observación**, sirvió para acumular datos de la cooperativa, para

realizar un análisis de los factores internos y externos que beneficiarán a la cooperativa con el desarrollo de un análisis al riesgo crediticio y la liquidez.

- **Encuesta.**- La encuesta es una técnica destinada a conseguir datos de varias personas; las encuestas se aplica a través de su respectivo instrumento el cuestionario, a los Socios Fundadores y Socios Afiliados de la Cooperativa “FRANDESC Ltda.” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de analizar, sí, es necesario proponer el desarrollo de una propuesta en relación a la realidad del riesgo y la liquidez que tiene la cooperativa, este análisis coadyuvará a mejorar la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.
- **Cuestionario,** se aplicó este instrumento con preguntas específicas, dirigido a los accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, el mismo que abarca el área requerida para el presente estudio.

El estudio y la recopilación de datos se realizó en el tiempo comprendido de junio hasta diciembre del 2013; y el cuestionario con los accionistas se ejecutó el 26 de junio del 2013, a las 10H00 de la mañana; para lo cual, se planifico con anterioridad en llevar algunas estrategias como:

Recolección de datos necesarios para la investigación

- a) En la primera fase se tuvo una reunión con los accionistas Sr. Ángel Paredes, socio fundador de la Cooperativa “FRANDESC Cía. Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, quien brindo apoyo para la realización de las encuestas a los demás accionistas fundadores.
- b) En la segunda fase se verifica y se selecciona el instrumento de medición que

demonstró estar de acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación.

- c) Aplicación del instrumento respectivo por una sola vez, de una manera directa o indirecta al investigado en sus respectivos lugares de trabajo.

Para realizar el proceso se tomó en cuenta la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario; gracias a estos se aplicó el análisis al riesgo y la Liquidez para generar un eficiente Nivel de Rentabilidad la Cooperativa “FRANDESC Cía. Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, proyectándose al desarrollo de la organización cooperativista.

3.7.1. Plan de procesamiento de información

Para el procesamiento de la información se sigue los siguientes pasos:

- Revisión crítica de la información recogida, aquí se podrá evidenciar y desechar la información que no esté acorde a la investigación.
- Repetición de la recolección, para corregir fallas en lo contestado.
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información.

Procedimiento de recolección de información

Cuadro N°. 3.6 Procedimiento de recolección de la información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Método inductivo
	¿Dónde? En las instalaciones de la Cooperativa “FRANDESC Cía. Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, en el área operativa financiera.
	¿Cuándo? 26 de junio 2013.

Fuente: Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados encuestados:** Recalcando preferencias o relaciones fundamentales de compromiso con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados:** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto adecuado.
- **Comprobación de Hipótesis:** Para el proceso de la presente indagación, se utiliza el método deductivo e inductivo.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** Esclarecimiento del procedimiento de proceso de las conclusiones y recomendaciones, las conclusiones proceden de la realización y observancia de los objetivos específicos de la investigación.

Las recomendaciones, se derivan de las conclusiones establecidas, a más de las conclusiones y recomendaciones procedidas de los objetivos específicos, se puede establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Cuadro N°. 3.7. Relación objetivos específicos-conclusiones recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Implementar una estrategia crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.		
Estructurar los lineamientos teóricos y técnicos entorno a los riesgos crediticios.		
Elaborar la propuesta en relación a la realidad del riesgo y la liquidez que tiene la cooperativa.		

Fuente: Cooperativa “FRANDESC Ltda.”

Elaborado: Lisbeth, Paredes (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se efectuó dos entrevistas, una dirigida a los Socios Accionistas Fundadores y otra a los Socios Afiliados de la Cooperativa “FRANDESC Cía. Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, con un cuestionario enfocado a conocer el riesgo crediticio y la liquidez., esto coadyuva a elevar el nivel de rentabilidad de la cooperativa y sobre todo, hacer una relación entre el riesgo crediticio y la liquidez con la aplicación de un análisis para generar un eficiente Nivel de Rentabilidad en la cooperativa mencionada.

Un análisis al riesgo crediticio y la liquidez, para generar un eficiente Nivel de Rentabilidad; indica ser una herramienta eficaz, efectiva y eficiente para satisfacer la demanda de recursos financieros elevando en un mayor común denominador la rentabilidad de la cooperativa convirtiéndose en la puerta de la entrada para el establecimiento de relaciones financieras captando en un mayor común denominador el mercado.

En otras palabras se desea abrir el camino para el desarrollo de la cooperativa llevando en equidad la gestión financiera con el nivel de rentabilidad, los principales beneficiados de esta rentabilidad será la cooperativa con todos sus socios.

Objetivo General: Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.1.1. Encuesta dirigida a los Socios Accionistas Fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

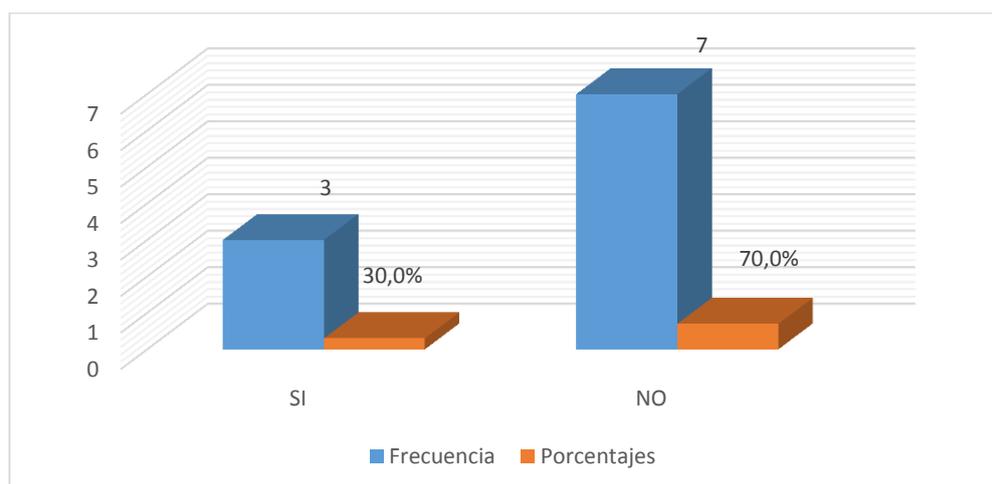
1. ¿Cree usted que la tasa de interes aplicada en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado?

Tabla N°. 4.4. Tasa de interés

Ítem	f	Fr	fa	fra	f
SI	3	0,300	3	0,300	30,0%
NO	7	0,700	10	1,000	70,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.5



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 70% creen que la tasa de interes aplicada en la cooperativa no es la adecuada para competir en el mercado, mientras que el 30% consideran que si es la adecuada.

Interpretación: La tasa de interes aplicada en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado ha generado grandes pérdidas, esto es por el desconocimiento de la persona que administra y por no llevar una planificación, acorde a los intereses de todos los accionistas.

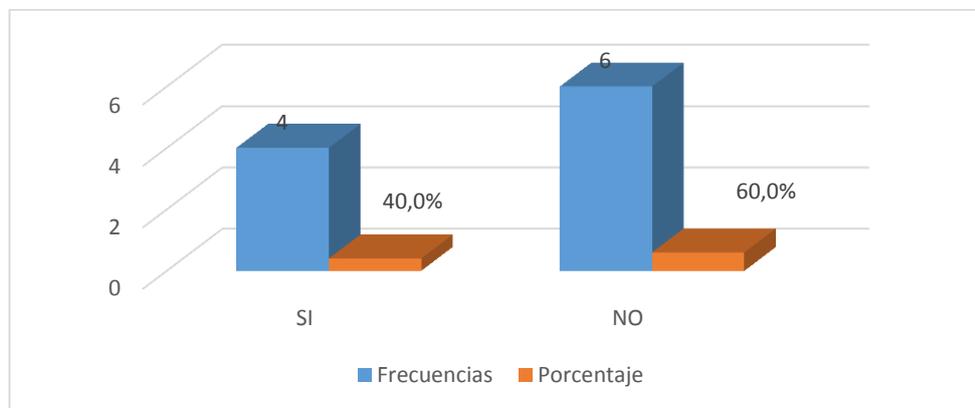
2. **¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad esta acorde a sus objetivos?**

Tabla N°. 4.5. Número de socios

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	4	0,400	4	0,40	40,0%
NO	6	0,600	10	1,00	60,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.6



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: El 60% de los encuestados consideran que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad no esta acorde a sus objetivos, en tanto que el 40% consideran que si es el adecuado.

Interpretación: el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad no esta acorde a sus objetivos, esto ha ocasionado una inestabilidad en un grado mayor su rentabilidad, es decir existe iliquidez, pérdida económica, como socio se invierte cada vez más y más, y no hay ganancias, los objetivos que fueron trazados en un mayor común denominador no se ejecutan, la toma de decisiones es inadecuada, sin consultar en asamblea de socios, esto ha provocado las grandes pérdidas económicas.

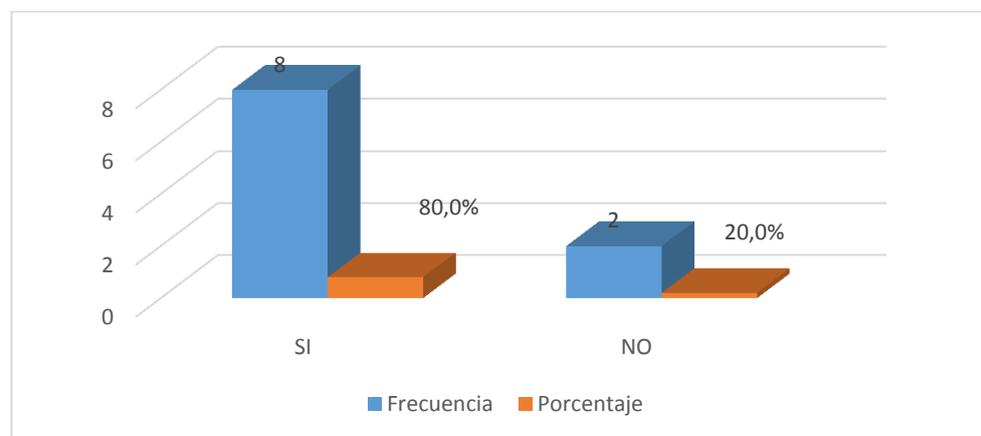
3. **¿Considera usted que la morosidad de los socios afecta a la rentabilidad de la cooperativa?**

Tabla N°. 4.6. Morosidad de los socios

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	8	0,80	8	0,80	80,0%
NO	2	0,20	10	1,00	20,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.7



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis:

El 80% de los encuestados consideran que la morosidad de los socios si afecta a la rentabilidad de la cooperativa y el 20% indica que no afecta la morosidad.

Interpretación: la morosidad de los socios si afecta a la rentabilidad de la cooperativa, hay grandes perdidas, no se paga a tiempo a los clientes internos, no se puede cumplir estrategias de mercado; para elevar el numero de socios, en sí afectado nuestro nivel crediticio,, no hay control en la cartera vencida.

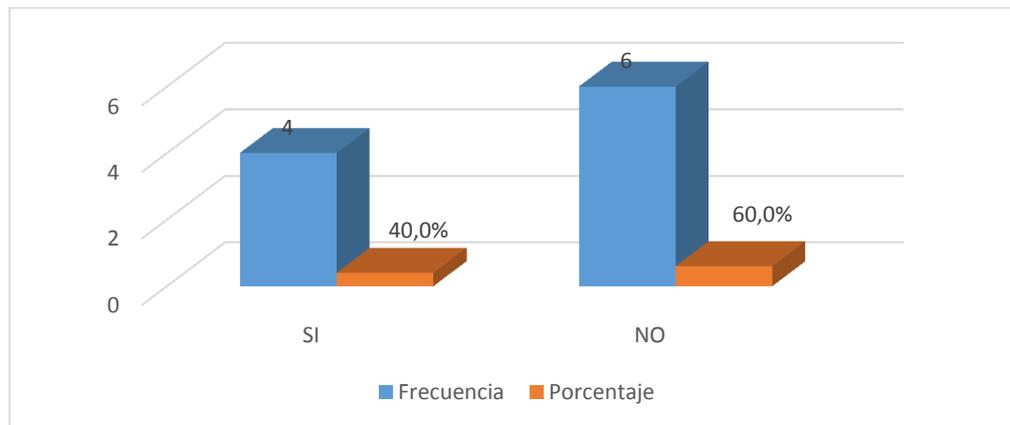
4. ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez?

Tabla N°. 4.7. Cuenta con liquidez

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	4	0,400	4	0,400	40,0%
NO	6	0,600	10	1,000	60,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.8



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 40% creen que en la cooperativa si cuenta con la suficiente liquidez, en tanto que el 60% estiman que no cuenta con la suficiente liquidez.

Interpretación: la cooperativa a veces cuenta con la suficiente liquidez, cuando los accionistas seguimos aportando, sube la rentabilidad en un 55%, pero no se aumenta, y nuevamente hay deficiente rentabilidad por el no cumplimiento de control financiero por parte del personal del área, nunca porque no hay rentabilidad a lo planteado por falta de seguimiento al crédito otorgado.

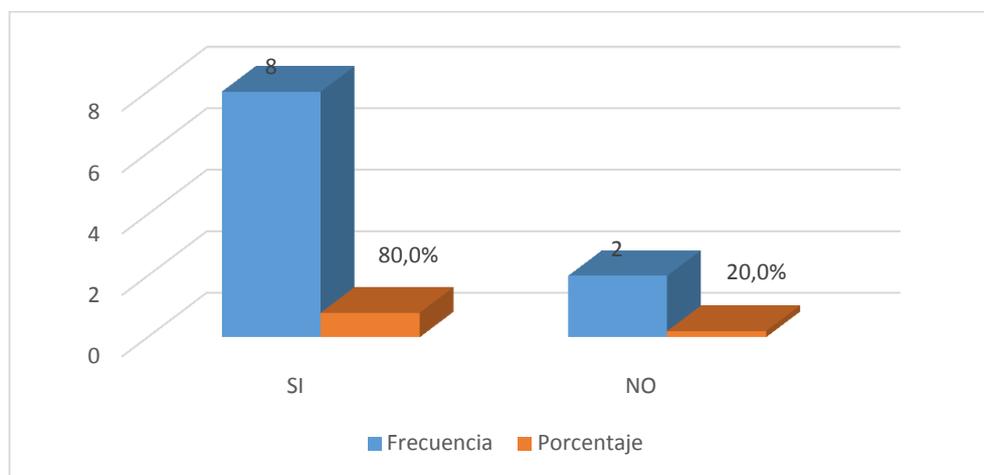
5. ¿Considera usted que los recursos económicos de la cooperativa tiene algún riesgo?

Tabla N°. 4.8. Recursos económicos con riesgo

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	8	0,800	8	0,800	80,0%
NO	2	0,200	10	1,000	20,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.9



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis:

El 80% de los encuestados considera que los recursos económicos de la cooperativa si tiene algún riesgo, mientras que el 20% consideran que no tienen riesgo alguno.

Interpretación: los recursos económicos de la cooperativa, si tienen riesgo, es notorio observar, porque no se recupera su rentabilidad hay disgustos entre socios fundadores, hasta el momento no hay seguimiento a la gestión financiera que el personal del área financiera ha otorgado al socio, existe una gran demanda de morosidad, y esto ha dado lugar a que exista riesgo crediticio en la entidad cooperativista financiera.

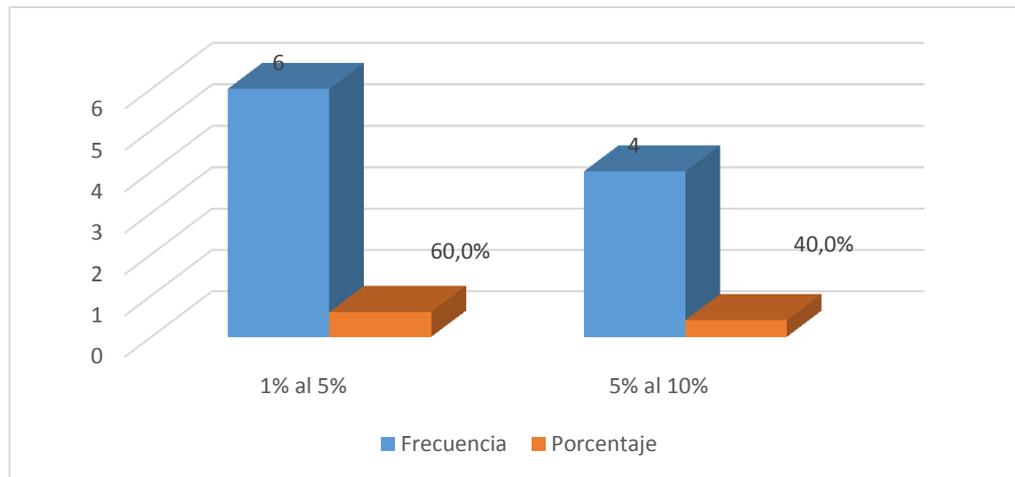
6. ¿Qué porcentaje de liquidez tiene la Cooperativa?

Tabla N°. 4.9. Porcentaje de liquidez

Ítem	f	fr	fa	fra	f
1% al 5%	6	0,600	6	0,600	60,0%
5% al 10%	4	0,400	10	1,000	40,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.10



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: El 60% de los encuestados consideran que del 1% al 5% es el porcentaje de iliquidez que tiene la Cooperativa, mientras que el 40% creen que es del 5% al 10%.

Interpretación: El porcentaje de 1% al 1% de iliquidez que tiene la Cooperativa, ha generado la deficiente rentabilidad. De acuerdo a los argumentos dados por los encuestados, es que la empresa de estudio es ineficiente la administración de Riesgos en la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, al analizarlo se muestra vulnerabilidad por cada procesos o unidad de gestión operativa por la incorrección de un control adecuado del riesgo de liquidez y sobre el comportamiento de la rentabilidad.

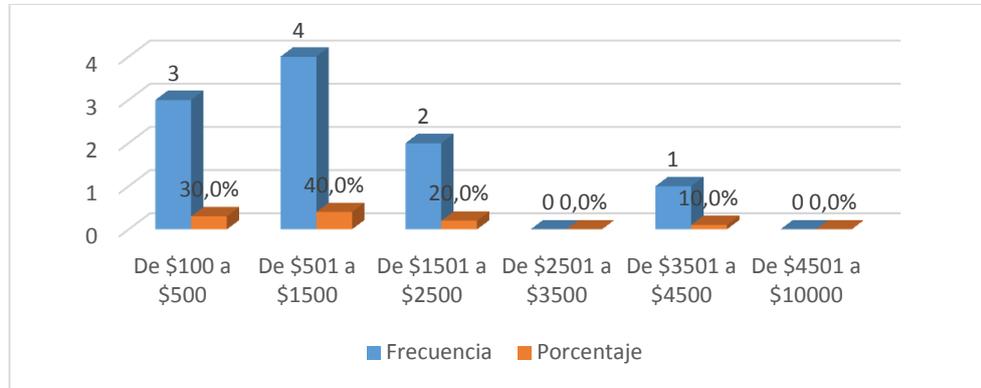
7. ¿Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?

Tabla N°. 4.10. Montos de crédito

Ítem	f	fr	fa	fra	f
De \$100 a \$500	3	0,300	3	0,300	30,0%
De \$501 a \$1500	4	0,400	7	0,700	40,0%
De \$1501 a \$2500	2	0,200	9	0,900	20,0%
De \$2501 a \$3500	0	0,000	9	0,900	0,0%
De \$3501 a \$4500	1	0,100	10	1,000	10,0%
De \$4501 a \$10000	0	0,000	10	1,000	0,0%
Total	10	1			100%

Fuente: Encuesta a los accionistas fundadores
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.11



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: El 40% de los encuestados señalan que de 501% a \$1500 es el monto de crédito que con frecuencia se otorgan, mientras que el 30% consideran que es de \$100 a \$500; el 20% creen que es de \$1501 a \$2500 y el 10% de \$3501 a \$4500.

Interpretación: Los montos de crédito que con frecuencia se otorgan no cubre las expectativas del Socio Afiliado, hay desacuerdos por el desconocimiento de créditos, no hay un análisis de relación entre el riesgo creditico y la liquidez, el personal debe ser capacitado de acuerdo a las necesidades de cada proceso o unidad de gestión encontrados en la cooperativa que ha sido de estudio para la investigadora.

4.1.2. Encuesta estructurada para Socios Afiliados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

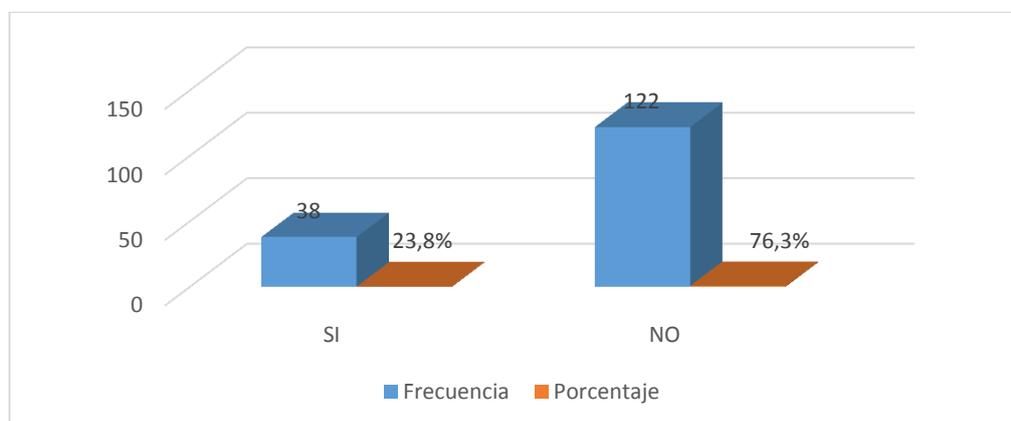
1).El servicio financiero que ofrece la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, cumple con las expectativas que usted solicitó?

Tabla N°. 4.11. Servicio financiero

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	38	0,238	38	0,238	23,8%
NO	122	0,763	160	1,000	76,3%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.12



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 76% consideran que el servicio financiero que ofrece la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, no cumple con las expectativas que usted solicitó, mientras que el 24% consideran que si cumple.

Interpretación: El servicio financiero que ofrece la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, no cumple con las expectativas que el Socio Afiliado solicita, existe desconocimiento del personal de las unidades de gestión, no aplican procesos para un mejor servicio financiero, sobre todo en cuanto a créditos el Socio Afiliado desconoce, y cuando acude, al responsable, no especifica los detalles al hacer un crédito.

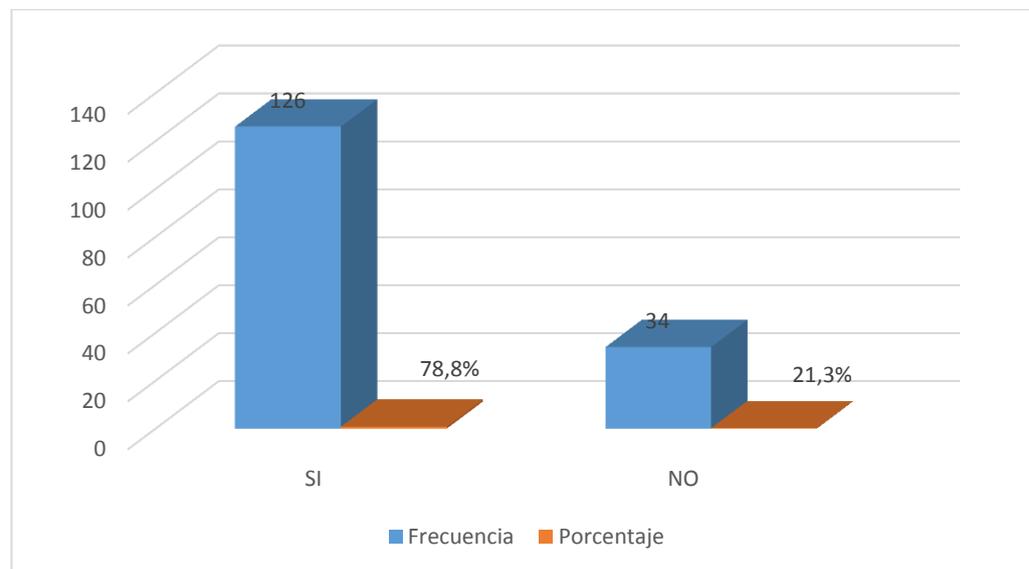
2) Usted ha realizado algún crédito en la Cooperativa?

Tabla N°. 4.12. Créditos realizados

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	126	0,788	126	0,788	78,8%
NO	34	0,213	160	1,000	21,3%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.13



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 79% expresan que si han realizado algún crédito en la Cooperativa, mientras que el 21% manifiestan que o lo han realizado.

Interpretación: De los encuestados manifiestan que sí, han realizado algún crédito en la Cooperativa, y se ha detectado que la atención no es oportuna, el trámite se vuelve engorroso, por tanto papeleo para efectuar el crédito, esto es notorio por el no conocimiento de parte del personal de la unidad de gestión o proceso financiero.

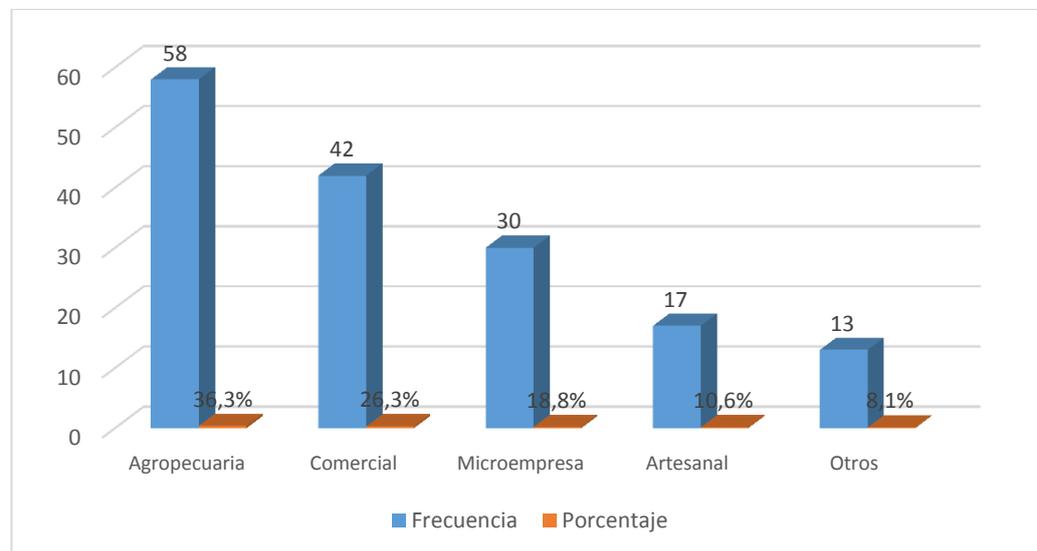
3) ¿A qué actividad económica se dedica usted?

Tabla N°. 4.13. Actividad económica

Ítem	f	fr	fa	fra	f
Agropecuaria	58	0,36	58	0,36	36,3%
Comercial	42	0,26	100	0,63	26,3%
Microempresa	30	0,19	130	0,81	18,8%
Artesanal	17	0,11	147	0,92	10,6%
Otros	13	0,08	160	1,00	8,1%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.14



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 36% manifiestan que agropecuaria es la actividad económica a la que se dedica, mientras que el 26% consideran que es la actividad comercial, el 19% la microempresa, el 11% artesanal y el 8% expresan que se dedican a otras actividades.

Interpretación: en las encuestas efectuadas, que los Socios Afiliados solicitan crédito es más para las actividades económicas agropecuarias.

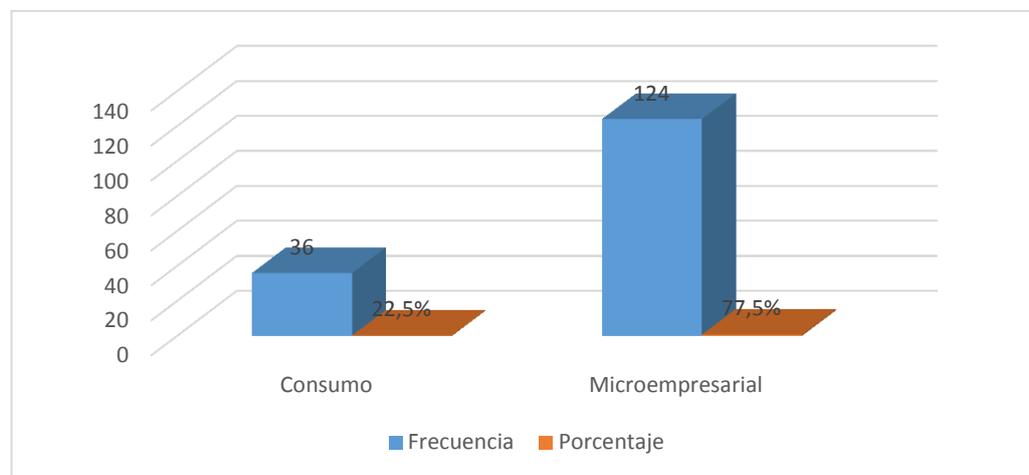
4) **¿Indique que tipo de crédito obtuvo en la cooperativa?**

Tabla N°. 4.14. Tipo de crédito obtenido

Ítem	f	fr	fa	fra	f
Consumo	36	0,225	36	0,225	22,5%
Micro empresarial	124	0,775	160	1,000	77,5%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.15



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: El 78% de los encuestados expresan que micro empresarial es el tipo de crédito que obtuvo en la cooperativa, mientras que el 22% expresan que fue de consumo.

Interpretación: Los socios han solicitado Crédito Microempresarial en un mayor común denominador en la cooperativa, por cuanto hasta la actualidad ellos desconocen de los beneficios en cuanto a créditos que se otorgan hasta el momento, para lo cual los accionistas fundadores deben hacer un análisis minucioso de a relación de riesgo crediticio y la liquidez y presentar ciertas reglas y normas que beneficien al socio afiliado al momento que solicita su crédito sin hacer trámites engorrosos.

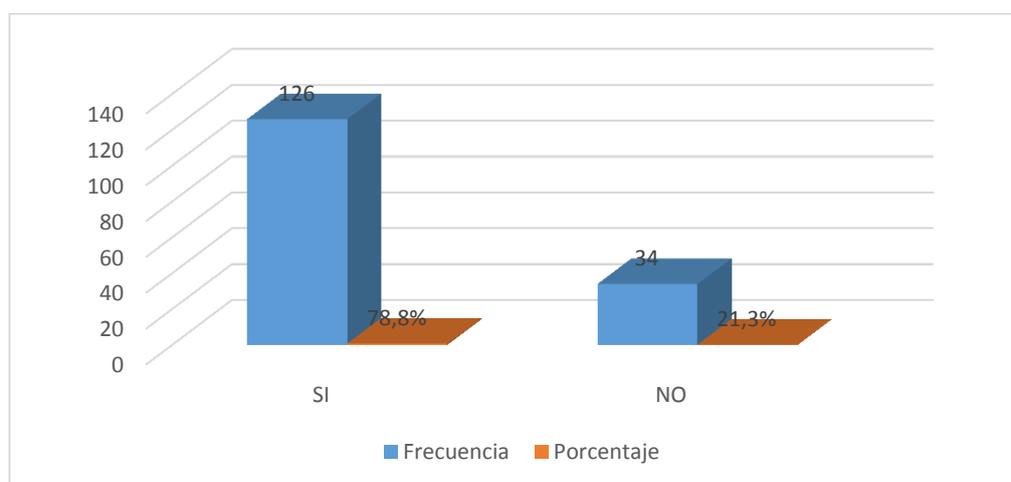
5) **¿Conoce usted, el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?**

Tabla N°. 4.15. Porcentaje de interés pagado

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	126	0,788	126	0,788	78,8%
NO	34	0,213	160	1,000	21,3%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.16



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis: De los encuestados el 79% expresan que si conocen el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito, mientras que el 21% expresan que no conocen.

Interpretación: Los encuestados manifiestan que sí conocen el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito, pero sugieren que es necesario que se capacite al cliente socio antes de un crédito y se le otorgue el conocimiento sobre los beneficios que tiene el socio al efectuar un crédito y a su vez se le entregue una tarjeta de evidencia de haber recibido el curso sobre normas y procesos de crédito para dar trámite a lo solicitado por el socio.

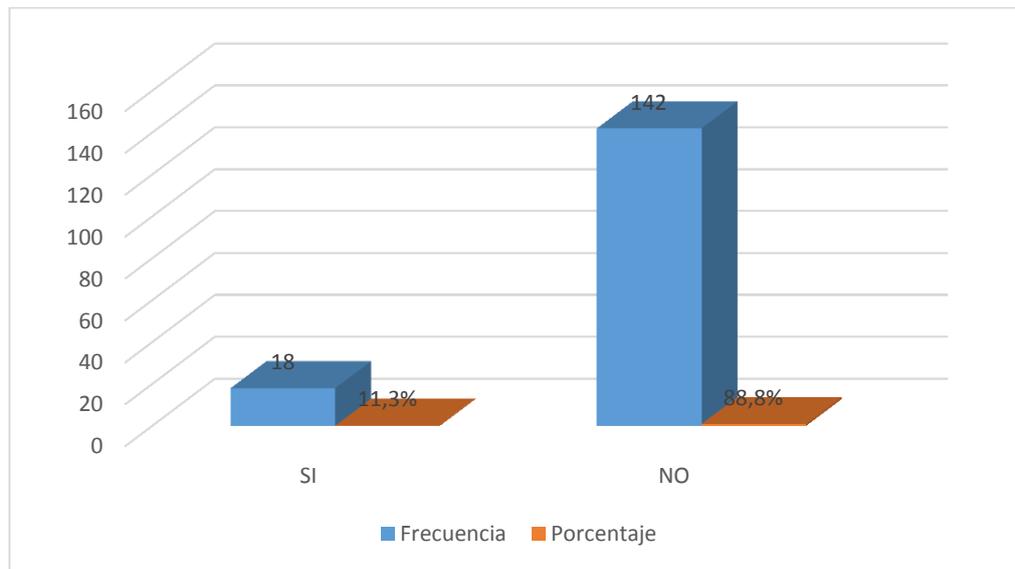
6) ¿Alguna vez ha incumplido en la liquidación de su crédito?

Tabla N°. 4.16. Incumplimiento en la liquidación

Ítem	f	fr	fa	fra	f
SI	18	0,113	18	0,113	11,3%
NO	142	0,888	160	1,000	88,8%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.17



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis:

De los encuestados el 89% expresan que alguna vez no han incumplido en la liquidación de su crédito, mientras que el 11% manifiestan que si han incumplido.

Interpretación:

No han incumplido en la liquidación de su crédito, porque sus intereses son muy bajos a relación con otras cooperativas que son las competencias en la ciudad de Riobamba.

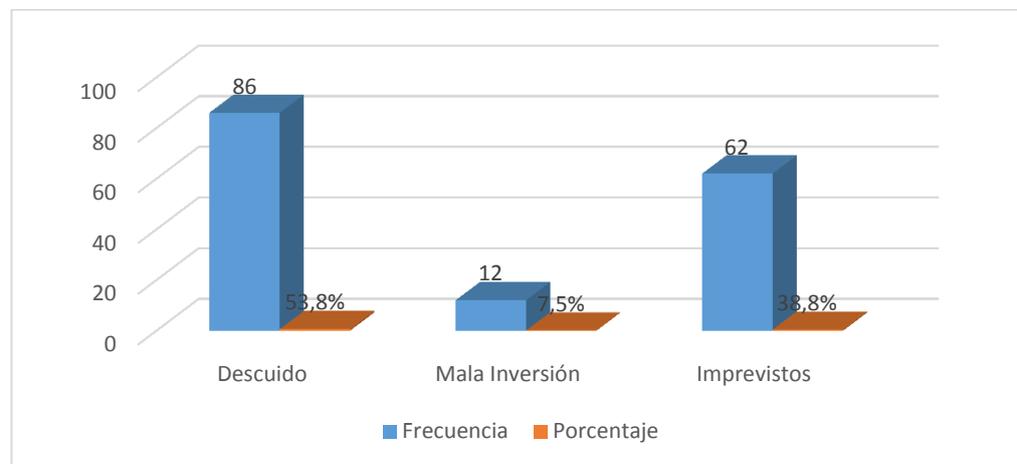
7) ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Tabla N°. 4.17. Motivo de incumplimiento de pagos

Ítem	f	fr	fa	fra	f
Descuido	86	0,538	86	0,538	53,8%
Mala Inversión	12	0,075	98	0,613	7,5%
Imprevistos	62	0,388	160	1,000	38,8%
Total	160	1			100%

Fuente: Encuesta a los Socios Afiliados
Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Gráfico N°.4.18



Realizado por: Lisbeth, Paredes (2014)

Análisis:

De los encuestados el 54% expresan que el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito fue por descuido, el 39% por imprevistos y el 7% por mala inversión.

Interpretación: el motivo para el incumplimiento del pago de crédito, ha sido por descuido, por sueldos atrasados, esto ha generado desconfianza en su buro creditico del socio, y no se le ha podido otorgar su crédito en base a sus necesidades porque no existe un presupuesto económico en alto, si hay más socios afiliados subiría su rentabilidad.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se efectuó con el método t-student, que es un procedimiento estadístico de localización para dos muestras como son las dos variables de estudio, además se analiza la variabilidad que es la probabilidad o porcentaje con el que se acepta y se rechaza la hipótesis que se está investigando.

4.2.1.- Planteo de Hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀: El riesgo crediticio no incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba.

H₁: El riesgo crediticio si incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba.

b) Modelo Matemático

H₀: $P_0 = P_1$

H₁: $P_0 \neq P_1$

c) Modelo Estadístico

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{p \cdot q \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

4.3.2 Regla de decisión

$$\alpha = 0,05$$

Al 95% Z_c es igual a $\pm 1,96$

Se acepta la hipótesis nula si, Z_c es menor o mayor a $1,96$, caso contrario se rechaza, con un α de $0,05$

Se acepta la H_0 , si Z_c es $< -1,96$ con un $\alpha = 0,05$

Se acepta la H_1 , si Z_c es mayor a $1,96$ con un $\alpha = 0,05$

4.3.3. Cálculo de Z_c

Análisis Variable Independiente

(Pregunta 5 Encuesta a los fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC LTDA.)

Ítem	F	fr
SI	8	$0,80 = P1$
NO	2	0,20

Análisis Variable Dependiente

(Pregunta 4 Encuesta a los fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC LTDA.)

Ítem	f	fr
SI	4	$0,4 = P2$
NO	6	0,6

Análisis:

Respuestas Variable Independiente SI	8
Respuestas Variable Dependiente SI	4
Total Respuestas Positivas	12
Número Total de Preguntas	14

Se considera que p y q son complementarios, es decir que su suma es igual a la unidad donde:

p = Variabilidad Positiva (porcentaje con él se acepta la hipótesis)

q = Variabilidad Negativa (porcentaje con el que rechaza la hipótesis)

$$p = \frac{(VIP + VDP)}{\text{Número Total de Preguntas}}$$

$$p = 12/14$$

$$p = 0,857$$

$$q = 1 - p$$

$$q = 1 - 0,857$$

$$q = 0,143$$

$$Z = \frac{P1 - P2}{\sqrt{p \cdot q \left(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2} \right)}}$$

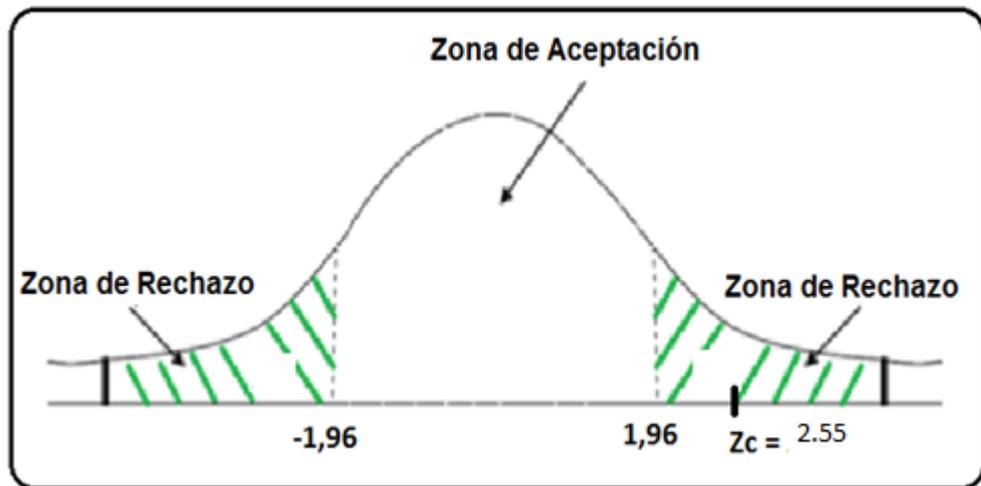
$$Z = \frac{0,8 - 0,4}{\sqrt{0,857 * 0,143 \left(\frac{1}{10} + \frac{1}{10} \right)}}$$

$$Z = \frac{0,2}{\sqrt{0,12244 * 0,2}}$$

$$Z = \frac{0,2}{\sqrt{0,0244898}}$$

$$Zc = 2,55$$

Gráfico N°.4.19. Zona de aceptación



4.2.4 Conclusión

Como el valor del Z calculado (Z_c) es mayor a 1,96 con un α de 0,05; se RECHAZA la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir: “El riesgo crediticio si incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.
- De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito
- No se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, a fin de determinar porcentajes de estabilidad económica.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.
- Se ha detectado deficiencias en la unidad de gestión financiera que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, y se ha identificado las falencias en el nivel del riesgo crediticio y la liquidez, y por ende en el proceso final de créditos otorgados a los socios. Las variables que más afectan la rentabilidad de esta cooperativa son:

INTERNAS:

- ✓ Trámites mal ingresados
- ✓ Errores en los créditos otorgados en la toma de las gestiones
- ✓ Falta de Capacitación de Personal
- ✓ Restricción del personal para la manipulación de créditos, si no está alta gerencia.

EXTERNAS

- ✓ Problemas en los horarios de entregas de los créditos.
 - ✓ Proveedores; problemas de montos pedidos y recibidos, entregas de créditos en horas no establecidas. Estas son las variables más representativas que afectan el nivel de rentabilidad de la cooperativa y está enfocada en problemas del incorrecto manejo de la información y logística financiera
 - ✓ No hay control y seguimiento en la cartera vencida para recuperar la morosidad de los socios que han dejado en la cooperativa.
-
- La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia.
 - La cooperativa no provee el cumplimiento cabal a los objetivos de corto y largo plazo planteados por la gerencia en cuanto a la recuperación de su liquidación para otorgar los intereses a los socios fundadores.

5.2. RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal del área administrativa sobre análisis del Riesgo Crediticio y la liquidación para optimizar la rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.
- Responsabilizar a un empleado como Líder de la Unidad de Gestión Financiera para que dé seguimiento a las deficiencias detectadas del riesgo crediticio que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, identificado el porqué de la disminución de rentabilidad, y buscar alternativas de solución.
- Buscar alternativas de solución para manejar la gestión financiera de la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, y elevar el nivel de rentabilidad, y por ende en el proceso final de liquidación a los socios fundadores.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, debe contar con una Unidad de Gestión de Riesgos, para que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.
- El personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito tales como: documentos, copias de las cédulas de identidad del cliente y garantes, consistencia e igualdad en la legalización con la firma del cliente y garantes en solicitud y pagaré que pueden invalidar la documentación y llevar a un riesgo financiero de pérdida de la obligación; así como de otros factores secundarios que influyen directamente en la gestión crediticia.

- La Cooperativa no debe descuidar en ejecutar el análisis del riesgo crediticio como un procedimiento eficaz para evitar la morosidad, a través del seguimiento, monitoreo y visitas frecuentes a socios y garantes.
- La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

- **Título:**

“Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”.

- **Ejecutor:** Lisbeth Paredes

- **Beneficios:**

Diagnosticar el Riesgo Financiero para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

- **Ubicación:** Ciudad de Riobamba.

- **Tiempo de Ejecución:** Febrero a agosto 2013.

- **Equipo Técnico Responsable:** Asesora del Proyecto y el Gerente.

Presupuesto de la Propuesta

Tabla N°.6.18Recurso Humano

No-	POSICION	HORAS	VALOR/HORA	VALOR TOTAL
1	Investigador	700	0	0.00
2	Transporte			125.00
				125.00

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Tabla N°.6.19. Recursos Materiales

No-	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	Anillado	4	25.00	25.00
2	Impresiones	150	50.00	50.00
3	Resmas papel	2	6.00	12.00
4	Copias	500	25.00	25.00
				112.00

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Tabla N°.6.20. Recursos Físicos

No-	DESCRIPCION	HORAS	C/HORA	TOTAL
1	Internet y Bibliografía	40	0.20	230.00
				230.00

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Al estar existiendo la posibilidad de una falta de liquidez, esto se podría ver por la percepción de insolvente a su cartera de clientes. Esto que se ha generado podría generar una corrida de depósitos, las cuales podría contagiar a otras cooperativas, logrando crear que queden ilíquidas. Consiguiendo concebir un efecto de bola de nieve que afectaría al Sistema Cooperativo ecuatoriano, por la ausencia de resolver a diario el cálculo de cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar las obligaciones y retiro en efectivo.

Esta investigación presenta una propuesta de solución que responde a las necesidades de riesgo encontrados en la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, pretendiendo solucionar no solo los problemas parcialmente, si no que al contrario sería una propuesta integral que tenga viabilidad y orientación hacia el campo ético y por supuesto que debe ser evaluable.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema donde se pueda calcular el Riesgo de Liquidez en una forma sintetizada, considerando que este eso se realizaría por primera vez, su estructura es simple y sumamente entendible sin que se requiera de conocimientos financieros profundos.

Los criterios y metodologías considerados para su diseño y elaboración son de acuerdo a los requerimientos de información que solicitan los futuros usuarios de este sistema.

Esto por si solo constituye una herramienta que pretende en forma concreta encontrar ventajas que significa la incorporación del sistema de evolución del riesgo de liquidez.

Los socios internos como externos se enfrentan a un entorno cambiante permanente en donde no es suficiente actuar como simples ejecutores de instrucciones, por esto se vuelve indispensable innovar ajustes y hasta adoptar la información existente a un conteo real a fin de obtener una gestión efectiva y eficiente, en beneficio de la Cooperativa “FRANDESC Ltda.

La creación de Índices de Liquidez y su difusión, hará que la Cooperativa tome las decisiones de mejor manera, por esto se pretende que se determine esta como una fuente de herramientas de control. Por lo tanto tenemos la necesidad de crear esta

información y se ha diseñado la presente propuesta que se entiende, es una buena alternativa para simplificar la Gestión Gerencial.

Este estudio se difiere de otros, por el mecanismo de información existente, contiene valor agregados en forma clara y sencilla con miras a ser utilizadas por la Cooperativa que serviría además para la toma de decisiones, ya que se ha tomado información estadística creando indicadores que determinan el riesgo de liquidez por lo tanto esta investigación es indispensable por los efectos que puede causar en mediano plazo, justificando su implementación.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Orientar al gerente y socios sobre un sistema efectivo para analizar el Riesgo Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”.

6.4.2. Objetivo Específicos

- Análisis Externo e Interno de la Cooperativa.
- Determinar y agrupar en áreas específicas los ámbitos de servicios y productos financieros de la Cooperativa.
- Contribuir de una manera transparente a la gestión Financiera incluyendo la implementación de un sistema que facilite disminuir el riesgo.
- Orientar al departamento financiero sobre una cultura de utilización de indicadores financieros y de una gestión previa a tomar decisiones.
- Estandarizar la información financiera para facilitar a los involucrados con una propuesta de aplicación simple.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible ya que quien se beneficia es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, ya han demostrado su deseo de colaboración y sobre todo de involucramiento, es así que en su primera etapa de recolección de información siempre estuvieron prestos para proporcionar los datos necesarios de acuerdo a nuestros requerimientos.

Desde el punto de vista socio-cultural también la propuesta es factible en vista que se ha desarrollado de una manera sumamente didáctica y de fácil aplicación. También le permitiría elevar su nivel sobre el interés local, regional, nacional pudiendo llegar a nivel internacional.

La factibilidad tecnológica es sumamente aplicable puesto que en el momento existe un alto nivel de conocimientos e información teórico-práctico en cuanto se refiere a la metodología, matrices de aplicación, modelos interpretativo, mecanismo de comparación que me han permitido investigar y disponer de la gama de conocimientos científicos para la ejecución del tema planteado y se presenta como una propuesta viable totalmente.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

6.6.1. Relación con las Finanzas

La fundamentación se basa en el alcance de las finanzas y su incidencia en el Índice Financiero de Liquidez ya que su aplicación es amplia y dinámica, intervienen directamente en las áreas de personal, la organización financiera y no financiera.

La Gerencia puede definir como el arte de administrar mediante la aplicación de metodologías modernas considerando que tiene que sacar la liquidez de la Cooperativa.

6.6.2. Relación Económica

El Gerente debe conocer el marco de referencia económica de ahí que los niveles cambiantes de la actividad económica y los cambios en las políticas financieras. El análisis de oferta y demanda en la sociedad, las estrategias de maximizar los productos financieros.

Se emplea en la Gestión Financiera esto, como una toma de las decisiones y modelos financieros que deberían ser adoptados, solo cuando los beneficios adicionales exceden a los costos adicionales.

De aquí que el conocimiento de los principios que rigen a la economía resultan necesarios para comprender tanto al entorno como las técnicas de decisión de la Gerencia.

6.6.3. Relación con la Contabilidad

Los aspectos contables y financieros se encuentran en manos del Gerente y el Contador, tales se hallan estrechamente relacionados y suelen involucrarse, de ahí que no siempre resulta fácil diferenciar la Gestión Financiera.

En esta Cooperativa pequeña es el Contador quien se encarga de la función financiera asignada. Existen sin embargo dos diferencias básicas entre las finanzas y lo contable:

- Al tratamiento que se les dé a las cuentas.
- A la toma de decisiones.

6.7. METODOLOGIA Y MODELO OPERATIVO

Mediante esta propuesta se va poder enfrentar nuevos retos, como la implementación de un análisis de gestión de riesgo, que tenga como objetivo no solo la subsistencia de la Cooperativa, sino el fortalecimiento, crecimiento sostenido y para ello es necesaria la implementación de este sistema de riesgo.

6.7.1 Diagnostico de actual de la Cooperativa

El Ecuador cuenta con 16 millones de habitantes aproximadamente, de los cuales se encuentran divididos en provincias, la mayor población se encuentra en Quito con 2.5 millones de habitantes, donde se encuentra el mayor desarrollo productivo y económico.

La producción del país se encuentra centrada en el sector agrícola y agro-industrial, también está tomando impulso el turismo y las exportaciones de productos tradicionales como no tradicionales, como las flores, el camarón, banano, cacao, café.

El principal ingreso financiero del gobierno es el petróleo.

El gobierno es democrático y está constituido por el presidente Rafael Correa, vicepresidente, asambleístas y ministros.

El Sistema Financiero de Cooperativas se encuentra regularizado por la Súper Intendencia de Bancos, que actúa como organismo regulador y controlador, considerando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, como una entidad pequeña dentro de este grupo de Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba e inicio sus actividades financieras bajo la autorización de

la Superintendencia de Bancos y cuenta con productos financieros para poder entrar al mercado financiero.

6.7.2 Análisis Externo - Macroentorno

Son los factores claves para analizar el ambiente externo.

Al Analizar este cuadro podemos observar tendencias y cambios en su entorno y situaciones que pueden ser controladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

Cuadro No. 6.8. Factores claves

Factores	Comportamiento	Impacto	Implicados
Dimensión Económica			
E1. Tasa de Interés	Estable	Ingresos	Socios
E2. Crecimiento Económico	Aumento de capital	Créditos	Socios Competencia
E3. Política Fiscal	Estable	Ingresos	Gobierno
E4. Inflación	Estable	Económico	Gobierno Socios
Dimensión Política			
P1. Políticas de Financiamiento	Estable	Competencia	Socios
P2. Legislación y Reglamento	Políticas Nuevas	Competencia	Socios
P3. Política Salarial	Estable	Ajuste Presupuestario	Socios
P4. Inversión	Incremento	Industrial y Agrícola	Socios Gobierno
Dimensión Socio - Cultural			
S1. Instrucción	Superior	Trabajo	Socios TTHH
S2. Valores	Definidos	Sociedad	Comunidad
Dimensión Tecnológica			
T1. Competidores	Definidos	Ingresos	Socios
T2. Demandantes	Definidos	Asesor	Comunidad

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

6.7.2.1 Matriz de Prioridades

Los factores Estratégicos Externos que tiene la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, se determinaran mediante la matriz de Prioridades.

Para poder saber cuál es el cuadrante que corresponde a cada código, hay que recordar la pregunta combinada:

- ¿Cuán probable es que siga ocurriendo en el futuro y de ocurrir cuan probable es el impacto en la Cooperativa?

Cuadro No. 6.9.Matriz de prioridades de los factores claves

Alta Probabilidad de Impacto	E2 P1 P2 S2	E1 P3 S1 T1	E3 E4 P4
Mediana Probabilidad de Impacto		T2	
Baja Probabilidad de Impacto			
	Alta probabilidad de Ocurrencia	Mediana probabilidad de Ocurrencia	Baja Probabilidad de Ocurrencia

Elaborado por: Lisbeth Paredes

Los factores Estratégicos Externos que se deben considerar en el Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, con los que se encuentran en el cuadrante de Alta Probabilidad E2, P1, P2, S2.

6.7.2.2 Perfil Estratégico Externo

Cuadro No. 6.10.Perfil estratégico externo

FACTOR	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	E	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
E1. Crecimiento Económico					
P1. Políticas de Financiamiento					
P2.Legislación y Reglamento					
S2. Valores					

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Al visualizar las Amenazas y las Oportunidades que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, se puede observar que, tiene muchas oportunidades, la de expandirse en el mercado con esto aumentaría los clientes externos aumentando la rentabilidad, otra oportunidad se da al palpar que los empleados al sentirse parte de la misma tendrían como eje principal los valores, como amenaza se observa que la Superintendencia estabilizando el interés de los créditos, esto llevaría a que aumentaría la competencia, ofreciendo el mismo interés, en cuanto a la legislación reglamento no se ha actualizado de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa.

Para varias instituciones las amenazas constituyen una perdida y las oportunidades son una manera de anclarse, cada una tiene su distinta visión.

6.7.3 Análisis Interno

Se identificara los factores internos.

Cuadro No. 6.11. Análisis interno

Factores	Comportamiento	Impacto	Implicados
Servicio			
S1.Instalaciones	Buenas y cómodas	Ingresos	Socios, publico
S2.Informacion y Transparencia	Estable	Créditos	Personal publico
S3.Existe Eficiencia y Amabilidad	Bueno trato	Ingresos	Personal
Marketing			
M1.Falta promoción y publicidad	La publicidad en los medios es mínima	No se tiene conocimiento de los productos financieros	Gerente Comité
M2.Ofertas de los Productos	Estable en el mercado financiero	Generador de liquidez	Gerente Comité
M3.Diversificacion en el Producto	Estudio de nuevos productos financieros	Proyectarse	Gerente Comité
M4.Posicionamiento de imagen	Imagen nueva	Generar la confianza	Gerente Comité
Crédito y Finanzas			
C1.Políticas flexibles	Variables aceptables a las necesidades de los clientes-socios	Tener el control	Gerente Jefe de Crédito
C2. Tasas de Interés	Competitiva	Mantener y aumentar los clientes	Gerente Jefe de Crédito
TTHH			
T1.Selección y Contratación	Estructura de selección definida	Tener una base de datos	Gerente TTHH
T2. Falta de beneficios	Mínimos los de ley	Crear la seguridad	Gerente TTHH Comité
T3.Alta Rotación de Personal	Estable	La conocimiento básicos	Gerente Personal

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

6.7.3.1 Factores Internos Estratégicos

Al determinar los Factores Internos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “FRANDESC Ltda.”, se utilizara una Matriz de Prioridades, tal como se hizo en los factores externos.

Cuadro No. 6.12. Factores internos estratégicos en recursos Humanos

Alta Probabilidad de Impacto	S2 M1 M2 M4 C2 T2 T3	M3 C1 T1	
Mediana Probabilidad de Impacto		S1 S3	
Baja Probabilidad de Impacto			
	Alta probabilidad de Ocurrencia	Mediana probabilidad de Ocurrencia	Baja Probabilidad de Ocurrencia

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

6.7.3.2 Perfil Estratégico Interno

Cuadro No. 6.13. Recursos Humanos

FACTOR	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	E	OPORTUN.	GRAN OPORTUN.
S1. Información y Transparencia					
M1. Falta de Promoción y Publicidad					
M2. Oferta de Productos					
M4. Posición Imagen					
C2. Tasa de Interés					
T2. Falta de Beneficios					
T3. Alta Rotación de Personal					

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Se observa un grupo predominante de debilidades, se debe concebir proyectos que neutralicen estos impactos negativos aprovechando las fortalezas y situaciones normales de la Cooperativa, esto con lleva a determinar que toda la información que brinda es transparente esto atrae a más clientes, pero también se puede palpar que no invierte en publicidad, por ende no se está dándose a conocer, dando como resultado que no está posicionada la imagen de la Cooperativa y podría perder clientes potenciales, la oferta de productos no es clara debido a que hay publicidad de información, la tasa de interés es baja, pero deben depositar un encaje bancario, no existe beneficios adicionales a los ley dando como resultado que el personal tiene una alta rotación.

6.7.4 Misión

La Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, es brindar servicios Financieros a distintos clientes y se encargara del control de su Cartera de Crédito para asegurar un adecuado manejo de riesgo y mantener la cartera dentro de los márgenes razonables, de manera que la rentabilidad este en un óptimo nivel.

6.7.5 Visión

La Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., es la de ser los líderes en prestar servicios de financieros, para ello cuenta con un sistema automatizado, ágil y eficiente en todos nuestros procesos, contando con un personal humano capacitado, altamente motivado, con habilidad de servicio al cliente.

6.7.6 Objetivo Estratégico y Estrategias

Objetivo1:

Control y Recuperación de la cartera vencida de una manera rápida y eficaz.

Aumentar en número las cuotas recuperadas cada mes.

“Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, pretende cumplir las metas en 90% en lo que se refiere a las provisiones- riesgo incluido los créditos castigados.

Estrategias

- Aplicar un método impositivo con un enfoque gradual, es decir cobrar lo adecuado y lo más pronto posible.
- Fortalecer la cobranza telefónica haciendo un seguimiento al cliente cada pasando un día y con compromiso menor a 5 días.
- Apoyo de los domiciliarios para clientes que se puede ubicar por teléfono y los que han dado fecha de compromiso y no cumplieron.
- Tener un ejecutivo con una cartera fija de clientes por 1 mes.
- Supervisar las acciones de los ejecutivos en el sistema para ver como se le ha gestionado a cada cliente.

Es necesario primero establecer una estructura organizacional, para que esta Cooperativa opte cambios estructurales, para poder tomar decisiones de forma más rápida y alcanzar los objetivos con mayor eficacia.

Objetivo 2:

Disminuir el riesgo de la Cooperativa-Cliente

Disminuir el riesgo que incurre cartera vencida dentro de la Cooperativa.

“Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, requiere recuperar el 90% de las cuentas y solo el 10% de los Créditos que tengas acciones judiciales y así obtener la liquidez suficiente.

Estrategias

- Automatizar los procesos de cobranzas
- Implementar productos como los refinanciamientos para que permitan bajar el riesgo de la cartera provisionalmente.
- Implementar sistemas de comisiones para los ejecutivos para que tengan un rendimiento mayor debido a los incentivos propuestos por la Cooperativa.
- Apoyo del sistema de la central de riesgo para así facilitar clasificar al cliente y el trato que requiere el mismo.
- Ofrecer descuentos en cada uno de los niveles para así atraer la atención de los clientes y dar una buena imagen a la Cooperativa.

6.7.6.1 Cobranza Preventiva

Mercado Objetivo

La cobranza preventiva se realizara a los créditos:

- Clientes que tienen la primera cuota por vencer de créditos normales y giromaticas (renovación de créditos a cliente).

- Clientes que tienen un atraso promedio mayor a 15 días y atraso máximo mayor a 60 días.
- Clientes que en el mes anterior pagaron a partir del cuarto día de mora.

Estrategias a Utilizar

- Se utilizara una tabla de descuento de pago anticipado aplicable a todos los clientes que paguen anticipadamente.
- Esta política servirá adicionalmente como estrategia de poner en 0 el riesgo.
- Se creara una tabla de cargos por cobranza se incluirá una leyenda que indique las ventajas de cancelar anticipadamente así como en los recibos de caja.

Políticas y Procedimientos

- El ejecutivo a cargo deberá llamarle como un enfoque de servicios de post-venta y entre sus funciones estarán las de identificar causas de insatisfacción del cliente, detección de irregularidades, manejo de objeciones, servicio al cliente, actualización de datos identificación de un comportamiento inusual del cliente e informar para tomar medidas oportunas al respecto y finalmente en los casos que amerite, deberá recordar al cliente el vencimiento futuro de la cuota por vencer.
- La ejecución de cada llamada necesariamente se evidenciara en el listado o en el listado o en el sistema y deberá llamar por una sola vez al cliente.
- El ejecutivo a cargo de preventiva debe guiar su trabajo en función de un dialogo preestablecido que enfoque el trabajo, justamente hacia un servicio de post-venta.

Apoyo de Sistema

- Se creara una cartera en el sistema de cobranzas con días negativos entre (-7 y-1): considerando parámetros de priorización.
- Se automatizara el descuento por pronto pago en cajas.

Metas y Comisiones

- Se lo realizara en base al porcentaje de pagos al día.
- Para esto, cada sucursal con el apoyo de sistemas, determinar un porcentajes de pagos al día e incrementar este porcentaje mes a mes.
- Sistemas emitirá el resumen de pagos diario y acumulado mensual.
- El bono que se cancelara el ejecutivo que cumpla su meta en cada plaza.

Sistema de Control

- Cada ejecutivo debe llevar un reporte de las tareas diarias que realiza.
- El supervisor a cargo realizara un monitoreo diario del listado vs meta obtenido del reporte diario de cajas.
- Cualquier variación relevante será informada por el Gerente. Este reporte se transmitirá diariamente.

6.7.6.2 Cobranza Prejudicial

Mercado Objetivo

- Todos los clientes con morosidad entre 1 y 90 días.
- Para ello la gestión de cobranza se divide en los siguientes niveles:

Cuadro N°. 6.14. Mercado objetivo recursos humanos

Nivel	Morosidad	Gestión	Tipos de Cartera
A	1 a 30 días	Telefónica	Variable
B	31 a 60 días	Telefónica y domiciliaria	Fija
C	61 a 90 días	Telefónica y domiciliaria	Fija

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

- El corto se realizara el día 1 de cada mes.

Estrategias

- Estrategias agresivas para descontar el gasto de cobranza sin mermar la comisión del ejecutivo en los porcentajes indicados en las estrategias de cobranza adjuntas.

Políticas y Procedimientos de Cobro

- De 1 a 30 días debe ser una cobranza debe enfocarse a recuperar al cliente para ofrecer para ofrecerle nuevos productos financieros.
- De 31 a 90 días la cobranza normal.
- Hasta los 90 días se tendrá ejecutivos telefónicos y domiciliarios.
- A partir de los 90 días, el ejecutivo solamente es domiciliario.
- Llamada obligatoria a todos los clientes cada 3 días de manera que se cumpla el siguiente número de llamadas mínimas diarias.

Cuadro No. 6.15. Políticas y procedimientos de cobros Recursos Humanos

Nivel A	120	llamadas
Nivel B	100	llamadas
Nivel C	80	llamadas

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

- Enviar a cobranza domiciliaria en los siguientes casos por obligación:
Compromiso incumplido
No localización
A la semana sin gestiones efectivas
- Se receptaran compromisos de pagos no más allá de 5 días.
- Zonificación de domicilio por domicilio del titular o garante.
- Se enviara cartas ofrecimiento alternativas de negociación.
- El ejecutivo a cargo de prejudicial deberá guiar su trabajo en función de un dialogo preestablecido que enfoque el trabajo, justamente hacia un servicio de comercial (1 -30 días) y prejudicial (31-90 días).
- La gestión domiciliaria se debe realizar en base de políticas y reportes.

Requerimientos del Sistema

- Priorización de cartera en el sistema por fecha de vencimiento y saldo capital.
- Segregar las carteras por cada nivel de acuerdo al comportamiento de pago del cliente de manera que el ejecutivo sepa de antemano con qué tipo de cliente está trabajando.
- Incluir en el reporte la provisión acumulada por ejecutivo al 30 de cada mes.
- Asociar porcentajes de descuentos individuales a cada cliente de acuerdo a su comportamiento.

Metas

- La base de medición se basara en los cambios de nivel de crédito por ejecutivo, la provisión con que comenzó y termino al número de cuotas recuperadas.

Cuadro No.6.16. Metas Recursos Humanos

NIVEL A	Un máximo de 25% de créditos puede cambiar de nivel
NIVEL B	Un máximo de 28% de créditos puede cambiar de nivel
NIVEL C	Un máximo de 35% de créditos puede cambiar de nivel

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Tablas de Comisiones

- Se premiara a los cobros de cuotas antes del día 20 de cada mes.
- Se comisionara en base a los cambios de nivel de cada etapa y la recuperación de provisiones.

Controles

- Monitoreo semanal de 50 clientes con el objetivo de determinar gestión mínima de 3 días. En caso detectar una irregularidad existirá una merma en la comisión.
- Reuniones diarias informales y una formal entre nuestros clientes y ejecutivos telefónicos y domiciliarios de la Cooperativa.

6.7.7 Programa para Implantación del Sistema

Mediante estos cuadros se programa los cambios que se van a dar en la institución por áreas para que se cumpla con el sistema.

SISTEMA: Gestión de Cobranza Telefónica

NIVEL: Preventivo

Cuadro No.6.17 Gestión de cobranza recursos humanos

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONS.	RESULTADO
Incrementar el Servicio de Post-venta	Crecimiento y Participación en el mercado	-Capacitar y entrenar a los ejecutivos para que realicen la cobranza y el ofrecimiento de más servicios financieros -Canalizar toda la información posible a esta área.		-Mayor recuperación anticipada de las cuotas y mejorar el posicionamiento en el mercado Cooperativo. -Mejorar el ambiente Cliente-Cooper. -Conocimiento de los productos que se ofertan en el mercado
Actualización de datos del cliente	Disminuir el riesgo de la Cooperativa-Cliente	Realizar un sondeo de ubicación de cada cliente para actualizar los datos de las personas		-Localización anticipada de clientes que cambien de dirección para en caso caigan en mora se los ubique rápidamente
Evitar que el cliente caiga en mora	Disminuir el riesgo de la empresa-cliente	La ejecución de llamadas a los clientes con 5 días de anticipación, de		-Menos cartera vencida -Localizar a futuros clientes difíciles.

		acuerdo a un listado en el sistema		Recaudar más rápido el dinero prestado
Presentar una nueva imagen de la Cooperativa	Crecimiento en el mercado	-Prestablecer diálogos -En las llamadas hacer publicidad		-Mejores y más clientes. -Estar delante de la competencia. -Empleados capacitados

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

SISTEMA: Gestión Cobranza Telefónica

NIVEL: Prejudicial A, 1 a 30 días

Cuadro No.6.18. Gestión cobranza telefónica RR-HH nivel perjudicial de 1 a 30 días

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONS.	RESULTADO
Disminuir la cartera en este nivel en un 70%	Control y recuperación de la cartera vencida de una manera rápida y eficaz	-Cada ejecutivo debe realizar 120 llamadas como mínimo. -Se debe gestionar los montos más altos desde 1 al 15 de cada mes -Se contara con el apoyo domiciliario con 10 visitas obligatorias, emitidas con criterio, es decir aquellos clientes que no se les puede ubicar telefónicamente		-Recordar al cliente que tiene una obligación. -Evitar posibles provisiones futuras. -Conocer al cliente que no quiere pagar la deuda. -Un máximo del 25% de créditos puede cambiar de nivel.

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

SISTEMA: Gestión de Cobranza de telefónica

NIVEL: Prejudicial B, 31 a 60 Días

Cuadro No.6.19. Recursos Humanos

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONS.	RESULTADO
Disminuir la cartera en este nivel en un 60%		<ul style="list-style-type: none">-El ejecutivo debe realizar 90 llamadas diarias.-Se debe gestionar los 30 créditos más altos de la cartera, sobre monto mayor de 5000 dólares, en estos créditos debe existir una gestión personalizada, telefónica y domiciliaria con cartas.-Apoyo de campo con 10 visitas.-Descuentos multas por mora, del 15% al 25% hasta los 20 de cada mes en una cuota.25% al 40% hasta el 20 de cada mes en 2 cuotas.		<ul style="list-style-type: none">-Evitar que la provisión se suba.-Precautelar que los créditos sigan al próximo nivel.-Darle aviso al garante para que sepa y este pendiente.-Un máximo del 28% de créditos puede cambiar de nivel.

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

SISTEMA: Gestión de Cobranza Telefónica- Domiciliaria

NIVEL: Prejudicial C, 61 a 90 días

Cuadro No.6.20. Recursos Humanos

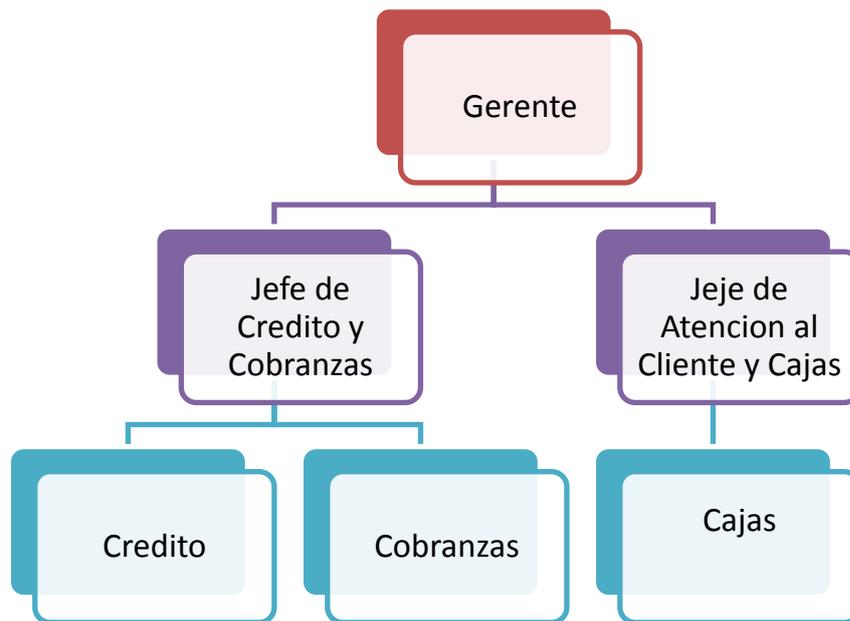
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPON.	RESULTADO
Disminuir la cartera en este nivel en un 50%	Control y Recuperación de la cartera vencida de una manera rápida y eficaz	-Cada ejecutivo debe realizar mínimo 80 llamadas. -Se debe gestionar los 20 créditos más altos en forma personalizada, telefónicamente y domiciliaria con cartas. -Existirá el apoyo domiciliario con 10 visitas diarias por ejecutivo -Todas las visitas deben ser enviadas con cartas de segundo aviso de cobranza Descuentos en la multa por mora: 15% al 25% sin cancela una cuota en todo el mes se realizara este descuento.		-Bajar la provisión -Evitar el aumento del riesgo en la empresa. -Un máximo del 35% de créditos pueden cambiar de nivel

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

6.7.8 Organigrama

De acuerdo a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de determino que había que separar el departamento de Crédito y Cobranza, es esto porque la cartera ha ido aumentando paulatinamente y se cree que al separar, va ver un responsable que supervisaría la gestión personalizada.

Gráfico N°. 6.20. Organigrama estructural



Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Todos los empleados desde el más alto directivo hasta el nivel más bajo de esta Cooperativa debe ocuparse de satisfacer las demandas de los clientes y así estar atentos a encontrar nuevas características de calidad.

6.7.9 Análisis Económico Financiero

La aplicación de las herramientas Financieras es conveniente, los Estados Financieros deben ser analizados e Interpretados mediante los análisis comparativos.

6.7.9.1 Análisis Comparativos

Consiste en comparar las cifras financieras de dos años o una Institución Financiera que tenga características similares, es preferible para analizar Estados Financieros que ya hayan sido auditados.

- **Análisis Horizontal**

En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los Estados Financieros en un periodo respecto a otro. Determinar cuál fue el crecimiento o el decremento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa fue bueno, regular o malo.

Para determinar la variación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuenta de un Estado Financiero en un periodo 2 respecto a un periodo 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2- el valor 1.

Para determinar la variación relativa (en porcentaje) de un periodo respecto a otro, se debe aplicar una regla de tres. Para esto se divide el periodo 2 por el periodo 1, se le resta 1 y ese resultado se multiplica por 100 para convertirlo a porcentaje.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FRANDESC LTDA
ANALISIS VERTICAL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
2013-2014

Tabla N°. 6.21. Análisis vertical situación financiera

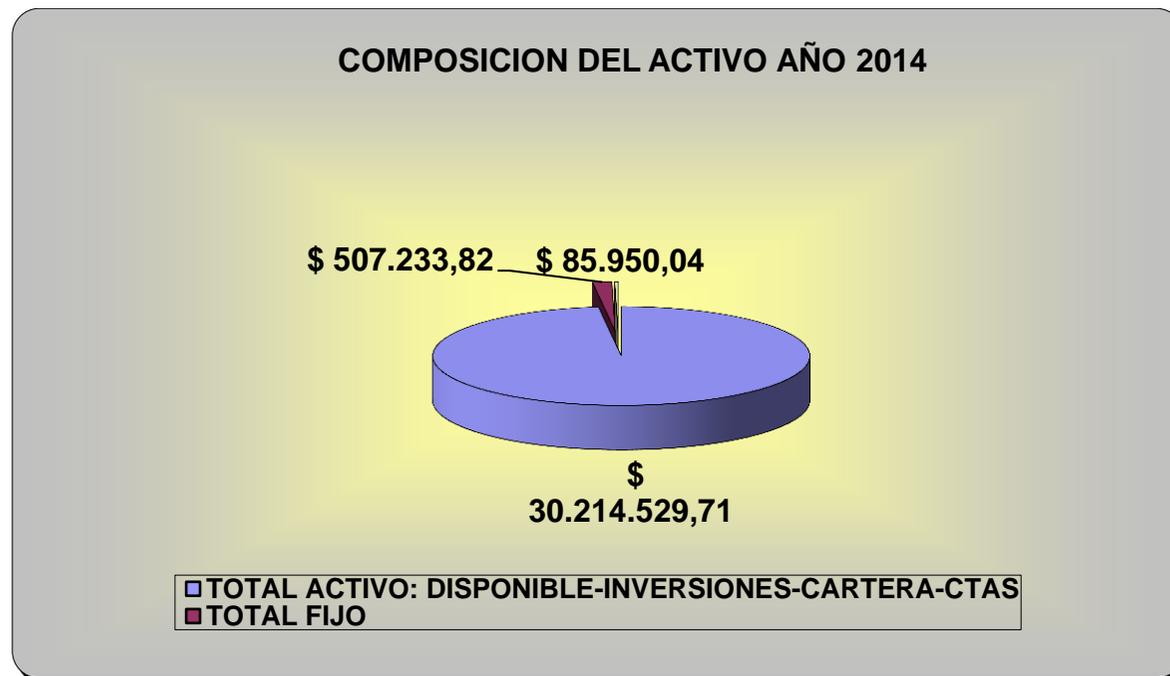
		2013	%	2014	%
1	ACTIVOS				
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 3,249,726.54	8.17%	\$ 3,352,307.14	10.43%
1101	Caja	\$ 239,538.74	0.60%	\$ 247,100.00	0.77%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 3,010,187.80	7.57%	\$ 3,105,207.14	9.66%
12	OPERACIONES INTERNACIONALES		0.00%		
13	INVERSIONES	\$ 841,332.77	2.11%	\$ 867,890.21	2.70%
1305	Materiales hasta el vencimiento de entidades del sector privado	\$ 848,738.13	2.13%	\$ 875,529.33	2.72%
1399	Provisión para inversiones	\$ -7,405.36	-0.02%	\$ -7,639.12	-0.02%
14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 33,100,454.86	83.20%	\$ 25,461,888.35	79.19%
1401	Cartera de Créditos de Comercial por vencer		0.00%		0.00%
1402	Cartera de Créditos de consumo por vencer	\$ 13,357,230.08	33.57%	\$ 10,274,792.37	31.96%
140201	De 1 a 180 días	\$ 2,494,814.05	6.27%	\$ 1,919,087.73	5.97%
140220	De 181 a 360 días	\$ 2,092,105.21	5.26%	\$ 1,609,311.70	5.01%
140225	De más 360 días	\$ 8,770,310.82	22.05%	\$ 6,746,392.94	20.98%
1403	Cartera de Crédito de Vivienda por vencer	\$ 1,848,497.33	4.65%	\$ 1,421,921.02	4.42%
140301	De 1 a 180 días	\$ 98,057.61	0.25%	\$ 75,428.93	0.23%
140320	De 181 a 360 días	\$ 97,918.04	0.25%	\$ 75,321.57	0.23%
140325	De más 360 días	\$ 1,652,521.68	4.15%	\$ 1,271,170.52	3.95%
1404	Cartera de Crédito de microempresas por vencer	\$ 17,809,831.62	44.77%	\$ 13,699,870.48	42.61%
140401	De 1 a 180 días	\$ 7,370,481.68	18.53%	\$ 5,669,601.29	17.63%
140420	De 181 a 360 días	\$ 2,939,279.88	7.39%	\$ 2,260,984.52	7.03%
140425	De más 360 días	\$ 7,500,070.07	18.85%	\$ 5,769,284.67	17.94%
1426	Cartera de Crédito de consumo que no devengue interés	\$ 292,879.99	0.74%	\$ 225,292.30	0.70%
1427	Cartera de Crédito de vivienda que no devengue interés	\$ 13,848.34	0.03%	\$ 10,652.57	0.03%
1428	Cartera de Crédito para microempresas que no devenga interés	\$ 597,615.54	1.50%	\$ 459,704.26	1.43%

1450	Cartera de Crédito de consumo vencida	\$ 124,055.57	0.31%	\$ 95,427.36	0.30%
1451	Cartera de Crédito de vivienda vencida	\$ 2,931.96	0.01%	\$ 2,255.35	0.01%
1452	Cartera de Créditos para Microempresa vencida	\$ 1,016,718.91	2.56%	\$ 782,091.47	2.43%
1499	Provisión para Créditos Incobrables	\$ -1,963,154.48	-4.93%	\$ -1,510,118.83	-4.70%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 692,177.21	1.74%	\$ 532,444.01	1.66%
	TOTAL ACTIVO: DISPONIBLE-INVERSIONES-CARTERA-CTAS	\$ 37,883,691.38	95.22%	\$ 30,214,529.71	93.97%
18	ACTIVO FIJO				
1801	Terrenos	\$ 45,815.29	0.12%	\$ 41,650.26	0.13%
1802	Edificios	\$ 274,867.95	0.69%	\$ 249,879.95	0.78%
1803	Muebles y Enseres	\$ 37,620.79	0.09%	\$ 34,200.72	0.11%
1804	Equipo de Oficina	\$ 10,415.13	0.03%	\$ 9,468.30	0.03%
1805	Vehículos	\$ 330,519.80	0.83%	\$ 314,780.76	0.98%
1806	Equipo de Computo	\$ 57,741.38	0.15%	\$ 43,307.12	0.13%
1807	Equipo de Comunicación	\$ 6,462.09	0.02%	\$ 5,874.63	0.02%
1808	Equipo de Seguridad	\$ 8,847.87	0.02%	\$ 8,043.52	0.03%
	Deprec. Acumulada Activo Fijo	\$ -219,968.58	-0.55%	\$ -199,971.44	-0.62%
	TOTAL FIJO	\$ 552,321.72	1.39%	\$ 507,233.82	1.58%
19	OTROS ACTIVOS				
1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$ 28,277.00	0.07%	\$ 37,444.27	0.12%
1902	Otros cuentas de Otros Activos	\$ 15,154.47	0.04%	\$ 48,921.21	0.15%
1998	Provisiones para otros Activos Irrecuperables	\$ -325.87	0.00%	\$ -415.44	0.00%
	OTROS ACTIVOS	\$ 43,105.60	0.11%	\$ 85,950.04	0.27%
4	GASTOS	\$ 1,304,296.77	4.06%	\$ 1,345,468.09	4.18%
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	\$ 39,783,415.46	100.00%	\$ 32,153,181.66	100.00%
2	PASIVO				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 24,101,882.08	74.96%	\$ 24,862,680.09	77.33%
2101	Depósitos a la Vista	\$ 6,062,496.72	18.86%	\$ 6,253,864.99	19.45%
2103	Depósitos a Plazo	\$ 15,953,195.39	49.62%	\$ 16,456,772.63	51.18%
2105	Depósitos Restringidos	\$ 2,086,189.97	6.49%	\$ 2,152,042.47	6.69%

22	OPERACIONES INTERBANCARIAS		0.00%		0.00%
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ 8,614,121.16	26.79%		0.00%
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION		0.00%		0.00%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 747,678.62	2.33%	\$ 771,279.78	2.40%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 599,922.39	1.87%	\$ 618,859.49	1.92%
27	VALORES EN CIRCULACION		0.00%		0.00%
28	OBLIG. CONV. ACCIONES Y AP. FUTURAS CAP.		0.00%		0.00%
29	OTROS PASIVOS	\$ 96,548.94	0.30%	\$ 99,596.60	0.31%
	TOTAL PASIVO	\$ 34,160,153.19	106.24%	\$ 26,352,415.96	81.96%
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 2,376,826.82	7.39%	\$ 2,451,853.54	7.63%
3103	Aporte de los Socios	\$ 2,376,826.82	7.39%	\$ 2,451,853.54	7.63%
33	RESERVAS	\$ 1,432,344.70	4.45%	\$ 1,477,557.97	4.60%
3301	Legales	\$ 1,241,959.67	3.86%	\$ 1,281,163.27	3.98%
3303	Especiales	\$ 160,312.13	0.50%	\$ 165,372.53	0.51%
3305	Revalorización del Patrimonio	\$ 30,072.89	0.09%	\$ 31,022.17	0.10%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		0.00%		0.00%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ 337,611.95	1.05%	\$ 348,268.98	1.08%
3501	Superavit por Valoración de Propiedades, Equipos y Otros	\$ 337,611.95	1.05%	\$ 348,268.98	1.08%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 4,146,783.47	12.90%	\$ 4,277,680.49	13.30%
5	INGRESOS	\$ 1,476,478.80	4.59%	\$ 1,523,085.21	4.74%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 39,783,415.46	123.73%	\$ 32,153,181.66	100.00%

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Gráfico N°. 6.21. Composición del activo Año 2014



Dentro del Activo también cabe resaltar que un porcentaje importante Cartera Vencida con un 79.19% por la característica misma del negocio y podríamos ver que con relación al 2013 que era 83.20%, representar hacer bajado 4 punto, que es bueno

En el pasivo el rubro más importante es Obligaciones con el Publico con un 77.33%, con lo que se equilibraría con la Cartera Vencida y mantendría con liquidez la empresa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FRANDESC LTDA
ANALISIS VERTICAL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
2013 y 2014

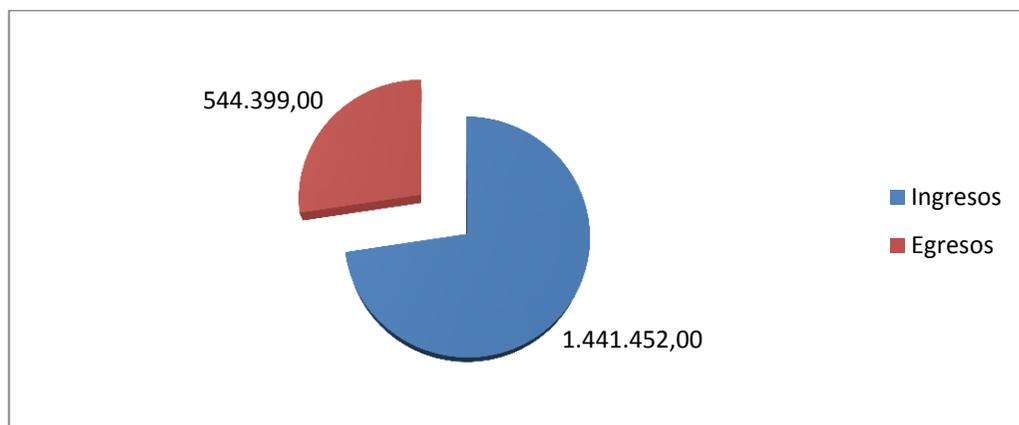
Tabla N°. 6.22. Análisis vertical estado de pérdidas y ganancias

N°	INDICADORES	2013	PORCENTAJE %	2014	PORCENTAJE %
	INGRESOS FINANCIEROS	\$ 1,397,343.98	100.00%	\$ 1,441,452.42	100.00%
51	<i>Intereses y Descuentos Ganados</i>	\$ 1,382,761.65	98.96%	\$ 1,426,409.79	98.96%
52	<i>Comisiones Ganadas</i>				
54	<i>Ingresos por Servicios</i>	\$ 14,582.33	1.04%	\$ 15,042.63	1.04%
-	EGRESOS FINANCIEROS	\$ 527,740.99	37.77%	\$ 544,399.62	37.77%
41	<i>Intereses Causados</i>	\$ 527,740.99	37.77%	\$ 544,399.62	37.77%
42	<i>Comisiones Ganadas</i>				
=	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 869,602.98	62.23%	\$ 897,052.80	62.23%
=	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	-\$ 388,718.32	-27.82%	-\$ 400,988.57	-27.82%
+	INGRESOS OPERACIONES	\$ 185.74	0.01%	\$ 191.60	0.01%
53	<i>Utilidades Financieras</i>				
55	<i>Otros Ingresos Operacionales</i>	\$ 185.74	0.01%	\$ 191.60	0.01%
-	EGRESOS OPERACIONALES	\$ 388,904.06	27.83%	\$ 401,180.17	27.83%
43	<i>Pérdidas Financieras</i>				
45	<i>Gastos de Operación</i>	\$ 388,904.06	27.83%	\$ 401,180.17	27.83%
46	<i>Otras Pérdidas Operacionales</i>				
=	MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES	\$ 480,884.66	34.41%	\$ 496,064.23	34.41%
+	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y	\$ 226,355.13	16.20%	\$ 233,500.24	16.20%

AMORTIZACIONES					
44	Provisiones	\$ 203,369.47	14.55%	\$ 209,789.01	14.55%
4505	Depreciaciones	\$ 17,353.68	1.24%	\$ 17,901.46	1.24%
4506	Amortizaciones	\$ 5,631.99	0.40%	\$ 5,809.77	0.40%
=	MARGEN OPERACIONAL NETO	\$ 254,529.53	18.22%	\$ 262,563.99	18.22%
=	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES	-\$ 82,347.50	-5.89%	-\$ 84,946.87	-5.89%
+	Otros Ingresos	\$ 78,949.09	5.65%	\$ 81,441.19	5.65%
-	Otros Gastos y Pérdidas	\$ 73,777.21	5.28%	\$ 76,106.06	5.28%
-	Impuestos y Participación a Empleados	\$ 87,519.37	6.26%	\$ 90,282.00	6.26%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 172,182.04	12.32%	\$ 177,617.12	12.32%

Fuente: Recursos Humanos
Elaborado Por: Lisbeth Paredes

Gráfico N°. 6.22. Pérdidas y ganancias 01 de febrero al 31 de julio del 2013 y 2014



Los balances están bien ya que; el del 2013 es el real y el 2014 es el proyectado después de haber implantado la propuesta se cree que bajara la cartera y la liquidez aumentara y por ende disminura el riesgo.

En el 2013 con respecto del 2014 es el Estado Proyectado que se ha incrementado el 3.06% de acuerdo a la inflación, con lo siguiente:

Ingresos Financieros 62.23%
Egresos Financieros 31.77%
Utilidad del Ejercicio 12.32%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FRANDESC LTDA
RELACION ENTRE EL PATRIMONIO TECNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO
CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO

Tabla N°. 6.23. Patrimonio Técnico Primario

	DESCRIPCION	VALOR
31	95% capital Social	\$2,329,260.86
3201	Prima de Colocación de Acciones	
3301	Reserva Legales	\$1,281,163.27
3302	Reservas Generales	
330310	Reserva Especiales para Futuras Capitalizaciones	\$159,376.91
340210	Otros Aportes Patrimoniales menos Donaciones menos Otros	
3601	Utilidades o Excedentes acumulados-Saldos Auditados	
3602	Pérdidas acumuladas – Saldos Auditados	
2605	Préstamos Subordinado	
2802	Aportes para Futura Capitalización	
Menos		
190530	Plusvalía Mercantil	
3202	Descuento en Colocación de Acciones	
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	\$3,769,801.04

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO

Tabla N°. 6.24. Patrimonio Técnico Secundario

	DESCRIPCION	VALOR
2601	Obligaciones Convertibles en Acciones	
2603	Deuda Subordinadas a plazo	
3303	Reserva Especiales	\$5,995.62
3305	Reservas por Revalorización del Patrimonio	\$31,022.17
3310	45% Reservas por Resultados no Operativos	
35	45% Superávit por Valuaciones	\$156,721.04
3601	Utilidades del Ejercicio	
3602	Pérdidas del Ejercicio	
3603	Ingresos menos Gastos	\$177,617.12
3604		
MAS		
149989	(Provisión General para Cartera de Créditos)	\$24,693.05
2912	Otros Pasivos –Minusvalía Mercantil	
MENOS		
	Deficiencia de Provisiones, amortizaciones y Depreciaciones	
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	\$396,049.00
C=A+B	Patrimonio Técnico Total	\$4,165,850.04
D	Deducciones al Patrimonio Técnico Total	
E=C-D	PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	\$4,165,850.04
Activos Ponderados con 0.5		\$697,529.21
Activos Ponderados con 1.0		\$23,941,908.60

F	TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	\$24,639,437.81
	POSICION REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO	
G=Fx9%	Patrimonio Técnico Requerido (9%)	\$2,217,549.40
H=E-G	Excedente o Deficiencia de Patrimonio Técnico Requerido	\$1,948,300.64
I=E/F	Patrimonio Técnico Constituido Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	
	Activos Totales Y Contingentes x4%	\$1,232,668.54
J=H/G	Posición/PT Requerido	87%
K=PTC/TAC	Posición/ Act. Y Conting. Pond.x Riesgo	17%
L=PTC/TA	PTC/ACT. Y Contingentes Totales	13%
M=AF/PTC	Activos Fijos/Patrimonio Técnico Constituido	1%

Elaborado Por: Lisbeth Paredes

La cartera comercial vencida se registra en la respectiva cuenta a los 30 días que el documento se venció y los intereses- comisiones ganados y no cobrados se reversan de las cuentas de resultados a los 30 días y se registran para efectos de control en una cuenta de orden.

Para el caso de cuotas o dividendos de la cartera comercial y de vivienda vencida, con garantía hipotecaria, se transfieren a la cuenta correspondiente de vencido a las 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, sin perjuicio del cobro de los intereses de mora correspondiente. La cartera de consumos se registra los saldos en cartera vencida a los 15 de ser exigibles y las operaciones de microcréditos a los cinco días.

6.7.9.2 Indicadores Financieros

Son ratios que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación por división entres si de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización en función a niveles óptimos definidos para ella.

Tabla N°. 6.25. Indicadores Financieros

N°	INDICADORES FINANCIEROS	COOPERAT.	SISTEMA
		%	%
1	CAPITAL		
1.1	Cobertura Patrimonial de Activos	386.25	253.99
1.2	Patrimonio Técnico Constituido/Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo (*)	16.91	16.17
1.3	Patrimonio Técnico Secundario/Patrimonio Tec. Primario (*)	10.51	
2	CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1	Morosidad Brutal Total	5.84	7.74
2.2	Morosidad Cartera Comercial	0.00	0.00
2.3	Morosidad Cartera Consumo	3.03	6.37
2.4	Morosidad Cartera de Vivienda	0.90	1.98
2.5	Morosidad Cartera Microempresa	8.31	9.64

2.6	Provisiones /Cartera de Crédito Improductiva	95.85	88.96
2.7	Cobertura Cartera Comercial	0.00	0.00
2.8	Cobertura Cartera Consumo	96.00	78.29
2.9	Cobertura Cartera Vivienda	218.47	116.76
2.1	Cobertura Cartera Microempresa	92.55	78.69
3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.1	Activos Productivos/Pasivos con Costo	115.46	121.04
3.2	Grado de Absorción Gastos Operacionales/Margen Financiero	61.82	90.89
3.3	Gastos de Personal/ Activo Total Promedio	1.97	4.37
	Gastos Operativos/Activo Total Promedio	4.20	8.25
4	RENTABILIDAD		
4.1	Rendimiento Operativo Sobre Activo-ROA	1.76	1.86
4.2	Rendimiento Operativo Sobre Patrimonio-ROE	12.56	9.45
5	LIQUIDEZ		
5.1	Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo	22.26	23.32
5.2	Cobertura 25 Mayores Depositantes (**)	101.59	176.88
5.3	Cobertura 100 Mayores Depositantes (**)	58.44	97.56

Elaborado por: Lisbeth Paredes

6.8 ADMINISTRACIÓN

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

En consecuencia, la propuesta de implantar un Sistema para disminuir el riesgo de liquidez, estará a cargo del área de Crédito, el cual enseñara a su equipo de trabajo que para lograr una eficiente gestión financiera de cualquier proceso, debe cumplir con los procedimientos del Sistema, dirección y control: con la finalidad de rendir cuentas de transparencia a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, esta constituye una herramienta primordial para dar lugar a una buena toma de decisiones en el área financiera.

6.8.1 Administración de los Activos

El gerente debe determinar de los activos que se presenta en el balance. Estos se evidencian en la columna izquierda y se quiere llegar disminuir la Cartera vencida, esforzándose por mantener buenos niveles.

6.8.2 Administración del Pasivo y Capital

Estas cuentas están a la derecha del Balance General, comprende de importantes decisiones, la primera es determinar la cantidad adecuada de financiamiento a corto plazo. La importancia de esta decisión está en relación directa con la liquidez.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Los Indicadores de Gestión al construirlos se tuvo el conocimiento sobre el manejo y administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de “FRANDESC Ltda.”, en forma interna y externa así como la conducción y control de los Recursos Financieros y humanos. Al hacerlos permitió una toma de decisión acertada que resultó necesario para corregir anomalías que podían llegar a aumentar la Cartera y así lograr crear un sistema de objetivos y estrategias financieras.

Son importantes las operaciones de la empresa cooperativista, porque proporciona sistemas de esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de esta Cooperativa.

El seguir un sistema o establecer el modelo de como disminuir el riesgo, requerirá de una evaluación permanente de sus actividades financieras programadas y deberá estar a cargo el Jefe de Cobranzas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FRANDESC LTDA.

6.10. PLAN DE ACCIÓN CRONOGRAMA DE PROPUESTA 2014

Cuadro No.6.21.Cronograma de Propuesta

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPO	% RECUPERACION
			APLICAR	
FASE I				
DIAGNÓSTICO	Determinación de la situación Económica, Política Social de nuestro país.	Lisbeth Paredes	Dos semanas	Aspira recuperar el 30% de la cartera vencida
ANÁLISIS EXTERNO	Observar tendencias y cambios de la situación del entorno de la Cooperativa.	Lisbeth Paredes	Dos semanas	
ANÁLISIS INTERNO	Identificar eventos y situaciones internas que se presentan en la Cooperativa.	Lisbeth Paredes	Dos semanas	
FASEII				
MISIÓN	Establecer el trabajo específico que se debe cumplir la Cooperativa	Lisbeth Paredes	Una semana	Aspira recuperar el 30% de la cartera vencida
VISIÓN	Se quiere crear la imagen futura de la Cooperativa	Lisbeth Paredes	Una semana	
FASE III				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Control y Recuperación de la cartera Disminuir el Riesgo de la Cooperativa	Lisbeth Paredes Lisbeth Paredes	Una semana	Aspira recuperar el 30% de la cartera vencida
ESTRATEGIAS	Implantar un Sistema ágil y seguro de crédito Fortalecer la Cobranza telefónica	Lisbeth Paredes Departamento de	Una semana 1 mes	Aspira recuperar el 30% de la cartera vencida

	Eficiencia y rapidez en la aprobación de créditos Determinar tiempos en los procesos Supervisar la acciones de los ejecutivos en el sistema Implementar sistema de comisiones Asentamiento y consolidación en la Cooperativa Ofrecer descuentos a los clientes que cancelan antes del vencimiento Capacitar al personal Calificar el nivel de los colaboradores Realizar pruebas de actitud y aptitud	Crédito Departamento de Crédito Departamento de Crédito Gerencia Gerencia Gerencia Caja- Crédito TTHH TTHH TTHH	1 mes 1 mes 1 semana 1 semana 1 semana 1 semana 1 año Cada mes Cada año	No dejar vencer la cartera
FASE IV				
ANÁLISIS FINANCIERO	Sistematizar los proceso contables Elaborar informes financieros eficientes Obtener información financiera oportuna Procesos que garanticen la optimización de los recursos	Departamento Contable Departamento Contable Departamento Contable Departamento Contable	1 mes Cada mes Cada mes Unas emana	Aspira recuperar el 30% de la cartera vencida

Elaborado por: Lisbeth Paredes

FASES DE ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA COOPERATIVA FRANDESC LTDA

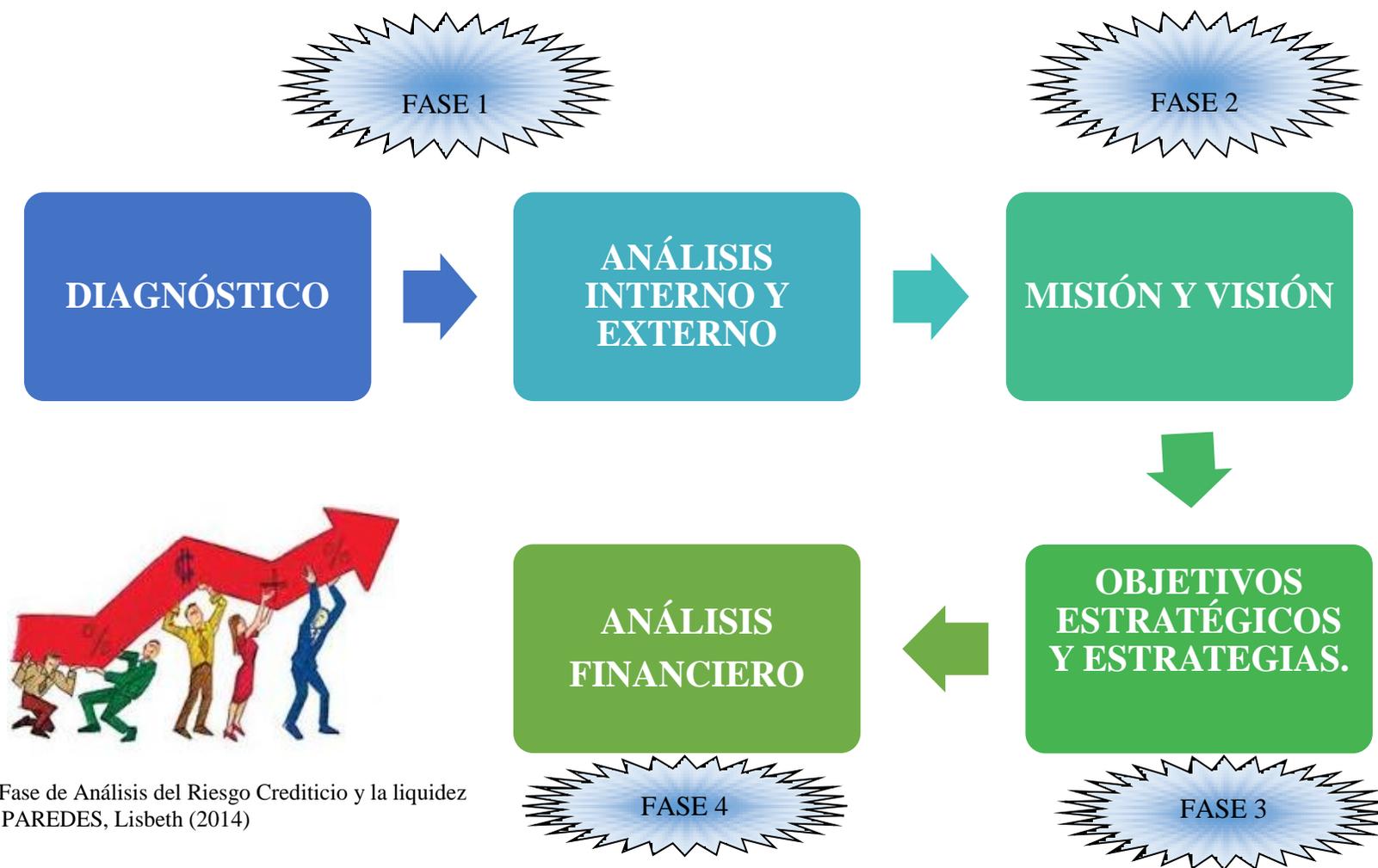


Gráfico #.6.23.Fase de Análisis del Riesgo Crediticio y la liquidez
Elaborado por: PAREDES, Lisbeth (2014)

BIBLIOGRAFIA

- Promonegocios.net.* (enero de 2008). Recuperado el 30 de 05 de 2012, de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Estado de Perdidas y Ganancias.* (2009). Recuperado el 20 de Abril de 2012, de <http://pamplona2009.wikispaces.com/file/view/ESTADO+DE+PERDIDAS+Y+GANANCIAS.pdf>
- (2012). Recuperado el 30 de 05 de 2012, de Finanzas : <http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoDefinicionFuncionFinanciera>
- Chimborazo.net.* (2012). Recuperado el 30 de 03 de 2012, de <http://www.chimborazo.net/>
- Definicion.org.* (2012). Recuperado el 30 de 05 de 2012, de Indicadores Financieros : <http://www.definicion.org/indicadores-financieros>
- WOCCU.* (2012). Recuperado el 30 de 03 de 2012, de <http://www.woccu.org/>
- Adame, C. J. (2005). *Principales indicadores financieros y del sector externo de la economía.* México.
- Anzil, F. (11 de 2009). *econlink.com.ar.* Recuperado el 26 de 06 de 2014, de Economía: <http://www.econlink.com.ar/concepto-de-economia>
- Baez, J. (07 de 2011). Español. (J. R. Baez, Productor) Recuperado el 12 de 06 de 2014, de <http://bestpractices.com.py>
- Barrezueta, H. E. (28 de Abril de 2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.* Recuperado el 19 de Junio de 2014, de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Cambiarias, S. d. (2003). *Basilea II: Hacia un nuevo esquema de.*
- Carlberg, C. (2010). *Analisis de Negocios con excel.* México, México: Prentice Hall.
- De La Fuente, G. (2010). *Analisis del Riesgo Crediticio.* Recuperado el 26 de Junio de 2014, de www.econ.uba.ar
- Domínguez, P. R. (2007). *Manual de análisis financiero.* España: Gestión Empresarial.
- Domínguez, P. R. (2007). *Manual de Análisis financiero.* España: Gestión Empresarial.
- Elizondo, A. (2004). *Medición integral del riesgo de crédito.* México: Limusa.

- Emery, D. R. (1999). *Fundamentos de administración financiera*. Caracas.
- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2008). *ADMINISTRACION FINANCIERA* (Español ed.). (M. De Anata, Ed.) Mexico: Pearson Educación.
- Enguítanos, A. M. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de gestión*. Madrid: Ecobook.
- Ettlinger, R. (2001). *Créditos y Cobranzas* (Vol. 1). (E. Wallberg, Trad.) Mexico, México: CECSA.
- Fuente, L. G. (2010). *Análisis del Riesgo Crediticio*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Gamboa Velásquez, R. (2008). *Finanzas* (Vol. 4). NORMA.
- Gamboa, R. (1998). *Finanzas*. Colombia: Norma.
- García, J. P. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa. Teoría y aplicaciones prácticas*. España: Salamanca.
- García, R. H. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicio y turísticas*. Barcelona: UBe.
- Gomez, J. (2012). Finanzas - las 5 "c" del crédito. *Economía Negocios Finanzas Mundo*, 5.
- Hernandez, P. A. (12 de 2004). *Revista Colombiana de Estadística*, 27(2), 139.
- Iformacion Financiera*. (s.f.). Recuperado el 20 de Abril de 2012, de <http://www.informacionfinanciera.es/financiera-principales-estados-financieros.html>
- Lugo, J. A. (2004). *Introducción a la economía*. México: Plaza y Valdés.
- Macedo, J. J. (2003). *Economía*. México: Umbral.
- Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral.
- Madura, J. (2010). *Mercados e Instituciones Financieras* (8va ed., Vol. uno). (J. Martinez, Ed.) México, México: Edamsa.
- March, V. 4. (2001). A dimensional approach to measuring social capital. En D. y. Narayan.
- Medina, R. S. (2008). *Finanzas para la economía* (vol. primero). (f. m. tome, ed.) 28230 las rozas, Madrid-España.
- Merton, R. C. (1998). *Finanzas*. México: Pearson Educacion.

- Miranda, J. (2010). *El Desafío de la Gerencia de Proyectos* (Tercera ed., Vol. Uno). (G. Ltda., Ed.) Colombia: MM.
- Nickerson, C. (2010). *Manual de Contabilidad*. España: OCEANO.
- Ponce, A. R. (2004). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Rentabilidad y Ventaja Competitiva* . (s.f.). Recuperado el 20 de Abril de 2012, de <http://www.eumed.net/libros/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Rodolfo, C. (1981). *Organización de Créditos y Cobranzas* (Segunda ed.). Buenos Aires: MACCHI.
- Rye, D. (1999). *El Juego Empresarial* (primera ed.). (D. Gutiérrez, Trad.) Colombia: Mc Graw Hill.
- Salazar, C. S. (2005). *Administración de empresas constructoras*. México: Limusa.
- Sanchez Ballesta, J. P. (3 de 2002). [https://www.google.com.ec/search?q=s%C3%A1nchez+ballesta+juan+pedro+\(2002\)+an%C3%A1lisis+de+rentabilidad+de+la+empresa&oq=Sanchez+Ballesta&aqs=chrome.1.69i57j0l5.18160j0j8&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=s%C3%A1nchez+ballesta+juan+pedro+(2002)+an%C3%A1lisis+de+rentabilidad+de+la+empresa&oq=Sanchez+Ballesta&aqs=chrome.1.69i57j0l5.18160j0j8&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8). Recuperado el 17 de Abril de 2014, de <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/analisisR.pdf>
- Sanchez Vallesta, P. J. (2002). *Análisis de la Rentabilidad de la Empresa*. Recuperado el 20 de Abril de 2012, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Schlageter, J. D. (2005). *Finanzas operativas, un coloquio*. México: IPADE.
- Serrat, N. A. (2001). *Estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo*. Madrid: Profit.
- Soriano, M. J. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona: Profit.
- Torres, J. C. (2006). *Curso de formación profesional bancaria*. Venezuela: CEC.
- Torres, m. A. (1999). *Dirección estratégica: un enfoque práctico: principios y aplicaciones*. España: Diaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO #.1
Ficha de Observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA DE ECONOMÍA
FICHA DE OBSERVACIÓN No. 001 Objeto de estudio: Análisis de Riesgo Crediticio en relación con la Liquidez. Lugar de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC LTDA”. Fecha de la observación: Junio 29 de 2013. Nombre del investigador: Lisbeth Paredes Medina
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN No existe un adecuado procesamiento de operaciones en relación con la calidad de los productos y servicios financieros, esto ha generado una disminución de créditos, cierre de cuentas, cancelación de pólizas de inversión, etc., el personal no está capacitado y aún más el gerente, para potencializar el crecimiento institucional financiero, perdiendo clientes actuales y potenciales.

Elaborado por: Lisbeth Paredes (2014)

ANEXO #.2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE ECONOMÍA**

ENCUESTA PARCIALMENTE ESTRUCTURADA PARA LOS SOCIOS ACCIONISTAS FUNDADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO YCRÉDITO FRANDESC LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

OBJETIVO: Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente:

Cuestionario:

- 1. ¿Cree usted que la tasa de interes aplicada en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

- 2. ¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad esta acorde a sus objetivos?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

3. **¿Considera usted que la morocidad de los socios afecta a la rentabilidad de la cooperativa?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

4. **¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

5. **¿Considera usted que los recursos económicos de la cooperativa tiene algún riesgo?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

6. **¿Qué porcentaje de liquidez tiene la Cooperativa?**

1% al 5%	5% al 10%	¿Por qué?
----------	-----------	-----------

7. **¿Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?**

- a) De \$100 a \$500 ()
- b) De \$501 a \$1.500 ()
- c) De \$1.501 a \$2.500 ()
- d) De \$2.501 a \$3.500 ()
- e) De \$3.501 a \$4.500 ()
- f) De \$4.501 a \$10.000 ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO #.3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE ECONOMÍA**

ENCUESTA PARCIALMENTE ESTRUCTURADA PARA LOS SOCIOS AFILIADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

OBJETIVO: Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente:

Cuestionario:

- 1. ¿El servicio financiero que ofrece la Cooperativa “FRANDESC Ltda.”, cumple con las expectativas que usted solicitó?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

- 2. ¿Usted ha realizado algún crédito en la Cooperativa?**

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

3. ¿A qué actividad económica se dedica usted?

- a) Agropecuaria ()
- b) Comercial ()
- c) Microempresa ()
- d) Artesanal ()
- e) Otros ()

4. ¿Indique que tipo de crédito obtuvo en la cooperativa?

- a) Consumo ()
- b) Microempresarial ()

5. ¿Conoce usted, el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

6. ¿Alguna vez ha incumplido en la liquidación de su crédito?

SÍ ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

7. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

- a) Descuido ()
- b) Mala Inversión ()
- c) Imprevistos ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!