

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MAESTRIA EN GESTIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación y Desarrollo

TEMA: “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”

Proyecto de Investigación y Desarrollo, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Financiera

Autor: Eco. César Ricardo Ipiales Paredes

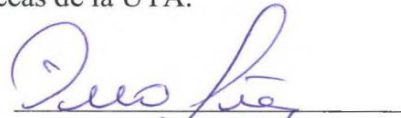
Director: Ing. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco, Mg.

Ambato – Ecuador

2016

**A LA UNIDAD ACADEMICA DE TITULACION DE LA FACULTAD DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

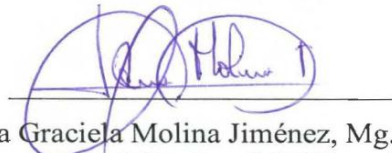
El Tribunal receptor del Problema Profesional presidido por: Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, e integrado por los señores: Ingeniera Ana Consuelo Córdova Pacheco Magister, Doctora Ana Graciela Molina Jiménez Magister, Economista Hermel David Ortiz Román Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Proyecto de Investigación y Desarrollo con el tema: “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”, elaborado y presentado por el Economista César Ricardo Ipiates Paredes, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Financiera; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



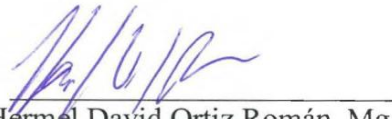
Eco. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Ana Consuelo Córdova Pacheco, Mg.
Miembro del Tribunal



Dra. Ana Graciela Molina Jiménez, Mg.
Miembro del Tribunal



Eco. Hermel David Ortiz Román, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Proyecto de Investigación y Desarrollo presentado con el tema: “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikhari”, me corresponde exclusivamente a: Economista César Ricardo Ipiates Paredes.

Eco. César Ricardo Ipiates Paredes.

Autor

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Proyecto de Investigación y Desarrollo, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

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

Eco. César Ricardo Ipiates Paredes.

1803619889

INDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA..... | i |
| APROBACION POR EL TRIBUNAL DE GRADO | ii |
| AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO | iii |
| DERECHOS DE AUTOR | iv |
| INDICE | v |
| DEDICATORIA | xii |
| RESUMEN EJECUTIVO | xiii |
| INTRODUCCION | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| 1. EL PROBLEMA | 2 |
| 1.1. TEMA..... | 2 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2.1. Contextualización..... | 2 |
| 1.2.2. Análisis Crítico | 14 |
| 1.2.3. Prognosis | 16 |
| 1.2.4. Formulación del Problema | 17 |
| 1.2.5. Interrogantes..... | 17 |
| 1.2.6. Delimitación..... | 17 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 18 |
| 1.4. OBJETIVOS..... | 21 |
| 1.4.1. Objetivo General | 21 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 21 |
| CAPÍTULO II | 22 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 22 |

| | | |
|-------------------|--|-----|
| 2.1. | ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 22 |
| 2.2. | FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA | 27 |
| 2.3. | FUNDAMENTACIÓN LEGAL | 28 |
| 2.4. | CATEGORÍAS FUNDAMENTALES..... | 58 |
| 2.4.1. | Subcategorización Variable Independiente..... | 59 |
| 2.4.2. | Subcategorización Variable Dependiente | 59 |
| 2.5. | HIPÓTESIS | 88 |
| 2.6. | SEÑALAMIENTO DE VARIABLES | 88 |
| CAPÍTULO III..... | | 89 |
| 3. | METODOLOGÍA | 89 |
| 3.1. | ENFOQUE DE LA INVESTIGACION..... | 89 |
| 3.2. | MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN | 89 |
| 3.2.1. | Investigación Bibliográfica o Documental | 89 |
| 3.2.2. | Investigación de Campo..... | 90 |
| 3.3. | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 90 |
| 3.3.1. | Investigación Exploratoria | 90 |
| 3.3.2. | Investigación Descriptiva..... | 90 |
| 3.3.3. | Investigación Explicativa..... | 91 |
| 3.4. | POBLACIÓN Y MUESTRA | 91 |
| 3.5. | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 92 |
| 3.6. | PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 94 |
| 3.7. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 95 |
| CAPÍTULO IV..... | | 96 |
| 4. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 96 |
| 4.1. | ANÁLISIS E INTERPRETACION | 96 |
| 4.2. | VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 107 |

| | | |
|------------------|---|-----|
| 4.2.1. | Planteamiento de hipótesis | 107 |
| 4.2.2. | Nivel de significancia..... | 107 |
| 4.2.3. | Elección de la prueba estadística..... | 107 |
| 4.2.4. | Tabla Frecuencias Observadas | 108 |
| 4.2.5. | Tabla Frecuencias Esperadas | 108 |
| 4.2.6. | Calculo de los grados de libertad | 109 |
| 4.3. | ELECCION PRUEBA CHI CUADRADO | 110 |
| 4.3.1. | Tabla del Chi Cuadrado | 110 |
| 4.3.2. | Justificación y decisión Final | 111 |
| 4.4. | DIAGNOSTICO DE CARTERA DE CREDITO | 112 |
| 4.4.1 | Matriz de Transición de la Cartera de Crédito | 112 |
| 4.4.2. | Elaboración de la Matriz de Transición de la Cartera de Crédito . | 113 |
| 4.5. | ANALISIS SITUACIONAL FINANCIERO..... | 115 |
| 4.5.1. | Total Activos, Pasivos y Patrimonio..... | 115 |
| 4.5.2. | Obligaciones con el público según tipo de depósito | 116 |
| 4.5.3. | Cartera de créditos vs. Obligaciones con el público | 117 |
| 4.5.4. | Ingresos vs. Gastos..... | 118 |
| 4.5.5. | Intereses y Descuentos Ganados vs. Causados | 119 |
| 4.6. | INDICES FINANCIEROS | 120 |
| 4.6.1. | Liquidez..... | 120 |
| 4.6.2. | Morosidad | 121 |
| 4.6.3. | Solvencia..... | 122 |
| 4.6.4. | Rentabilidad sobre Activos | 123 |
| 4.6.5. | Rentabilidad sobre Patrimonio..... | 124 |
| CAPÍTULO V | | 125 |
| 5. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 125 |

| | |
|----------------------------|-----|
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 125 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 126 |
| BIBLIOGRAFÍA | 127 |
| ANEXOS | 144 |
| Encuesta | 145 |
| Entrevista..... | 147 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla N. 1 Distribución de las cooperativas de ahorro y crédito por provincias, en número de entidades y porcentajes, año 2008 y 2015..... | 3 |
| Tabla N. 2 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario..... | 4 |
| Tabla N. 3 Distribución de las cooperativas activas por segmentos, en porcentajes, año 2015 | 4 |
| Tabla N. 4 Volumen de Crédito Provincia de Tungurahua..... | 10 |
| Tabla N. 5 Volumen de Depósitos Provincia de Tungurahua..... | 11 |
| Tabla N. 6 Personal Responsable de la Gestión de Recursos Financieros..... | 91 |
| Tabla N. 7 Variable Independiente: Gestión del riesgo crediticio | 92 |
| Tabla N. 8 Variable Dependiente: Liquidez | 93 |
| Tabla N. 9 Recolección de información..... | 94 |
| Tabla N. 10 Estructura Orgánica..... | 97 |
| Tabla N. 11 Trabajo que desarrolla el personal de cobranza | 98 |
| Tabla N. 12 Proceso de control | 99 |
| Tabla N. 13 Coordinación de procesos de gestión de crédito | 100 |
| Tabla N. 14 Optimización de Recursos..... | 101 |
| Tabla N. 15 Calidad del servicio..... | 102 |
| Tabla N. 16 Control en áreas de la cooperativa | 103 |

| | |
|---|-----|
| Tabla N. 17 Cumplimiento de políticas | 104 |
| Tabla N. 18 Información oportuna..... | 105 |
| Tabla N. 19 Manual de control y recuperación cartera..... | 106 |
| Tabla N. 20 Tabla Frecuencias Observadas | 108 |
| Tabla N. 21 Tabla Frecuencias Esperadas | 108 |
| Tabla N. 22 Cálculo Chi cuadrado..... | 110 |
| Tabla N. 23 Matriz de Transición Cartera de Crédito..... | 112 |
| Tabla N. 24 Elaboración de la Matriz de Transición de la Cartera de Crédito ... | 113 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|-----|
| Grafico N. 1 Evolución de los Activos, Pasivos y Patrimonio de las cooperativas de Ahorro y Crédito, en millones dólares, periodo 2012-2015..... | 5 |
| Grafico N. 2 Evolución de Cartera de créditos y de los Depósitos de las cooperativas de Ahorro y Crédito, en millones dólares, periodo 2012-2015 | 7 |
| Grafico N. 3 Evolución de la morosidad de la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito, en porcentajes, periodo 2012-2015..... | 8 |
| Grafico N. 4 Morosidad de la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito por segmentos, en porcentajes, año 2015..... | 9 |
| Grafico N. 5 Árbol de Problemas..... | 14 |
| Grafico N. 6 Categorización Variables | 58 |
| Grafico N. 7 Subcategorización Variable Independiente..... | 59 |
| Grafico N. 8 Subcategorización Variable Dependiente | 59 |
| Grafico N. 9 Fase del Control Riego Crediticio..... | 64 |
| Grafico N. 10 Estructura Orgánica..... | 97 |
| Grafico N. 11 Trabajo que desarrolla el personal de cobranza..... | 98 |
| Grafico N. 12 Proceso de control..... | 99 |
| Grafico N. 13 Coordinación de procesos de gestión de crédito..... | 100 |
| Grafico N. 14 Optimización de Recursos | 101 |

| | |
|---|-----|
| Grafico N. 15 Calidad del servicio..... | 102 |
| Grafico N. 16 Control en áreas de la cooperativa | 103 |
| Grafico N. 17 Cumplimiento de políticas | 104 |
| Grafico N. 18 Información oportuna..... | 105 |
| Grafico N. 19 Manual de control y recuperación cartera..... | 106 |
| Grafico N. 20 Chi Cuadrado | 111 |
| Grafico N. 21 Total Activos, Pasivos y Patrimonio 2014-2015 | 115 |
| Grafico N. 22 Obligaciones con el público según tipo de depósito 2014-2015.. | 116 |
| Grafico N. 23 Cartera de créditos vs. Obligaciones con el público 2014-2015.. | 117 |
| Grafico N. 24 Ingresos vs. Gastos 2014-2015 | 118 |
| Grafico N. 25 Intereses y Descuentos Ganados vs. Causados 2014-2015..... | 119 |

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, autoridades y docentes por haberme formado como profesional, para servir a la sociedad.

DEDICATORIA

A mis padres y a mi hermano, quienes con su entusiasmo y apoyo, me impulsaron a seguir adelante para culminar con el más importante anhelo de mi vida profesional.

Ricardo

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN

TEMA:

“La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”

AUTOR: Eco. Cesar Ricardo Ipiales Paredes

DIRECTOR: Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco

FECHA: 19 de Marzo de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se desarrolló el tema Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari con la finalidad de reducir la cartera vencida. La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades y utilizando recursos gerenciales. Se utilizó el enfoque cualitativo ya que se investiga el problema y se amplía teóricamente los factores que intervienen con las variables de la gestión del riesgo crediticio y la liquidez, se procedió a recolectar información para palpar y tener un contacto directo con el cliente interno, además se aplica la investigación cuantitativa ya que se recurre al análisis e interpretación de resultados.

En base a la investigación se puede concluir que en la cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari la estructura orgánica de la institución no es muy adecuada, y que el trabajo que se desarrolla en la misma no es tan eficiente. Razón por la cual la cooperativa no puede realizar bien las actividades, además no existe un control adecuado de los procesos internos y no siempre se coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades que se realizan, además existe una inadecuada optimización en los recursos.

Descriptores: Riesgo, Crédito, Liquidez, Cartera Vencida, Proceso Interno, Incertidumbre, Amenaza, Recurso Gerencial, Cliente Interno, Estructura Orgánica

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN

THEME:

“La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”

AUTHOR: Eco. Cesar Ricardo Ipiales Paredes
DIRECTED BY: Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco
DATE: 19 de Marzo de 2016

EXECUTIVESUMMARY

In this research the issue of credit risk management and its influence on the liquidity of the credit union is Runapak Rikchari development. Risk management is a structured approach to managing uncertainty related to a threat approach, through a sequence of activities, using managerial resources. The qualitative approach was used because the problem itself is investigated theoretically and wide factors involved with financial risk and liquidity variables, we proceeded to collect information to feel and have direct contact with the internal customer. In addition, quantitative research as applied to the analysis and interpretation of results is used.

On the basis of the research we can conclude that the credit union Runapak Rikchari the organizational structure of the institution is not very adequate, and that the work that takes place in it is not efficient tan. Why the cooperative can not perform activities well. In addition there is no adequate control of internal processes and not always collection processes and activities carried out are coordinated, there is also inadequate resource optimization.

Keywords: Risk, Credit , Liquidity, Nonperforming loan, Internal Process, Uncertainty , Threat , Resource Management , Internal Client, Structure Organic

INTRODUCCION

La presente investigación se la realiza en base a un problema detectado en la institución cooperativista el cual es: Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari. En el trabajo se exponen cinco capítulos los cuales se detallan a continuación.

En el primer capítulo se determina el tema, analizando cada una de las variables, se delimita el problema, se plantea además los objetivos de la investigación, este capítulo permitió establecer la relación entre la variable independiente y dependiente; en el segundo capítulo se fundamenta el objeto de estudio, tomando en cuenta cada una de las variables de investigación.

En el tercer capítulo se analiza la metodología que se utilizará tomando en cuenta los enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, la modalidad de investigación y se determina la población y la muestra.

En el cuarto capítulo se procede a realizar las respectivas tabulaciones hechas a los clientes interno con sus respectivos análisis e interpretaciones, finalmente en el quinto capítulo se desarrollan respectivamente las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA

La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

En el año 2012, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS, se llevó a cabo la transición de las competencias entre la Superintendencia y las instituciones del sector público, que a la fecha de promulgación de la Ley, tenía a su cargo el control y supervisión de las organizaciones del sector de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario: la Dirección Nacional de Cooperativas (Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social) y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El proceso de transición concluyó en diciembre del año 2012, permitiendo que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria inicie su actividad supervisora en enero del año 2013 (SEPS, 2013).

A partir del año 2013 en acatamiento de la Disposición Transitoria Primera de la LOEPS, gracias a la exitosa culminación del proceso de adecuación de estatutos, se logró identificar a las organizaciones a ser controladas y al mismo tiempo, poner a la disposición del Ecuador un registro actualizado de dichas organizaciones. Este registro cuenta con información de la ubicación geográfica de las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se han visto reducidas debido al proceso de supervisión y control realizado por la SEPS, como se muestra a continuación:

Tabla N. 1 Distribución de las cooperativas de ahorro y crédito por provincias, en número de entidades y porcentajes, año 2008 y 2015

| Provincias | 2008* | 2015** | Participación 2015 |
|----------------------|-------------|------------|--------------------|
| Azuay | 62 | 47 | 5,33% |
| Bolívar | 23 | 22 | 2,50% |
| Cañar | 18 | 18 | 2,04% |
| Carchi | 13 | 8 | 0,91% |
| Chimborazo | 73 | 82 | 9,31% |
| Cotopaxi | 32 | 71 | 8,06% |
| El Oro | 28 | 15 | 1,70% |
| Esmeraldas | 33 | 7 | 0,79% |
| Galápagos | 4 | 3 | 0,34% |
| Guayas | 177 | 73 | 8,29% |
| Imbabura | 24 | 29 | 3,29% |
| Loja | 63 | 59 | 6,70% |
| Los Ríos | 29 | 20 | 2,27% |
| Manabí | 54 | 43 | 4,88% |
| Morona Santiago | 21 | 3 | 0,34% |
| Napo | 10 | 4 | 0,45% |
| Orellana | 6 | 4 | 0,45% |
| Pastaza | 14 | 6 | 0,68% |
| Pichincha | 404 | 182 | 20,66% |
| Santa Elena | | 3 | 0,34% |
| Santo Domingo | | 3 | 0,34% |
| Sucumbíos | 8 | 6 | 0,68% |
| Tungurahua | 117 | 165 | 18,73% |
| Zamora Chinchipe | 8 | 8 | 0,91% |
| Total General | 1221 | 881 | 100,00% |

*Fuente: Ministerio Inclusión Económica y Social(MIES), Diciembre 2008.

**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS), Diciembre 2015.

Al realizar un comparativo entre las cooperativas activas en el 2008 y 2015 se determinó que ha existido una reducción de 340 entidades financieras cooperativas. Sin embargo a pesar de esta variación es importante destacar que Pichincha concentra el 20,66% de las cooperativas activas, seguida de Tungurahua con el 18,73%, Chimborazo con el 9,31% entre los porcentajes más representativos.

La Junta de Regulación Monetaria Financiera resuelve mediante la Resolución N°.038-2015-F del 13 de febrero del 2015 clasificar a las cooperativas de ahorro y crédito según los siguientes segmentos:

Tabla N. 2 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

| Segmento | Activos(USD) |
|----------|--|
| 1 | Mayor a 80'000.000,00 |
| 2 | Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 |
| 3 | Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 |
| 4 | Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 |
| 5 | Hasta 1'000.000,00 Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales. |

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015.

En consideración a la norma expuesta anteriormente se puede decir que las cooperativas de ahorro y crédito del país controladas por la SEPS se concentran en un 60,84% en el segmento 5, el segmento 4 representa el 22,04%, el segmento 3 el 10,20%, el segmento 2 el 3,99% y el segmento 1 el 2,93% (ver tabla 3).

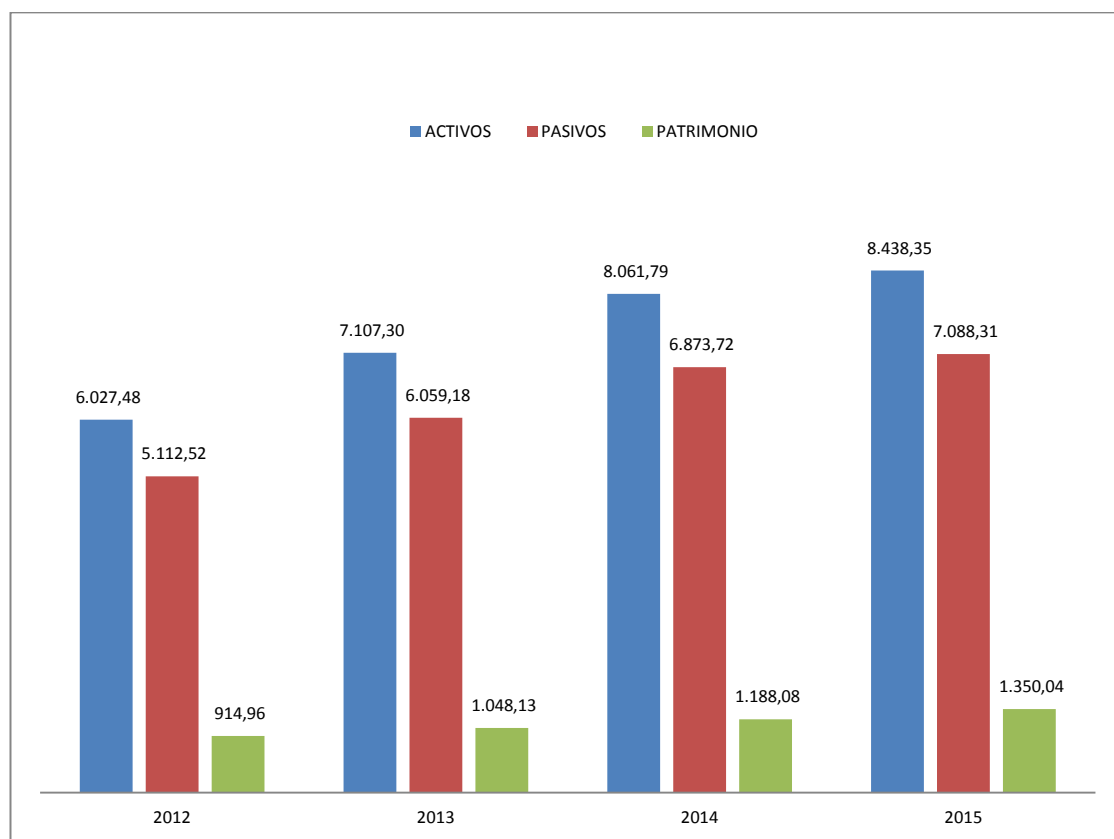
Tabla N. 3 Distribución de las cooperativas activas por segmentos, en porcentajes, año 2015

| Segmentos | N° de cooperativas | Participación |
|----------------------|--------------------|----------------|
| Segmento 1 | 26 | 2,93% |
| Segmento 2 | 35 | 3,99% |
| Segmento 3 | 90 | 10,20% |
| Segmento 4 | 194 | 22,04% |
| Segmento 5 | 536 | 60,84% |
| Total general | 881 | 100,00% |

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS), Diciembre 2015.

Análisis de la situación de las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria

Grafico N. 1 Evolución de los Activos, Pasivos y Patrimonio de las cooperativas de Ahorro y Crédito, en millones dólares, periodo 2012-2015



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS). Boletines Financieros 2012-2015.

Elaboración: Ricardo Ipiates.

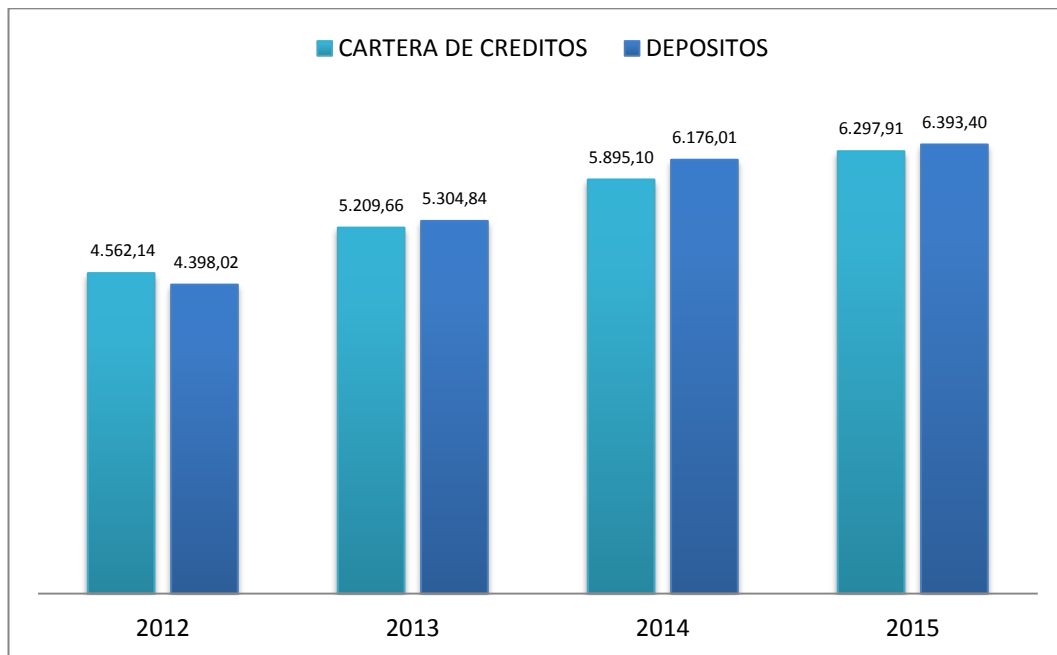
Las cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SEPS han presentado una importante evolución en los indicadores agregados como son activos, pasivos, patrimonio, cartera de créditos y depósitos lo cual demuestra la salud financiera del sistema para visualizar esta afirmación a continuación se presentan la siguiente información:

- Los activos totales de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 ascendieron a USD\$ 6.027,48 millones mientras que para el 2015 se ubicó

en el orden de USD\$ 8.438,35 millones, es decir que ha presentado una tasa de crecimiento promedio del 11,87% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo (ver gráfico 1).

- Los pasivos totales de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 ascendieron a USD\$ 5.112,52 millones mientras que para el 2015 se ubicó el activo en el orden de USD\$ 7.088,31 millones, es decir que el mismo ha presentado una tasa de crecimiento promedio del 11,51% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo (ver gráfico 1).
- El patrimonio total de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 se ascendió a USD\$ 914,96 millones mientras que para el 2015 se ubicó en el orden de USD\$ 1.350,04 millones, es decir que el mismo ha presentado una tasa de crecimiento promedio del 13,85% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo (ver gráfico 1).
- El capital social total de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 ascendió a USD\$ 501,33 millones mientras que para el 2015 se ubicó en el orden de USD\$ 686,23 millones, es decir que el mismo ha presentado una tasa de crecimiento promedio del 11,03% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo.

Grafico N. 2 Evolución de Cartera de créditos y de los Depósitos de las cooperativas de Ahorro y Crédito, en millones dólares, periodo 2012-2015



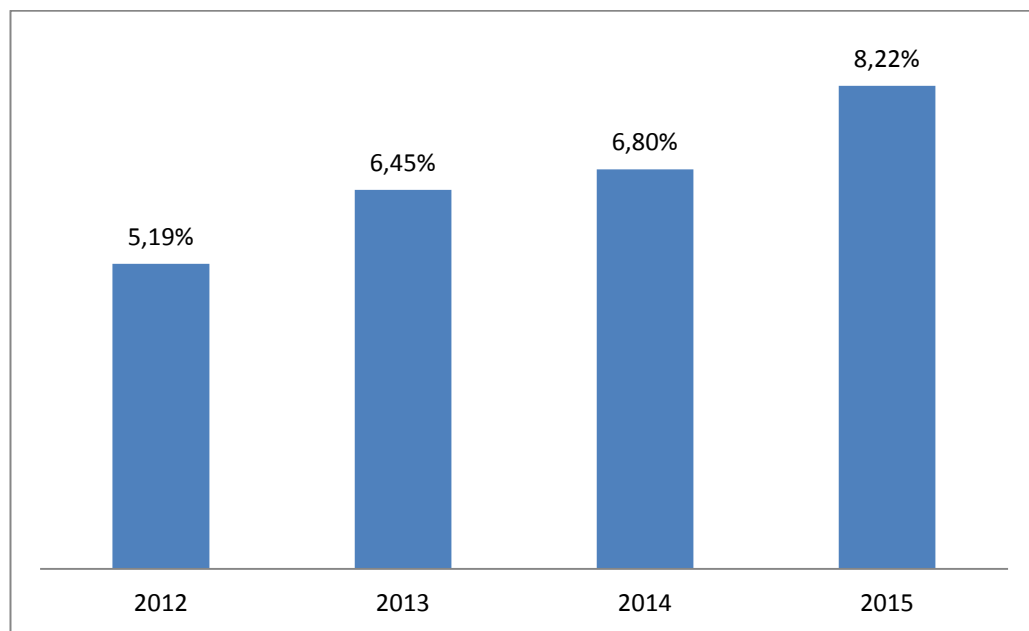
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Boletines Financieros 2012-2015.

Elaboración: Ricardo Ipiales.

- La cartera de crédito del total de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 ascendió a USD\$ 4.562,14 millones mientras que para el 2015 se ubicó en el orden de USD\$ 6.297,91 millones, es decir que el mismo ha presentado una tasa de crecimiento promedio del 11,35% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo.
- Los depósitos totales de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2012 ascendieron a USD\$ 4.398,02 millones mientras que para el 2015 se ubicaron en el orden de USD\$ 6.393,40 millones, es decir que los mismo han presentado una tasa de crecimiento promedio del 13,28% durante ese periodo, lo que demuestra la adecuada gestión administrativa y financiera que tiene el sistema financiero cooperativo.

- Durante el periodo 2012 y 2015 la cartera de créditos representó el 74,19% de los activos en promedio, mientras que los depósitos representaron el 88,41% de los pasivos.

Grafico N. 3 Evolución de la morosidad de la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito, en porcentajes, periodo 2012-2015

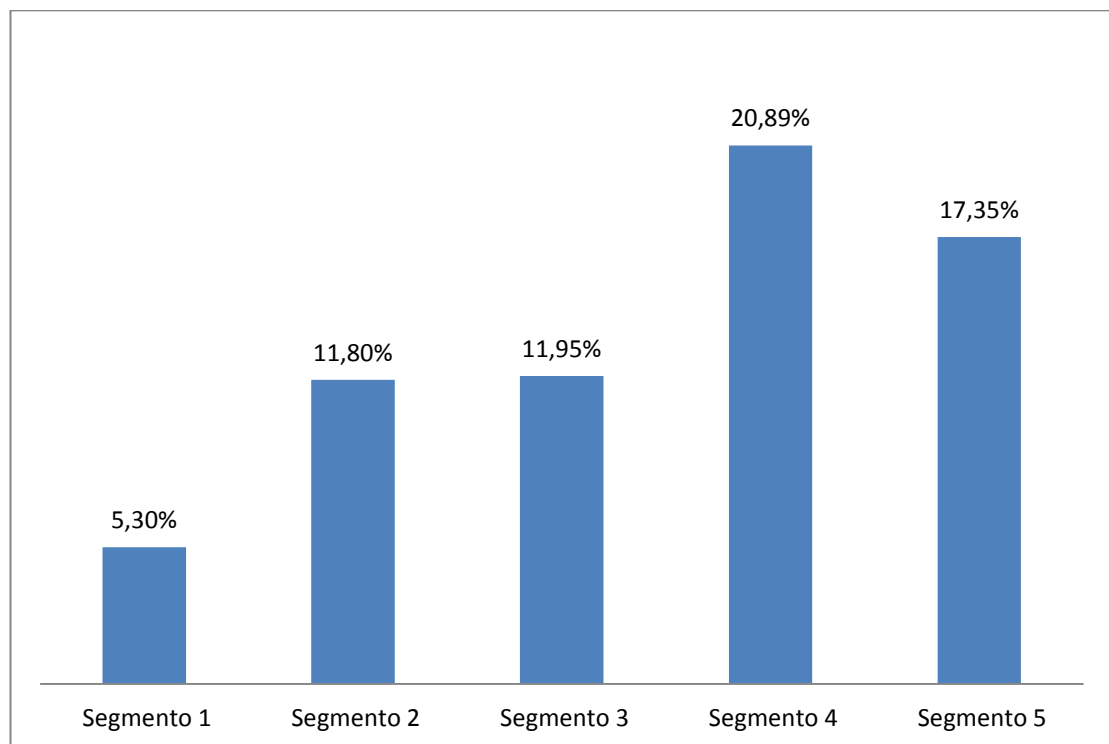


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Boletines Financieros 2012-2015.

Elaboración: Ricardo Ipiales.

Un indicador que permite a priori visualizar el riesgo crediticio es el índice de morosidad de la cartera de créditos, es decir hace referencia a aquellos créditos que se encuentran vencidos o que se definen como cartera de créditos improductiva, el incremento del mismo indica una reducción de la capacidad de pago de los socios y por consecuencia el riesgo crediticio de otorgar un crédito al un socio se incrementa perjudicando de esta manera el liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito. La morosidad global ha presentado una tendencia ascendente, puesto que de ser en el 2012 de 5,19% para el 2015 fue del 8,22%.

Grafico N. 4 Morosidad de la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito por segmentos, en porcentajes, año 2015



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Boletines Financieros 2012-2015.

Elaboración: Ricardo Ipiales.

El segmento 4 es el que presenta el mayor índice de morosidad entre las cooperativas de ahorro y crédito situándose en el 20,89%, le sigue el segmento 5 con el 17,35%, esto resultados se atribuyen al hecho de que las cooperativas que conforman estos segmentos atienden a grupos sociales con insuficientes recursos económicos, los cuales son vulnerables a las variaciones producto de las crisis económicas.

Tungurahua es una de las provincias con un número considerable de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, por cuanto el movimiento económico y productivo en la provincia es dinámico, generando un grado de pertenencia y de solidaridad por parte de los socios que integran cada una de las cooperativas registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quedando el

progreso cooperativo, ligado al desarrollo de las comunidades pertenecientes a cada uno de los cantones de la provincia, garantizando los ahorros y concediendo de forma rápida y oportuna la concesión de créditos, provocando un desarrollo sostenido procedente del mejoramiento continuo en las actividades de las instituciones.

Durante los últimos años en la provincia se ha visto reflejado el fortalecimiento institucional, derivando esto en una continua capacitación por parte de los directivos, y del personal administrativo a cargo de los recursos de los socios mediante el apoyo informático de la administración y de su gestión.

Un modelo de confianza financiera son las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito en su mayoría rurales, estas cooperativas se desarrollaron en la década de los noventa, en medio del brote de nuevas cooperativas y de nuevos segmentos de mercado demostrando tener mayor liquidez y mejores activos productivos, lo que significa que las pequeñas cooperativas logran con éxito hacer frente a la competencia de grandes cooperativas e incluso del dominante sector bancario.

Tabla N. 4 Volumen de Crédito Provincia de Tungurahua
(Marzo de 2016)

| Sistema Financiera | Volumen de Crédito | Operaciones |
|------------------------------|--------------------|-------------|
| | (millones USD) | (número) |
| Total | 69,88 | 17.388 |
| Bancos Privados | 29,63 | 6.666 |
| Economía Popular y Solidaria | 33,73 | 7.112 |
| Mutualistas | 0,69 | 103 |
| Sociedades Financieras | 5,50 | 3.146 |
| Tarjetas de Crédito | 0,24 | 349 |
| Bancos Públicos | 0,09 | 12 |

Fuente: Banco Central de Ecuador

Elaborado por: Ricardo Ipiates.

Como se puede observar en la tabla 1 del volumen de crédito en la provincia de Tungurahua existe una importante participación de la economía popular y solidaria con \$33,73 millones en volumen de créditos y 7.112 operaciones efectuadas, seguido de los bancos privados con \$29,63 millones y 6.666 operaciones crediticias.

**Tabla N. 5 Volumen de Depósitos Provincia de Tungurahua
(Marzo de 2016)**

| Sistema Financiero | Volumen de Depósitos | Operaciones |
|------------------------------|----------------------|-------------|
| | (millones USD) | (número) |
| Total | 155,59 | 7.946 |
| Bancos Privados | 31,74 | 654 |
| Economía Popular y Solidaria | 106,94 | 6.450 |
| Mutualistas | 3,30 | 201 |
| Sociedades Financieras | 13,61 | 641 |

Fuente: Banco Central de Ecuador

Elaborado por: Ricardo Ipiates.

Como se puede observar en la tabla 2 del volumen de depósitos en la provincia de Tungurahua existe una importante participación de la economía popular y solidaria con \$106,94 millones en volumen de depósitos y 6.450 operaciones efectuadas, seguido de los bancos privados con \$31,74 millones y 654 operaciones crediticias.

La Cooperativa de Ahorro Crédito Runapack Rikchari según la SEPS se encuentra en el segmento 5, es decir que sus activos esta en alrededor de un millón de dólares, es una institución que cuenta con 14 años de existencia hasta el 2015, la misma se encuentra en un mercado competitivo, puesto que en Tungurahua existen 165 cooperativas que compiten entre sí por incrementar la cartera de crédito, esta circunstancia ha provocado que el proceso del análisis crediticio no sea el más adecuados es decir que a los socios que solicitan un crédito no se los

somete a filtros eficientes que permitan establecer la idoneidad para otorgárseles un crédito.

En este contexto la Cooperativa de Ahorro Crédito Runapack Rikchari tiene significativas posibilidades de incrementar el riesgo crediticio, ocasionando por ende el incremento de la morosidad y a su vez una disminución de la liquidez de la institución, en este sentido la presente investigación pretende evaluar la gestión administrativa y financiera de la entidad para establecer los factores que podrían influir en la aparición y empeoramiento de esta problemática.

Actualmente la institución presenta un riesgo crediticio medido mediante la morosidad que es del 5,6% el cual está por debajo de la morosidad del segmento 5 registrada en el 2015, lo cual se puede considerar como algo positivo, sin embargo ante las circunstancias provocadas por la disminución del precio del petróleo y la apreciación del dólar ha generado un ambiente de incertidumbre en la economía ecuatoriana que en el caso de la provincia de Tungurahua significo por ejemplo el cierre de cooperativas, siendo una de las causas la inadecuada medición del riesgo crediticio.

Cabe destacar que para mantener un manejo eficiente de estos recursos es necesario que se implementen controles internos tanto administrativos como contables ya que de esta manera se pueden constatar las actividades y la participación del personal en la institución.

Los controles administrativos, que incluyen un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la cooperativa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen todos los controles, tales como análisis estadísticos, estudios de propuestas y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

En cuanto a los controles contables comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de las operaciones financieras y la custodia de activos.

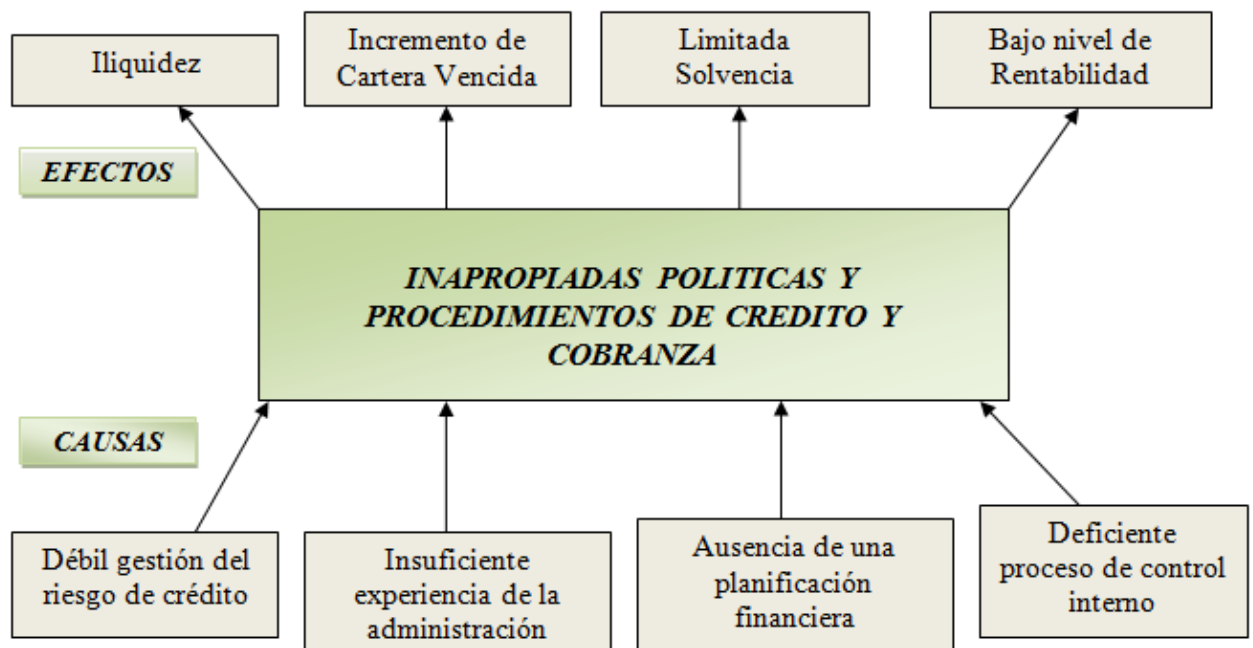
Runapak Rikchari es una cooperativa de ahorro y crédito, la cual se ha establecido desde hace varios años, con el fin de promover la cultura financiera y apoyar a su cultura. En los últimos años se ha visto analizada frecuentemente por los mismos socios para poder mejorar y establecerse como una institución financiera segura y ejemplar; por lo que se ha llegado a determinar que no se posee un control del riesgo crediticio y que no se ha establecido en una de las actividades fundamentales dentro del consejo de vigilancia y de las auditorías que se realizan.

Lo que se quiere es fomentar un mejor manejo de los recursos financieros para promover el desarrollo social de la ciudad y de esta manera que la institución se establezca en el mercado no solo como líder de su sector sino también como parte de las organizaciones que incentivan su participación en la responsabilidad social.

Por la misma razón se requiere que se implemente un manual de gestión crediticio para que en él se inmiscuyan responsabilidades administrativas y sean evaluadas todas las áreas de la empresa, para que de esta manera se pueda obtener excelentes resultados y seguir teniendo el apoyo de sus socios y clientes.

1.2.2. Análisis Crítico

Grafico N. 5 Árbol de Problemas



Elaborado por: Ricardo Ipiales

La débil gestión de riesgo crediticio ha provocado en la cooperativa que exista perdidas de cartera afectando directamente a la liquidez de la empresa, ya que disminuye, además el valor de los activos que posee la misma, como consecuencia de que nuestros deudores fallen en el cumplimiento oportuno de los créditos, esto se debe al no tener un manual de procedimientos crediticios en la empresa consensuado entre la Gerencia Comercial y de Créditos/Cobranzas existiendo más probabilidades de tener problemas en la gestión de crédito.

La insuficiente experiencia y dedicación de la alta administración en la Cooperativa de Runapak Rikchhari provoca que no se evidencien actividades de inspección y asesoría constante como la debería tener al ser una institución

financiera, se necesita un compromiso de los directivos para ejercer una mejor función. Además al no tener la experiencia adecuada no se efectúa análisis de riesgo crediticio de todos los clientes con venta a plazo de acuerdo a las políticas establecidas en un Manual de Procedimientos.

Un factor a considerar es la ausencia de una planificación financiera, a pesar de que están establecidas no se cumplen con cada una de estas, o se cumplen a medias; se debe considerar y analizar la planificación antes de ejercer alguna función o tomar una decisión ya que esto afecta tanto interna como externamente, provocando que los análisis de créditos se basan únicamente en la experiencia comercial o en un informe de antecedentes comerciales. Lo cual puede ser contraproducente para la cooperativa por que no se hace un análisis correcto de la información.

Esto va acompañado de un deficiente proceso de control interno que no proporciona ni especifica las actividades y funciones que se deben realizar para implementar un adecuada gestión del riesgo, a pesar de que existe asesoría no se ha diseñado esto, y ni si quiera se ha propuesto ya que esto tendría un objetivo de maximizar la eficiencia en cada una de las actividades y facilitar el entendimiento de una correcta inspección.

Es importante el proceso de control interno ya que contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la cooperativa realice su objeto.

Generalmente las cooperativas deben tener un adecuado manejo de la liquidez y al mismo tiempo una óptima rentabilidad que garantice su éxito; no obstante cuando se presentan fallas y errores administrativos esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en una disyuntiva para la alta dirección quienes deberán direccionar las políticas crediticias con el fin de superar las dificultades.

1.2.3. Prognosis

Si en la cooperativa no se establecen soluciones rápidas ante este problema se puede proseguir con problemas mucho más graves considerándolo así al deficiente control financiero que provocaría que no se manejen adecuadamente todo lo que los clientes y socios nos confían y así perder la credibilidad de los mismos.

Consecuentemente agregando la limitada solvencia y bajo nivel de rentabilidad, acabando con la imagen de la institución, desprotegiendo los activos e interés institucionales y de la baja calidad de todos los servicios; esto no puede suceder ya que siempre son reguladas este tipo de entidades por lo que correría riesgos de que la cierren y no sea apta para seguir desempeñando este tipo de servicios.

Además, una escasa gestión del riesgo crediticio aumentara las pérdidas por el incumplimiento contractual de sus clientes; debiendo implementar políticas y estrategias de gestión del riesgo que son elementos claves a la hora de llevar un una gestión del riesgo y toma de decisiones por parte de la administración, asegurando parámetros de riesgos específicos que fomenten la reducción por pérdidas operativas.

Si en Runapak Rikchari no cumplen con las políticas financieras establecidas provocaría a la cooperativa una disminución económica, ya que no se puede recuperar la cartera evidentemente provocaría que la empresa no tenga el recurso económico necesario para saldar sus obligaciones con los proveedores y los clientes, hasta llegar a incumplimiento de sus obligaciones.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Es la gestión del riesgo crediticio es lo que conduce a la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari?

1.2.5. Interrogantes

¿Cuáles es el objetivo de aplicar una adecuada gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari?

¿Cuál es la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari?

¿Qué estrategias de riesgo crediticio permiten examinar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari?

1.2.6. Delimitación

Delimitación de contenido:

CAMPO: Finanzas

ÁREA: Gestión Riesgo

ASPECTO: Recursos de Financiamiento

TEMPORAL: El periodo de estudio corresponderá al año 2014-2015

Delimitación espacial: Esta investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari, de la ciudad de Ambato.

Unidades de Observación: Está investigación se realizará con todo el cliente interno que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación surge de una necesidad de la institución, por lo cual se profundiza el tema de gestión de riesgos crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

Considerado que el tema planteado es de gran relevancia ya que este incide en todas las funciones institucionales, desde una toma de decisión hasta manejo financiero; ya que el riesgo financiero cumple un papel en el que se desenvuelve en todas las áreas y que maneja una evaluación constante del funcionamiento y acatamiento de cada una de las normas y reglamentos adoptados por la cooperativa. Además de que es una entidad financiera que maneja recursos ajenos por lo cual siempre debe estar en constante evaluación e inspección.

El objetivo principal es el de evitar la posibilidad que un evento impacte negativamente a la cooperativa, mediante un manejo de riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo, además que permite gestionar el negocio maximizando nuestro esfuerzo en la creación de valor, sin distraernos en corregir problemas. Además nos ayuda a ser conscientes del nivel de rentabilidad que no generan un adecuado valor y que permite a la alta dirección tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no de manera improvisada.

La Gestión de los Riesgos en la Cooperativa debe ser considerada como un elemento fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos. Esta gestión debe ser direccionada por los directivos mediante la definición de políticas y directrices y desde la gerencia se debe diseñar las metodologías, los procedimientos y mecanismos de control, los cuales son ejecutados con la participación de todos los empleados, permitiendo así gestionar los diferentes tipos de riesgo dentro de un nivel tolerado y proporcionando un nivel de seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos.

Un adecuado control de riesgos ayudaran a llevar a cabo la identificación, medición, así como el controlar, monitorear, informar y revelar los distintos

riesgos dentro de un ambiente de control interno, en cumplimiento de la regulación que en la materia existe por parte de la cooperativa.

Mediante la gestión de riesgos se contribuye de manera eficaz a la identificación, medición, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos de la cooperativa, con el objetivo de preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y la capacidad operativa, así como la salvaguarda de los recursos que se administran.

Por naturaleza la cooperativa está expuesta a tomar riesgos, en cada operación que realiza, es por ello que los riesgos deben ir siendo identificados y controlados en sus distintas dimensiones, partiendo de ello y tomando como base para poder fijar estrategias que sean el resultado favorable entre el riesgo asumido y la recompensa obtenida evitando así derivar en pérdidas o en una disminución de sus excedentes o incluso en la disminución del valor de su patrimonio.

Es importante además tener un entendimiento de los conceptos de riesgo, permitiendo a los administradores y directivos ver la manera más adecuada la forma de anticiparse a los posibles resultados adversos y sus consecuencias.

Señalar además que técnicamente la valoración del riesgo es la medición del grado de variación de los resultados financieros de una empresa frente a los estimados. Sin importar que sean a favor o en contra, entre más volátiles sean los resultados, más riesgo vera un accionista, pues no tiene la certeza de obtener los resultados presupuestados.

Muchos elementos pueden incidir en los resultados de una empresa, derivados de su gestión de riesgo: los criterios de aceptación de los créditos, la posterior administración, el estudio de la tendencia de los portafolios y los virajes de política con base en ellos, entre muchos otros. El resultado estará influenciado tanto por factores internos de la empresa, como por factores externos que pueden provenir de los mercados financieros, como tasas de interés, tasas de cambio o precios, o de variables macroeconómicas como inflación, tasa de desempleo, etc.

Un buen entendimiento de los conceptos de riesgo, permite a los administradores planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y sus consecuencias y, de este modo, prepararse para enfrentar la incertidumbre sobre las variables que puedan afectar dichos resultados.

Dentro del análisis de riesgo se deben identificar las principales fuentes de exposición, desde el enfoque de los activos financieros.

Es trascendental que exista un manual de gestión crediticia con el propósito de establecer políticas, normas y lineamientos que deben ser conocidos por el personal y puedan guiarse y cumplirlos a cabalidad de esta manera se evitara tener la cartera vencida y por ende tener iliquidez en la cooperativa.

Además un plan de gestión crediticia proporcionará información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables a los diferentes niveles de la Cooperativa, los cuales son necesarios para el surgimiento de la misma ya que es un documento de guía y respaldo que sirve como medio para comunicar y controlar de manera ordenada la información necesaria.

Se considera factible ya que se dispone de todo el apoyo a la investigación, proporción de información, de recursos materiales, insumos, participación del cliente interno y directivos de la cooperativa, como también de recursos económicos para poder diseñar una propuesta acorde a lo que necesita la institución para poder dar una solución efectiva.

Los beneficiados al ejercer este trabajo son todos los clientes internos y directivos, a su vez la estabilidad, crecimiento y participación de la cooperativa ante la responsabilidad social, clientes externos e instituciones no gubernamentales. Y de esta manera ofertar servicios excepcionales de calidad y con gran apertura a la sociedad.

Esta investigación es importante porque beneficiara al desarrollo de la cooperativa, ya que se pretende satisfacer las necesidades económicas de todos los socios ayudándoles a mejorar así su calidad de vida.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez; para reducir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”

1.4.2. Objetivos Específicos

Examinar la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

Analizar la liquidez que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

Proponer un manual de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Molina (2004) presenta el tema: “La gestión del riesgo de crédito y su relación con la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito andina Ltda. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012”. De la universidad técnica de Ambato facultad de contabilidad y auditoria

La elaboración de un manual de políticas para la Cooperativas de Ahorro y Crédito Andina Ltda. es importante porque su aplicación permitirá un mejor análisis de las solicitudes de crédito dentro de los lineamientos enmarcadas y en el contexto propio de esta institución financiera. La aplicación de este manual tendrá como resultado un repago oportuno de los créditos a través de normativas que garanticen un análisis verídico de la capacidad de pago, y demás requerimientos considerados en la solicitud de crédito de los socios y de esta forma disminuir el riesgo y por ende los altos índices de morosidad presentados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. La propuesta del este manual de políticas de riesgo crediticio ha sido posible realizarlo en base a la documentación entregada, previa la autorización del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. y así proponer mejoras a las políticas de crédito y seguimiento de los préstamos para poder mantener una buena liquidez que le permita a la institución continuar con la atención oportuna de nuevos créditos para más socios. (p.76)

Freire (2012) investiga el tema: “sistema de control mediante la metodología COSO ERM y su incidencia en el riesgo crediticio en el instituto de investigaciones socio económicas y tecnológicas INSOTEC agencia Ambato” Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato.

Es recomendable implementar un sistema de control en el Proceso de concesión Crediticia en el Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas Insotec porque permite medir las necesidades actuales y futuras de toda la organización en cuanto a minimizar el riesgo crediticio para establecer parámetros de planeación y control de riesgos, cumpliendo los objetivos propuestos en todos los aspectos en cada área de trabajo contribuyendo al desarrollo social y económico de la empresa. El éxito del sistema de control Crediticio se complementa con un análisis más profundo de los posibles riesgos a corto, mediano y largo plazo obtenidos o que desea obtener la empresa a futuro.

Es recomendable aplicar indicadores de gestión sobre todas las operaciones y actividades de la empresa porque permite analizar a más de los resultados financieros el nivel de uso y optimización de todos los recursos que la empresa posee. Aplicar y dar seguimiento en caso de posibles mejoras al sistema de Control Crediticio en las distintas etapas de la concesión de un crédito: Información de Crédito (Promoción), Levantamiento de Información Evaluación Económica del Negocio (Trabajo de Campo), Referencias Clientes Vecinos en forma triangular para conocer más a fondo actitud de cliente, Recepción de documentos acorde a políticas de crédito y Plan Operativo Concesión de Crédito, Seguimiento oportuno y constante del comportamiento de pago de cada cliente, Controlar que cada proceso se realice de forma ordenada y adecuada esto permite analizar y controlar cada una de las áreas de la empresa, con el afán de reducir riesgos, optimizar los recursos y generar ingresos para el desarrollo económico y financiero de la institución.

Mantener una adecuada planeación, organización y control al implementar el sistema de Control Crediticio para mejorar en todos los niveles de la empresa cada aspecto importante para el desarrollo de la organización con el afán de conseguir un nivel de rentabilidad más alto con la optimización adecuada de cada labor

dentro de las diferentes áreas laborales. La comparación del análisis financiero – crediticio en el manejo de los riesgos de recuperación de capital se deberá realizar considerando los mismos periodos que se haya ejecutado el sistema control Crediticia, esto ayudará a establecer parámetros de control sobre el mejoramiento en el manejo y optimización de los procesos internos al momento de otorgar un crédito. Dar soporte al presente sistema de control, con auditorias esporádicas mensuales de una muestra del total de créditos concedidos, para evaluar, si los procesos se están siguiendo acorde a lo expuesto dentro del sistema de control crediticia. (pp. 84- 85)

Juank & Carpio (2011) realizaron la “Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.” Universidad técnica de Ambato Facultad de Ciencias contabilidad y auditoría centros de estudio de posgrado maestría en gestión financiera

La aplicación de esta metodología le permitirá a la Cooperativa incluir en la estrategia del negocio todos los criterios de aceptación de Riesgo en función del mercado objetivo determinado y de las características de los productos diseñados para atenderlos, esta estrategia contará con fundamentos teóricos y empíricos adecuados y estará debidamente documentada. También esta metodología se justifica porque la Cooperativa contará con procedimientos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los distintos tipos de Riesgo, además de contar con una estructura organizativa que defina claramente los procesos, funciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la Cooperativa, que deberá incluir el comité de crédito y la unidad de administración integral de Riesgo.

Y lo más importante es el de tener sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable, fidedigna, tanto interna como externa. Los conocimientos limitados en Gestión de Riesgo de Crédito provocan que no se aplique una metodología adecuada para la medición del Riesgo y por ende un nivel de rentabilidad deficiente en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Con una Gestión adecuada de Riesgo los indicadores financieros de la Cooperativa mejoraran para incentivar al socio y distribuir beneficios a quienes conforman la Cooperativa. La Cooperativa viene aplicando una política encaminada a la concesión del crédito y mitigación del Riesgo con los conocimientos hasta ahora aprendidos por la experiencia de su personal operativo. (pp. 66,67)

Pacari (2013) investiga el tema: “Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.” Facultad de Contabilidad y Auditoria

De la investigación realizada se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda, no tiene una Gestión de Riesgo de Crédito que permita minimizar las posibles pérdidas esperadas. El sector Cooperativo después del feriado bancario del año 1999 se fortaleció por que los inversionistas transfirieron un porcentaje importante de las inversiones desde la banca tradicional hacia el sector financiero solidario. Además existen instituciones de crédito de segundo piso como la Corporación Financiera Nacional y el Programa de Finanzas Populares que impulsan el desarrollo del sector Cooperativo, y si a esto le añadimos que existe una gran demanda de créditos para micro, pequeños y medianos emprendimientos la Cooperativa tiene la oportunidad de explotar el mercado que siendo Riesgo ofrece una alta probabilidad de crecimiento. Para mejorar la performance financiera de la Cooperativa es necesario el desarrollo y aplicación de un modelo de Riesgo de Crédito. Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad y obligatoriedad de administrar el Riesgo al que se encuentran expuestas, cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de Riesgo que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de Riesgo que están asumiendo. Cada Cooperativa del sistema financiero tiene su perfil de Riesgo, según las actividades y circunstancias específicas en las que se desarrolla; por lo tanto, al no existir un esquema único de administración integral de Riesgo, cada Cooperativa puede y debe desarrollar el suyo propio, constituyéndose este manual en parte de la

estrategia y del proceso de toma de decisiones de la Cooperativa. De acuerdo a lo expuesto y analizado en el presente trabajo, presento y sugiero el contenido básico de la Metodología Estándar para la Administración de Riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda, esperando se constituya en una guía o soporte que permita encontrar con mayor facilidad las debilidades y fortalezas a las que debe ajustarse toda Cooperativa de acuerdo a las normativas legales vigentes. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Mantiene un porcentaje de rentabilidad de 5.21% que es menor al promedio de los competidores más reconocidos en la ciudad de Ambato. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda, no tiene estructurado un modelo de Riesgo de Crédito, concediendo préstamos a sus socios considerando únicamente variables subjetivas como la solvencia moral exponiéndose a la incertidumbre en el mediano y largo plazo.

Labre (2013) elaboro el tema “La Planificación Financiera y su relación con la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Calvario Ltda. Del cantón Tisaleo”

La Cooperativa de Ahorro y crédito el Calvario Ltda., del Cantón Tisaleo es una de las primeras cooperativas del Cantón cuyo objetivo principal es brindar oportunidades de mejoramiento productivo a los diferentes sectores a través de créditos, fortaleciendo los ingresos económicos de sus socios. Actualmente realiza sus movimientos y toma decisiones bajo una planificación empírica lo que hace que las actividades permanezcan sin una mejora continua con visiones a futuro, además básicamente no se hacen evaluaciones seguidas de sus indicadores lo cual no permite utilizar los recursos financieros para el logro de los objetivos. Debido a la demanda y crecimiento de la cooperativa empieza a tener prestigio, la cooperativa últimamente ha tenido una cartera vencida alta por lo que es necesario aplicar una correcta planificación en la concesión de créditos, financiamiento, inversiones y otras entradas de recursos económicos con el único fin de lograr que la cooperativa logre el anhelado posicionamiento en el mercado con servicios de calidad y tasas de interés accesibles para los socios. Y consecuentemente este

trabajo hace énfasis a una herramienta de apoyo para la gestión administrativa de la Cooperativa siendo muy importante que se establezca una Planificación Financiera eficiente que le permita mejorar el nivel de liquidez, de esta manera se busca tener un documento concreto que aporte a la entidad con esta planeación como respuesta organizacional a las exigencias del mercado, a su vez para brindar a los socios información veraz y oportuna. La presente propuesta de investigación justifica su desarrollo en buscar solución a los problemas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. , ya que no cuenta con una planificación financiera para el manejo de sus recursos económicos, para la concesión de créditos a sus socios, por cuanto se pretende realizar un modelo de planificación eficiente que me permita evaluar la liquidez, a través de la correcta toma de decisiones basado en el análisis de los estados financieros que permitan la maximización de su rentabilidad. Además es de gran interés porque los estados financieros reflejarán información razonable sobre la situación financiera y los resultados de la cooperativa, que permitirán mejorar las políticas, estrategias financieras, y tomar decisiones acertadas que reflejen en el mejoramiento del servicio y en el incremento de participación en el mercado.

Con este modelo de planificación financiera eficiente en la cooperativa será una herramienta de apoyo a la gestión administrativa ante la evidente ausencia de planificación, coordinación y evaluación dentro de sus procesos operativos y financieros, aplicando esto se busca optimizar el proceso desde la planeación hasta la toma de decisiones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo de la investigación se fundamentara en el paradigma crítico propositivo, ya que es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales, forma parte de Ciencias Administrativas y propone soluciones óptimas.

Critico propositivo ya que permitirá tener un enfoque de lo que se pretende hacer, mediante el conocimiento de la realidad del problema tomando como punto de partida las variables tanto dependiente como independiente, gestión de riesgos crediticio y la liquidez, proponiendo solución mediante el análisis y la identificación de las causas y los efectos que sean alcanzables que aportan al conocimiento a través de una investigación cualitativa, permitiendo que mejore la liquidez considerando los objetivos de la cooperativa

Desde el punto de vista epistemológico en la presente investigación se investigara información y conceptualizara la variable independiente: control interno y dependiente: captación de recursos de financiamiento que son aspectos que forman parte de una realidad de las instituciones financieras.

Desde el punto de vista ontológico, conociendo la realidad del problema se pretende proponer una posible solución del problema mediante la constante investigación del autor y participación de los respectivos involucrados.

Desde el punto de vista axiológico la empresa pondrá los valores institucionales, así mismo los valores que implementará la investigadora será: la honestidad, la autoría del trabajo y su transparencia. Para comprometer a los involucrados y al autor en la transformación de esa realidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

CAPÍTULO I

NORMATIVA DE LA JUNTA REGULACIÓN

REGULACIÓN PARA ADECUACIÓN DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 1.- OBJETO.- Establecer el procedimiento de adecuación de los estatutos sociales, previsto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que será aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en funcionamiento y operación a la fecha de emisión de la presente regulación.

Artículo 2.- REQUISITOS.- Para obtener la aprobación del estatuto social, adecuado a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, las cooperativas de ahorro y crédito que cumplan con lo establecido en dicha Ley y su Reglamento General, deberán remitir por las vías que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los requisitos que se señalan a continuación:

1. Formulario de solicitud de aprobación de adecuación de estatuto social, con actualización de datos de la cooperativa, el cual deberá estar disponible en la página web de la Superintendencia;
2. (Derogado por la Disposición Reformativa de la Res. JR-STE-2013-005 de 19 de marzo del 2013).
3. Certificación emitida por el secretario de la cooperativa, acreditando la legalidad de la asamblea y la aprobación de adecuación del estatuto social. Se deberá observar el formato de certificación que proporcione la Superintendencia;
4. Estatuto social aprobado por la asamblea, tomando como referencia al modelo de estatuto social que deberá elaborar la Superintendencia y publicar en su página web;
5. (Derogado por la Disposición Reformativa de la Res. JR-STE-2013-005 de 19 de marzo del 2013).
6. (Derogado por la Disposición Reformativa de la Res. JR-STE-2013-005 de 19 de marzo del 2013).

Estos documentos, solicitados por la Superintendencia por medios electrónicos, serán entregados físicamente al órgano de control a la culminación del trámite, esto es, cuando la cooperativa sea notificada respecto al registro y calificación,

cuando sea procedente, de los vocales y gerente y se le haya concedido la autorización de funcionamiento.

Artículo 3.- ESTATUTO SOCIAL.- Para la aprobación del estatuto social por parte de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito tomarán como referencia los modelos que el órgano de control elaborará y pondrá a su disposición, los mismos que contendrán al menos disposiciones relacionadas con los siguientes aspectos fundamentales:

1. DENOMINACIÓN SOCIAL, DOMICILIO, ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD.

La denominación de la cooperativa no deberá causar confusión con la de otras cooperativas existentes, además, precisará el domicilio principal, identificando la provincia, el cantón y la parroquia, conforme la clasificación territorial dada por el INEC.

La Superintendencia, de presentarse cooperativas con denominaciones que, por su similitud, provoquen confusión en el público, privilegiará la denominación más antigua; las cooperativas con denominaciones posteriores, deberán agregar el nombre de la zona o territorio donde fueron constituidas. Las cooperativas establecerán, en su estatuto social, que están sujetas al régimen de responsabilidad limitada y que responderán ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus socios, lo harán hasta por el monto de sus aportaciones.

2. OBJETO SOCIAL Y ACTIVIDADES. El objeto social deberá determinar, en forma concreta, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios cooperativos. Las actividades a efectuarse para el cumplimiento del objeto social, constarán en el estatuto social, serán directa y concordantemente vinculadas con el mismo. Las cooperativas en el proceso de adecuación de estatutos sociales no podrán solicitar

a la Superintendencia autorización para el ejercicio de nuevas actividades complementarias.

3. PRINCIPIOS. El estatuto social incluirá la sujeción y cumplimiento de los valores y principios cooperativos, constantes en la Declaración de Identidad de la Alianza Cooperativa Internacional y en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Se incorporará como norma estatutaria, el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo, que comprenden las reglas que rigen las relaciones entre los consejos; entre los consejos y la administración; y, entre los consejos, la administración, los socios y empleados, para evitar interferencias en sus funciones, preservar la ética y la transparencia en la gestión, obtener la confianza de los socios y de la comunidad, a quienes informarán la situación de la entidad, de manera oportuna, clara y concisa.

En el estatuto social se garantizará la igualdad de derechos y obligaciones de los socios, prohibiéndose la concesión de privilegios en consideración al monto de aportaciones o a la calidad de fundadores, benefactores u otras.

4. SOCIOS. El estatuto social contendrá el vínculo asociativo que estará acorde con el objeto social de la cooperativa, tal como profesión, dependencia laboral, actividad económica.

En el estatuto social constarán los derechos y obligaciones de los socios y las causas para la pérdida de esta calidad, incluyendo los componentes de la liquidación de haberes. Se remitirá al reglamento interno los requisitos para tener la calidad de socio y los procedimientos para la aplicación de estas normas.

5. ORGANIZACIÓN INTERNA. En lo relativo a la organización interna, el estatuto social deberá contener:

1. Normas básicas para la realización de las asambleas generales, que estarán sujetas a la regulación dictada para el efecto por el órgano regulador.
2. Número de vocales de los consejos de administración y vigilancia, así como el periodo de duración del cargo obligación de alterabilidad, incompatibilidades, requisitos y causas para la remoción de los vocales. Se remitirá al reglamento respectivo, el procedimiento para su elección y remoción.
3. Requisitos para acceder a las vocalías de los consejos, estableciendo criterios que tengan en cuenta capacidad, aptitudes personales, conocimiento, integridad ética y antecedentes en la cooperativa, cumpliendo lo señalado al respecto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General.
4. Atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejos y del gerente.
5. Responsabilidad de los vocales por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo la de los suplentes, salvo constancia de su voto en contra o abstención.
6. Prohibición que los vocales de los consejos de administración, al terminar su periodo, sean elegidos vocales de los consejos de vigilancia y viceversa.

6. RÉGIMEN ECONÓMICO. En el capítulo correspondiente al régimen económico, se hará constar:

1. La obligatoriedad de llevar registros contables, que permitan determinar resultados financieros diferenciados entre las actividades propias del objeto social y las actividades complementarias, en caso de haberlas, así como entre las utilidades y los excedentes.
2. La imposibilidad de repartir las reservas sociales y, en caso de liquidación, el tipo de entidad sin fin de lucro que deberá escoger la asamblea general, como beneficiaria de dichas reservas.
3. La política de distribución de los excedentes y las utilidades, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
4. El valor de las aportaciones y el mecanismo de registro de las mismas y, en caso de entregarse certificados de aportación a los socios, la remisión al reglamento interno sobre el contenido de los certificados de aportación.

5. La obligatoriedad del gerente de presentar los estados financieros al consejo de administración, para su aprobación, dentro de los primeros treinta días de cada año. Una vez aprobados, el consejo de administración deberá presentarlos al consejo de vigilancia para que emita su informe al respecto.

7. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. El estatuto social deberá normar lo relacionado con el régimen de infracciones y sanciones, y de solución de controversias, precisando la mediación y el arbitraje como mecanismos preferentes; dejando al reglamento interno sus procedimientos.

8. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA. Deberá constar el procedimiento de disolución y liquidación voluntaria de la cooperativa.

Artículo 4.- PROCEDIMIENTO.- Si de la revisión de los documentos presentados a la Superintendencia, se concluye que la cooperativa de ahorro y crédito no cumple con los requisitos previstos para la adecuación, el órgano de control requerirá por escrito la información faltante, con toda precisión. Si no se cumple el requerimiento hasta antes del fenecimiento del plazo para la adecuación, se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud y se procederá a archivar el expediente.

En caso que no se haya concluido el proceso de adecuación de estatutos en el plazo señalado por la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la Superintendencia procederá de acuerdo a lo establecido en dicha disposición.

Artículo 5.- RESOLUCIÓN.- La adecuación de estatutos sociales será aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia, una vez que las cooperativas de ahorro y crédito hayan cumplido con los requisitos y procedimientos previamente definidos por el órgano de control.

Artículo 6.- CATASTRO.- Aprobada la adecuación del estatuto social de la cooperativa de ahorro y crédito, la Superintendencia procederá a incorporar la información de la cooperativa en el catastro que mantendrá para este efecto.

Artículo 7.- NOTIFICACIÓN.- La resolución por la que se aprueba el estatuto social será notificada a la cooperativa de ahorro y crédito, para que proceda a la elección de los vocales de sus consejos y al nombramiento de gerente, e informe a la Superintendencia para el registro pertinente. Dentro del referido proceso eleccionario, los vocales actualmente en funciones respetarán el principio de alternabilidad.

Artículo 8.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN MATERIAL.- Una vez que la Superintendencia haya registrado los nombramientos de los vocales de los consejos y del gerente, notificará a la cooperativa de ahorro y crédito la fecha en que deberá entregar físicamente la documentación completa presentada para el trámite de adecuación de estatutos sociales.

Artículo 9.- AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO.- Cuando se haya verificado la documentación física remitida por la cooperativa al órgano de control, la Superintendencia emitirá la autorización de funcionamiento y notificará, para su correspondiente registro, al ente responsable.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente regulación entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La regulación será publicada en la página web de la Superintendencia. Dada en la Junta de Regulación, en Quito, Distrito Metropolitano, el quince de octubre de dos mil doce.

REGULACIÓN PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 1.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados: uno, dos, tres y cuatro.

Artículo 2.- Mientras se expida la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las cooperativas de ahorro y crédito, que a la fecha de emisión de la presente regulación se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, conformarán el segmento cuatro.

Artículo 3.- Para ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos y tres, se tomarán en cuenta los parámetros fijados en la tabla 1, conforme el siguiente orden de prioridad: activos, número de cantones en los que opera y número de socios.

Artículo 4.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

Artículo 5.- Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán utilizar la segmentación con fines publicitarios o de promoción.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente regulación entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La regulación será publicada en la página web de la Superintendencia.

Dada en la Junta de Regulación, en Quito, Distrito Metropolitano, el veinte y nueve de octubre de dos mil doce.

REGULACIÓN DE ASAMBLEAS GENERALES Y ELECCIONES DE REPRESENTANTES Y VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Capítulo I

DE LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ASAMBLEAS GENERALES SECCIÓN I CONVOCATORIA A ASAMBLEAS GENERALES

Artículo 1.- Clases.- Las asambleas generales serán ordinarias, extraordinarias e informativas.

Las ordinarias se reunirán por lo menos una vez al año, dentro de los tres primeros meses. Las extraordinarias cuando fueran convocadas para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Las asambleas informativas serán convocadas en las cooperativas cuyas asambleas sean de representantes, de acuerdo al procedimiento que constará en su reglamento interno y tendrán por objeto, únicamente, informar a los socios asuntos relevantes de la organización.

Artículo 2.- Convocatoria.- Las convocatorias serán suscritas por el presidente y se las realizará, según conste en su reglamento interno, por:

1. Exhibición en: panel informativo de transparencia de información; panel informativo de productos y servicios; lugar visible de atención al socio, accesos o puertas de ingreso de matriz, sucursales, agencias, oficinas operativas y corresponsales solidarios de la cooperativa o
2. Publicación por la prensa. Las convocatorias, para el caso de las cooperativas de los segmentos 3 y 4, se realizarán por las dos vías señaladas. Cuando la convocatoria se efectúe por la prensa, se publicará en uno de los periódicos de mayor circulación del domicilio principal de la cooperativa, sin perjuicio que además se utilicen otros medios informativos o de comunicación.

Artículo 3.- Solicitud de Convocatoria a Asamblea General.- En los casos en que la convocatoria a asamblea general sea solicitada al presidente, por el consejo de vigilancia, por el gerente o por, al menos, el 30% de los socios o

representantes, el plazo máximo para su celebración será de quince días contados a partir de la fecha de la solicitud, la misma que deberá realizarse por escrito.

Si pese a la solicitud planteada en los términos previstos en el inciso anterior, la asamblea general no se efectuare, la convocará el vicepresidente o, en su defecto, el presidente del consejo de vigilancia. En todo caso, la asamblea general se celebrará dentro de los quince días siguientes a la solicitud de convocatoria y será presidida por quien la haya convocado.

De no cumplirse lo determinado en el inciso precedente, los peticionarios podrán solicitar al Superintendente que ordene la convocatoria, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar y, en este último caso, será presidida por un director de debates, designado de entre los socios o representantes asistentes a la asamblea.

Artículo 4.- Contenido.- La convocatoria contendrá:

1. La determinación de la clase de asamblea: ordinaria, extraordinaria o informativa;
2. La dirección exacta del lugar donde se celebrará la asamblea;
3. La fecha y hora de inicio de la asamblea;
4. El orden del día con indicación clara y precisa de los asuntos a ser conocidos o discutidos, sin que sea permitido el uso de generalidades;
5. La dirección exacta de las oficinas donde se pone a disposición de los socios los documentos o informes a discutirse; y,
6. La firma del presidente.

Artículo 5.- Plazo para las convocatorias.- Las convocatorias, sin contar el día en que se la realice, ni el día en que se desarrollará la asamblea, se efectuarán, al menos, con cinco días de anticipación. **Artículo 6.- Transcripción de petición.-** En las convocatorias realizadas a petición de los socios, delegados o representantes, consejo de vigilancia o gerente, deberán transcribirse en el orden del día los asuntos que los solicitantes indiquen en su petición, sin que sea posible ninguna

modificación, excepto si se tratare de asuntos contrarios a la Ley, su Reglamento General o al estatuto.

SECCIÓN II

ORDEN DEL DÍA

Artículo 7.- Orden del día.- La asamblea, una vez instalada, aprobará el orden del día, en caso de modificarlo deberá ser aprobado por al menos las dos terceras partes del quórum. De existir asuntos varios, solo se podrá dar lectura a la correspondencia dirigida a la organización.

Artículo 8.- Diferimiento y reinstalación.- La asamblea general ya instalada podrá ser suspendida o diferida, por una sola vez, con el voto de la mayoría de los asistentes y deberá ser reinstalada en un plazo máximo de diez días, para continuar con el tratamiento del mismo orden del día.

SECCIÓN III

QUÓRUM

Artículo 9.- Constatación.- El secretario de la asamblea receptorá la firma de los asistentes conforme vayan integrándose a la asamblea, hasta la hora de inicio, momento en que informará al presidente la existencia o no del quórum correspondiente.

Artículo 10.- Presidencia.- La asamblea general estará presidida por el presidente de la cooperativa y a su falta, por el vicepresidente.

Artículo 11.- Requisitos de participación.- Podrán participar en la asamblea, únicamente los socios que cumplan con los requisitos que el estatuto social o el reglamento interno señalen para ese efecto. En caso de contemplarse como requisito que el socio se encuentre al día en sus obligaciones o dentro de los

límites de mora permitidos por el reglamento interno, podrá cumplir dicho requisito hasta antes de la instalación de la asamblea.

Artículo 12.- Asambleas de socios.- La asamblea se instalará y desarrollará con la presencia de más de la mitad de socios. De no existir quórum a la hora señalada en la convocatoria, se esperará una hora para llegar al quórum mínimo; en caso de no alcanzarlo, deberá realizarse una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento.

Artículo 13.- Asambleas de representantes.- Las asambleas de representantes obligatoriamente se efectuarán con más de la mitad de sus integrantes. En caso de no existir quórum en dos convocatorias consecutivas, se principalizarán, automáticamente, los representantes suplentes de los inasistentes y, de persistir la falta de quórum en dos nuevas convocatorias consecutivas, la Superintendencia declarará concluido el período de todos los representantes y dispondrá la convocatoria a nuevas elecciones para remplazarlos.

En las nuevas elecciones podrán participar los representantes que acrediten su asistencia a las cuatro asambleas generales fallidas a que se refiere el presente artículo; por el contrario, no podrán participar los representantes inasistentes a una o más de las asambleas convocadas.

SECCIÓN IV DELEGACIÓN

Artículo 14.- Justificación.- El socio que no pudiese concurrir a una asamblea general, podrá delegar su asistencia por escrito a otro socio, con voz y voto, y para cada asamblea. Los delegados no podrán representar a más de un socio, ni tener la calidad de vocal de los consejos.

En caso de ausencia permanente debidamente justificada, el socio podrá delegar a un apoderado el ejercicio de sus derechos y obligaciones en la cooperativa, quien en la asamblea general no podrá ser elegido para cargos directivos.

En las asambleas de representantes no se aceptará delegación.

SECCIÓN V

VOTACIONES Y RESOLUCIONES

Artículo 15.- Voto secreto.- La elección y remoción de directivos o gerente y la exclusión de socios, se efectuará mediante votación secreta.

Artículo 16.- Voz informativa.- Los miembros de los consejos, comisiones y el gerente, cuando sea socio, tendrán únicamente derecho a voz informativa, en la aprobación de sus informes o de balances, o en asuntos en que se juzgue su posible responsabilidad por infracciones legales o estatutarias.

Artículo 17.- Resoluciones.- Las resoluciones de la asamblea general se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los asistentes, salvo otro tipo de mayoría previsto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, el estatuto social, o el reglamento interno de la cooperativa.

Adoptada una resolución, con la mayoría legal o estatutaria y existiendo el quórum exigido, tendrá plena validez; sin que le afecte una posterior falta de quórum.

En caso de empate, el presidente de la asamblea general tendrá voto dirimente.

Artículo 18.- Nulidad de resoluciones.- Las resoluciones de la asamblea general podrán ser declaradas nulas por la Superintendencia cuando:

1. La asamblea se hubiere reunido sin el quórum legal o reglamentario;

2. Se hubieren adoptado sin cumplir con los procedimientos establecidos en el estatuto social, en el reglamento interno o en la presente Resolución;
3. Fueren incompatibles con el objeto social de la cooperativa; y,
4. El asunto tratado no constare expresamente en el orden del día.

SECCIÓN VI ACTAS

Artículo 19.- Aprobación de actas y resoluciones.- Las actas deberán ser redactadas y aprobadas en la misma asamblea. Las resoluciones aprobadas son de cumplimiento obligatorio desde la fecha en que se celebró la asamblea.

Artículo 20.- Libro de actas.- Las actas de la asamblea general llevarán las firmas del presidente y del secretario y deberán estar debidamente foliadas y asentadas en un archivo.

Artículo 21.- Contenido.- Las actas de la asamblea general contendrán, al menos lo siguiente:

1. La denominación de la cooperativa, el lugar, fecha y hora de inicio y la clase de asamblea;
2. Los nombres, apellidos y firmas de quienes actuaron como presidente o director de debates y del secretario;
3. La constatación de quórum, indicando el número de socios o delegados asistentes. Se adjuntará el listado de los asistentes, debidamente firmado;
4. El orden del día;
5. El resumen de los debates;
6. El texto de las mociones;
7. Los resultados de las votaciones;
8. La hora de clausura de la asamblea; y,
9. La constancia de aprobación del acta, sea con o sin modificaciones, incluida a continuación de las firmas del presidente o director de debates y secretario.

CAPÍTULO II

DE LAS ELECCIONES DE REPRESENTANTES SECCIÓN I DEL ÓRGANO ELECTORAL

Artículo 22.- Órgano electoral.- El consejo de administración elaborará el reglamento de elecciones que deberá ser aprobado por la asamblea general, que contemplará la designación de un órgano electoral, conformado por socios de la cooperativa, encargado de planificar, organizar y dirigir el proceso electoral que comprende desde la emisión del padrón, hasta la posesión de los representantes elegidos.

Artículo 23.- Prohibición.- Además de los señalados en el artículo 36 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, no podrán integrar el órgano electoral:

1. Los vocales de los consejos, sus cónyuges o conviviente en unión de hecho;
2. Gerente, su cónyuge o conviviente en unión de hecho;
3. Quienes se encuentren como candidatos a cualquier dignidad dentro de la cooperativa, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; y,
4. Los empleados de la cooperativa, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho.

Artículo 24.- Convocatoria a elecciones.- El órgano electoral convocará a elecciones por cualquier medio de comunicación de amplia difusión, en los cantones donde la cooperativa tenga oficinas operativas, con, por lo menos, quince días antes del día fijado para las elecciones.

SECCIÓN II DE LOS REPRESENTANTES

Artículo 25.- Designación de representantes.- La asamblea deberá reglamentar los requisitos para designar a los representantes, tomando en cuenta los siguientes parámetros: 1. Número de representantes que integrarán la asamblea;

2. Obligación de los candidatos de presentar declaración escrita de no encontrarse incurso en las prohibiciones o impedimentos legales y estatutarios para ser elegidos;

3. Tiempo mínimo de pertenencia como socio de la cooperativa, para ser elegido;

4. Tiempo mínimo de capacitación en economía popular solidaria y gestión cooperativa;

5. Causas y procedimiento de remoción; y,

6. Prohibiciones para ser elegido.

Artículo 26.- Primera asamblea de representantes.- Los representantes electos se reunirán en asamblea general de representantes, dentro de los quince días posteriores a la proclamación de los resultados oficiales, por convocatoria realizada por el presidente.

Artículo 27.- Reglamento de elecciones.- El reglamento de elecciones será aprobado por la asamblea general y contendrá lo relacionado con juntas receptoras del voto, inscripción de candidatos, asambleas sectoriales, convocatoria, inscripción de las candidaturas, votación, escrutinio y proclamación de resultados del proceso, entre otros asuntos.

CAPÍTULO III DE LAS ELECCIONES DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Artículo 28.- Elecciones de vocales de consejos.- Los vocales de los consejos de administración y vigilancia serán elegidos por la asamblea general, con el voto de la mayoría de sus miembros. La votación será secreta y personal.

Artículo 29.- Director de debates.- Para garantizar el desarrollo de las asambleas de elecciones de vocales de consejos, se designará obligatoriamente un director de debates quien la presidirá el cual no podrá ser miembro de ningún consejo.

Artículo 30.- Vacantes.- En caso de quedar vacante una vocalía de cualquiera de los consejos, ocupará el puesto el suplente que corresponda y permanecerá en el cargo por el período restante. Si por cualquier causa no hubiera un suplente, el consejo de administración nombrará un vocal de entre los representantes o socios, según sea el caso, quien permanecerá en funciones hasta la próxima asamblea, la misma que resolverá una nueva elección o la ratificación del designado por el consejo de administración.

Artículo 31.- Prohibición.- Se prohíbe la elección de vocales de los consejos de administración y vigilancia y la designación del gerente de las cooperativas, a quienes guarden parentesco entre sí, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, salvo en las cooperativas cuyo número de socios y las relaciones de parentesco existentes entre ellos, impida su cumplimiento.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Resolución será publicada en la página web de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Dado en la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en el Distrito Metropolitano de Quito el 1 de agosto de dos mil trece.

REGULACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN Y REFORMA DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 1.- Objeto.- La presente regulación tiene como objeto establecer el procedimiento de constitución de cooperativas de ahorro y crédito y reforma de estatutos de cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Capítulo I

CONSTITUCIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 2.- Requisitos para la aprobación.- La Superintendencia, de conformidad con lo que determinan la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, establecerá los procedimientos para constituir una cooperativa, tomando en consideración los principios de eficiencia, agilidad y simplificación además de la naturaleza de cada organización y su estudio de factibilidad que contendrá la viabilidad social, económica, financiera y legal.

Artículo 3.- Contenido del estatuto social.- Para la aprobación por parte de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito presentarán el estatuto que contendrá al menos lo siguiente:

1.- Denominación social, domicilio, ámbito geográfico de actividades y responsabilidad:

La denominación de la cooperativa será única y no deberá causar confusión con la de otras cooperativas de ahorro y crédito existentes; además precisará su domicilio principal, identificando la provincia y cantón conforme la clasificación territorial dada por el organismo competente. La cooperativa establecerá en su estatuto social que está sujeta al régimen de responsabilidad limitada y que

responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus socios lo harán hasta por el monto de sus aportaciones.

2.- Objeto social y actividades:

El objeto social deberá determinar en forma concreta, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria.

3.- Principios:

El estatuto social incluirá la sujeción y cumplimiento de los valores y principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y los universales el cooperativismo.

Se incorporará como norma estatutaria, el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo, que comprenden las reglas que rigen las relaciones entre los consejos; entre los consejos y la administración; y, entre los consejos, la administración, los socios y empleados, para evitar interferencias en sus funciones, preservar la ética y la transparencia en la gestión, obtener la confianza de los socios y de la comunidad, a quienes informarán la situación de la organización, de manera oportuna, clara y concisa.

En el estatuto social, se garantizará la igualdad de derechos y obligaciones de los socios, prohibiéndose la concesión de privilegios en consideración al monto de aportaciones o a la calidad de socios fundadores, benefactores u otros.

4. Socios:

El estatuto social, contendrá el vínculo común asociativo, tales como: identidad étnica, territorio, trabajo, profesión o domicilio.

En el estatuto social, constarán los derechos y obligaciones de los socios y las causas para la pérdida de esta calidad, incluyendo los componentes de la liquidación de haberes. Se remitirá al reglamento interno los requisitos para tener la calidad de socio y los procedimientos para la aplicación de estas normas.

5. Organización interna:

En lo relativo a la organización interna, el estatuto social deberá contener:

1. Normas básicas para la realización de las asambleas generales, que estarán sujetas a las regulaciones vigentes dictadas para el efecto;
2. Número de vocales de los consejos de administración y vigilancia, así como el periodo de duración de sus cargos; la obligación de alternabilidad; determinación de incompatibilidades; y, los requisitos y causas para la remoción de los vocales. Se remitirá al reglamento interno el procedimiento para su elección y remoción;
3. Requisitos para acceder a las vocalías de los consejos, que contengan criterios respecto de capacidad, conocimiento y antecedentes en la cooperativa, cumpliendo lo señalado al respecto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General;
4. Atribuciones y responsabilidades de la asamblea general de socios o de representantes, consejos y del gerente;
5. Responsabilidad de los vocales por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo la de los suplentes, salvo constancia de su voto en contra, lo cual deberá constar en el acta respectiva; y,
6. Prohibición que los vocales de los consejos de administración, al terminar su periodo, sean elegidos vocales de los consejos de vigilancia y viceversa.

6. Régimen económico:

En el capítulo correspondiente al régimen económico, se hará constar:

1. La obligatoriedad de llevar registros contables, que permitan determinar resultados financieros, diferenciando las actividades propias del objeto social y las actividades complementarias, en caso de haberlas; así como, entre las utilidades y

los excedentes; y los ingresos por operaciones con socios y operaciones con terceros, claramente diferenciados;

2. La imposibilidad de repartir las reservas sociales; y en caso de liquidación, el tipo de entidad sin fin de lucro que deberá escoger la asamblea general, como beneficiaria;

3. La política de distribución de los excedentes y las utilidades, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;

4. El valor y el mecanismo de registro de las aportaciones. En caso de entregarse certificados de aportación a los socios, el contenido de los mismos; y,

5. La obligatoriedad del gerente de presentar los estados financieros al consejo de administración para su aprobación, mensualmente y los anuales en el mes de enero de cada año. Una vez aprobados el consejo de administración deberá presentarlos al consejo de vigilancia para que emita su informe al respecto.

7. Régimen disciplinario y solución de controversias:

El estatuto social deberá normar lo relacionado con el régimen de infracciones, sanciones y de solución de controversias, tomando en consideración la mediación y el arbitraje como mecanismos preferentes, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, constando en el reglamento interno los procedimientos.

8. Disolución y liquidación voluntaria, reactivación, transformación, fusión, escisión y reforma de estatutos:

Deberá constar el procedimiento de disolución, liquidación voluntaria, reactivación, transformación, fusión, escisión y reforma de estatutos de la cooperativa, conforme lo determinado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General.

La Superintendencia podrá elaborar modelos de estatutos que estarán a disposición de los interesados en constituir cooperativas de ahorro y crédito.

Artículo 4.- Normas generales.- La Superintendencia establecerá los parámetros en base a los cuales se elaborará el estudio técnico, económico y financiero de viabilidad y de territorialidad así como los mecanismos y procedimientos de reserva de denominación, aprobación o negación de estatutos, catastro de las organizaciones, autorización de funcionamiento, elección de directiva y notificación para registro público.

Capítulo II

REFORMAS DE ESTATUTOS

Artículo 5.- Requisitos.- Las cooperativas de ahorro y crédito, podrán reformar sus estatutos sociales, para lo cual deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Ley, su reglamento general, la Junta de Regulación y los procedimientos establecidos por la Superintendencia.

Artículo 6.- Reformas.- La Superintendencia aprobará reformas de estatutos de cooperativas de ahorro y crédito siempre que no implique el cambio del vínculo común asociativo.

Artículo 7.- Normas Generales.- En lo que respecta al procedimiento de aprobación de estatutos, catastro, elección de directiva, autorización de funcionamiento y notificación para registro público, se regirá conforme lo establecido por la Superintendencia.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Resolución será publicada en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Dado en la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en el Distrito Metropolitano de Quito el 1 de agosto de dos mil trece.

Resolución No. 129-2015-F

**LA JUNTA DE POLITICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y
FINANCIERA**

**NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**CAPITULO I DEL OBJETO, AMBITO DE ALIPACION y
DEFINICIONES**

ARTICULO 1.- Objeto: La presente norma tiene como objeto definir los aspectos mínimos a considerar para la gestión del riesgo de crédito.

ARTICULO 2.- Ámbito: Se aplicará a las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo al segmento al que pertenecen, en adelante entidades.

ARTICULO 3.- Definiciones: para la aplicación de esta norma se considerarán las siguientes definiciones:

a) Administradores: Los miembros del Consejo de Administración y sus representantes legales serán considerados administradores;

- b) Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte;
- c) Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago;
- d) Cartera que no devenga intereses: Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida;
- e) Cartera improductiva: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida;
- f) Estrategia de gestión de riesgos de crédito: Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto;
- g) Exposición al riesgo de crédito: Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor;
- h) Contrato de crédito: Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados;
- i) Garantía: Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor; j) Garantías Adecuadas: Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
- 1) Garantías auto-liquidables: Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
 - 2) Garantía personal: Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero;
 - 3) Garantía solidara: Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda;

4) Garantía de grupo: Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria;

5) Garantía hipotecaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor; y,

6) Garantía prendaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor;

k) Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas;

l) Línea de crédito. Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales;

m) Pagaré: Título valor que contiene una promesa incondicional de pago;

n) Proceso de crédito: Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación.

La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación.

La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso;

o) Resigo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte;

p) Riesgo normal: Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3:

q) Riesgo potencial: Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2;

- r) Riesgo deficiente: Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2;
- s) Riesgo dudoso recaudo: Corresponde a las operaciones con calificación D;
- t) Riesgo pérdida: Corresponde a las operaciones con calificación E;
- u) Sustitución de deudor: cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original; y,
- v) Tecnología crediticia: Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

CAPITULO II.

DE LA GESTION DEL RIESGO DE CRÉDITO

ARTICULO 4.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2;
- b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y,
- d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

ARTICULO 5.- Responsabilidades del Consejo de Administración: El Consejo de Administración deberá:

- a) Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas;
- b) Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido;
- c) Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones;
- d) Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración;
- e) Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito
- f) Aprobar el Manual de Crédito
- g) Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad;
- h) Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y,
- i) Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

ARTÍCULO 6.- Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos: El Comité de Administración Integral de Riesgos deberá:

- a) Aprobar y presentar al Consejo de Administración el informe de la unidad o administrador de riesgos, según corresponda, referido al cumplimiento de políticas y estado de la cartera vigente que incluya la situación de las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas;
- b) Aprobar y monitorear en las cooperativas de los segmentos 1 y 2 la implementación permanente de modelos y procedimientos de monitoreo de riesgos para la colocación y recuperación de cartera de crédito;
- c) Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del Manual de Crédito propuesto por el área de Crédito; y,
- d) Evaluar los problemas derivados del incumplimiento de políticas, procesos y procedimientos para recomendar a los administradores de la entidad las medidas que correspondan.

ARTICULO 7.- Responsabilidades de la Unidad y del Administrador de Riesgos: La Unidad o el Administrador de Riesgos, según corresponda, deberán:

a) Revisar e informar al Comité de Administración Integral de Riesgos, las exposiciones de créditos reestructurados, refinanciados, operaciones castigadas, recuperaciones y las que se encuentren sometidas a procesos judiciales; y,

b) Informar al Comité de Administración Integral de Riesgos la situación de las operaciones vinculadas, señalando las acciones realizadas para la recuperación de aquellas que se encuentren en estado vencido.

CAPITULO III.

DE LAS GARANTÍAS Y LIMIES OE CRÉDITO

SECCIÓN I. GARANTÍAS

ARTICULO 8.- Garantías: Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. Las entidades deberán definir en sus políticas y manuales los criterios necesarios para la exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, el porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima que podrán ser otorgados con aprobación del Consejo de Administración.

Los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantía hipotecaria.

ARTICULO 9.- Tipos de garantía: Las entidades podrán aceptar garantías hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia, en los términos de la presente resolución. En caso de que sean conferidas por cooperativas de ahorro y crédito, el emisor deberá contar con la autorización de la superintendencia de Economía Popular y Solidaria para conceder garantías.

Las entidades deberán definir dentro de sus políticas, criterios para la exigencia y aceptación de garantías por cada tipo de crédito.

ARTICULO 10.- valoración de ras garantías: Los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones, salvo en los casos

previstos por la Ley orgánica para la Regulación de los créditos para vivienda y Vehículos. Las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización por un perito calificado por la superintendencia de Economía popular y Solidaria.

ARTICULO 11.- Actualización de la valoración de hipotecas: Las entidades deberán actualizar los avalúos de los bienes hipotecados al menos cada 5 años mientras dure el crédito garantizado. Las entidades deberán llevar un control periódico interno sobre las mismas, que les permita tomar las medidas correspondientes ante el deterioro, potencial ausencia o disposición de éstas durante la vigencia de las operaciones de crédito, sin que estas medidas se contrapongan a lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para Vivienda y Vehículos.

SECCIÓN II. LÍMITES DE CRÉDITO

ARTICULO 12.- Límites segmento I: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma de los saldos vigentes que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la entidad.

Este límite se elevará hasta el 20% si lo que excede del 10% está caucionado con garantías de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas.

ARTICULO 13.- Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2,3, 4 y S no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio de la entidad:

| SEGMENTO | LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO |
|----------|---------------------------------------|
| 2 | 10% |
| 3 | 10% |
| 4 | 15% |
| 5 | 20% |

ARTICULO 14.- Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1: Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán 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 y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 10% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

ARTICULO 15.- Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 establecerán 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 y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

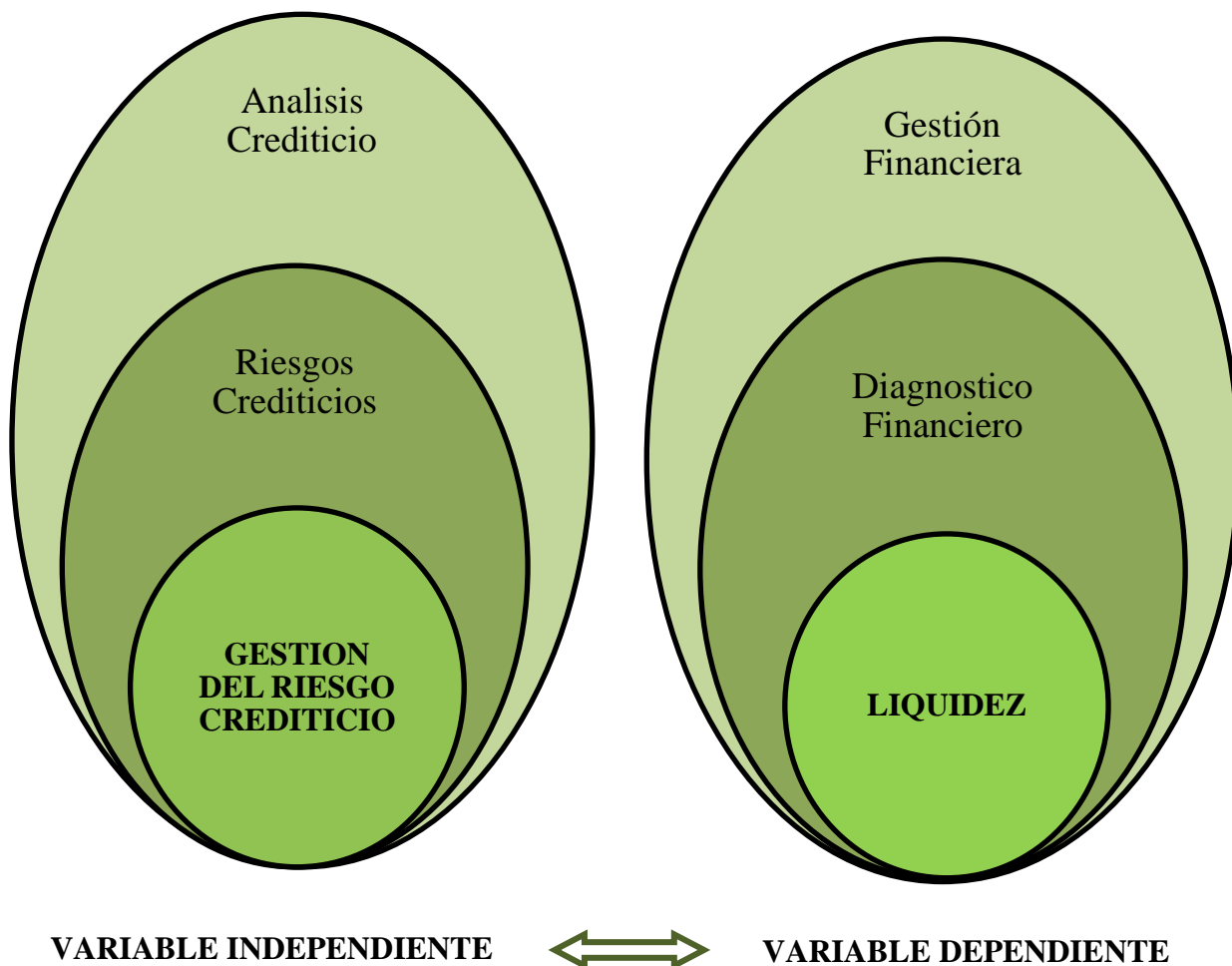
El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio de la entidad:

| SEGMENTO | LÍMITE INDIVIDUAL |
|----------|-------------------|
| 2 | 1% |
| 3 | 1% |
| 4 | 10% |
| 5 | 20% |

| SEGMENTO | LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO |
|----------|---------------------------------------|
| 2 | 1% |
| 3 | 1% |
| 4 | 10% |
| 5 | 20% |

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

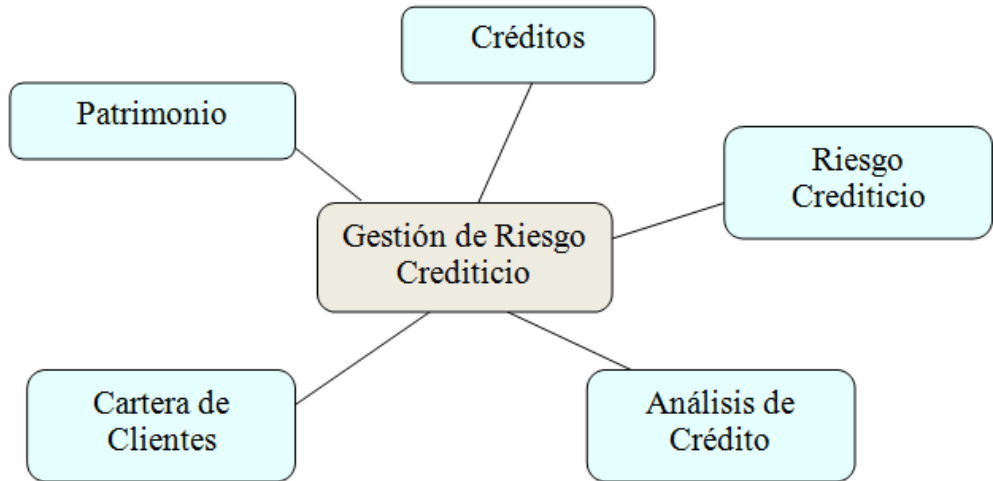
Grafico N. 6 Categorización Variables



Elaborado por: Ricardo Ipiales

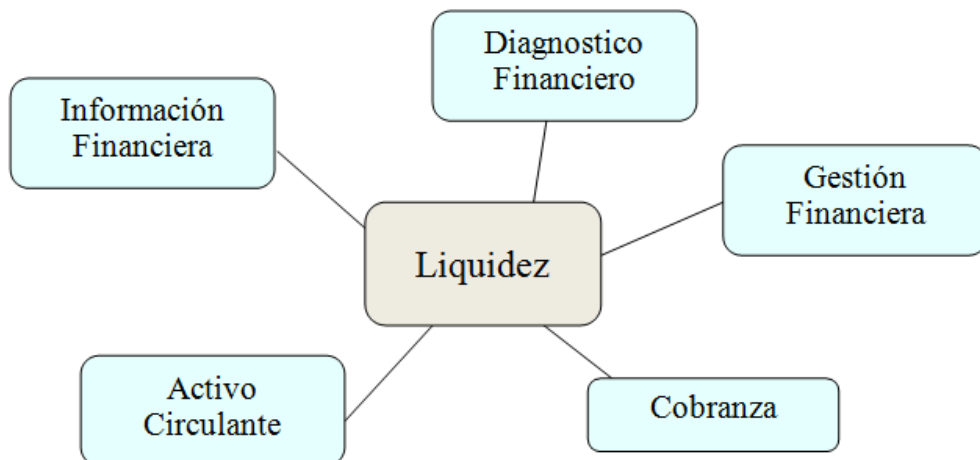
2.4.1. Subcategorización Variable Independiente

Grafico N. 7 Subcategorización Variable Independiente



2.4.2. Subcategorización Variable Dependiente

Grafico N. 8 Subcategorización Variable Dependiente



Gestión del riesgo crediticio

Para (Vilariño, 2015) consta de tres fases: la primera es la gestión del cobro de las deudas pendientes, la segunda es la admisión y la tercera es el seguimiento, función de la eficiencia y eficacia de cada una de ellas se dan las pérdidas finales de la cartera crediticia.

Según el Portal de Micro finanzas (2015) La gestión del riesgo implica tomar decisiones fundamentadas acerca del nivel de riesgo que debe tolerarse y de cómo mitigar y gestionar el riesgo que se acepte. Una buena gestión limita los riesgos vinculados con productos, servicios o transacciones específicos. Es posible utilizar métodos cuantitativos para identificar, supervisar y controlar los distintos factores pertinentes para evaluar el riesgo.

Una gestión de crédito bien ejecutada puede ayudar a aumentar la credibilidad del mercado y a crear nuevas oportunidades de crecimiento. Sin embargo, si el riesgo es mal administrado, es posible que los inversionistas, los prestamistas, los prestatarios y los ahorristas dejen de confiar en la organización, que los fondos disminuyan y que la institución no pueda cumplir con sus objetivos y, finalmente, tenga que salir del mercado.

Además señala (MultiFinanzas 2012) La gestión del riesgo de crédito requiere de una actitud proactiva que conduzca a un monitoreo permanente de la evolución de la cartera, procurando conservar la misma y aumentarla en las condiciones acordes a los criterios de prudencia definidos, efectuando un seguimiento continuo de los niveles de cumplimiento de los clientes de modo tal de contar con alertas tempranas que permitan mitigar el riesgo de incobrabilidad en forma temprana.

Crédito

Según Zuñiga (2011) “En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de

devolverlo en el futuro.”, menciona además TodoPrestamos (2012) “el crédito 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 determinado.”, finalmente piensa Bancafácil (2009) Es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).

Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor).”, menciona además (*López Domínguez, Ignacio*) “es aquel a través del cual la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una cantidad de dinero pactada en unas determinadas condiciones y en un cierto plazo. El cliente o acreditado podrá disponer o no de la cantidad estipulada en contrato según sus necesidades financieras. En todo caso, sólo tendrá que pagar intereses por el crédito dispuesto y no por el total disponible.”, finalmente manifiesta (La Gran Enciclopedia de Economía) “Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.”

Riesgo crediticio

Según (dspace.espol.edu.ec) “es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario a la contraparte en operaciones directas, indirectas o derivados que conlleva al no pago, el pago parcial o a la falta oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.” Menciona además (efxto.com) “es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. El concepto se

relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores.”, finalmente piensa (López Domínguez, Ignacio) “riesgo crediticio se define como el quebranto que originaría el posible impago o pérdida de solvencia de un deudor, es decir, existe una cierta probabilidad de que llegado el vencimiento del derecho de cobro no sea atendido, lo que conllevará una pérdida para el acreedor.”

Según Juan Lara Rubio (2010) Se entiende por riesgo de crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la correspondiente entidad financiera.

Los componentes del riesgo de crédito son:

- **Riesgo de Impago.** De acuerdo con Samaniego (2005), el riesgo de impago hace referencia a la incertidumbre asociada con la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras futuras, tanto pagos de principal como de intereses.
- **Riesgo de Calificación.** Riesgo que subyace de otorgar una calificación crediticia por parte de una agencia de rating, que pone de manifiesto un posible impago futuro. A este respecto, las personas físicas o jurídicas sobre las cuales se emita una calificación se encuentran afectadas por el riesgo de variación en su calificación, la cual puede afectar a la credibilidad como pagador futuro.
- **Riesgo de Liquidez.** Incertidumbre ligada a la posibilidad de convertir en liquidez un determinado activo.

Además menciona, La probabilidad de incumplimiento hace referencia a la probabilidad de que el prestatario de un préstamo no haga frente a sus obligaciones contractuales de pago. Conviene destacar la importancia de definir correctamente el concepto de impago, a la vez que establecer relaciones entre este

con la calidad crediticia del cliente, el ciclo económico y con las condiciones del mercado, como puedan ser los tipos de interés.

Para (Félix Campoverde Vélez 2008) “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

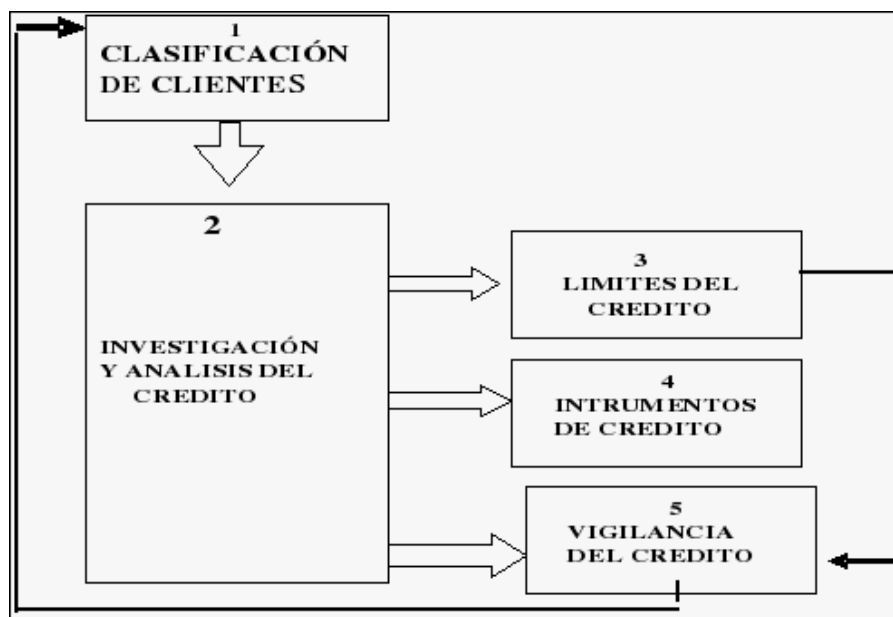
- 1) Riesgos de Iliquidez,
- 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y
- 3) Riesgos de Solvencia.

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato: el segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagares, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito (*Record de calificación de clientes*).

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su

propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico. Además nos señala, la metodología para la administración y control del riesgo crediticio integra las fases de: identificación, medición, control y monitoreo del riesgo son esenciales para mitigar los riesgos.

Grafico N. 9 Fase del Control Riego Crediticio



Fuente: Félix Campoverde Vélez 2008

El criterio para la formulación de las políticas de otorgamiento del crédito conservadoras o liberales; no deben depender de caprichos o albedrío de los directivos, sino de muchas circunstancias y situaciones: calificación del crédito por tipos de clientes, y productos, perfiles del prospecto de crédito, factores endógenos y exógenos (mercado) de la entidad crediticia, ya que otorgar un crédito implica la necesidad de hallar un equilibrio entre el imperativo de invertir en el cliente (visión comercial) y, por otro lado, el incremento de las necesidades financieras y sus costos (visión económica). En función de la situación en cada momento y coyuntura, la entidad deberá establecer unas condiciones u otras en políticas de concesión de crédito. Por ejemplo, en períodos interanuales, en

función de la estacionalidad del producto o en función de cada situación del entorno económico. (Si recordamos el tema expuesto en administración y control de los riesgos empresariales el análisis del crédito sigue siendo cuantitativo y cualitativo).

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros, para ello las metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida. Para el cálculo de estos componentes se debe disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que contenga elementos suficientes para el cálculo de pérdidas esperadas.

Para el cálculo de la Perdida Esperada debe considerarse factores como:

- 1) Probabilidad de incumplimiento (P_i),
- 2) Nivel de exposición del riesgos (E),
- 3) Tasa de recuperación(r), y
- 4) Severidad de la perdida ($1-r$). Su formulación es:

$$PE = E * P_i * (1 - r)$$

Entendiéndose:

Probabilidad de incumplimientos (P_i), Es la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el rompimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un período determinado contractualmente;

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

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

Severidad de la pérdida ($1 - r$).- Es la medida de la pérdida que sufriría la entidad crediticia después de haber realizado todas las gestiones para recuperar los créditos que han sido incumplidos, En este momento se ejecutan las garantías o se

deberá recibirlas como dación en pago. Cabe anotar que la severidad de la pérdida es igual a $(1 - \text{Tasa de recuperación})$;

Pérdida esperada (PE).- Es el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la pérdida.

Análisis de créditos

Según (dspace.ups.edu.ec)

“Se dedica a la recopilación y evaluación de la información de crédito de los solicitantes están a la altura de los estándares de crédito de la empresa”, menciona además “Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable.”, finalmente manifiesta “un correcto análisis crediticio de los prospectos a clientes, determinando clientes viables para el pago oportuno del servicio prestado.”

Ángel González (2011) Dentro de los objetivos principales de los departamentos de créditos se encuentra, que los riesgos de la institución financiera bancaria se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. La principal función es determinar el riesgo que significará para la institución aprobar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto de variables cuantitativas como cualitativas que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el mismo y la capacidad para poder honrar la deuda a contraer.

El procedimiento que se propone para el análisis y evaluación de las solicitudes de crédito para capital de trabajo establece un orden lógico de las fases de

financiamiento.

Estas fases se inician con la presentación por parte del cliente de la solicitud de financiamiento en correspondencia con sus necesidades financieras. Posteriormente se realiza el estudio del cliente por los especialistas, pudiéndose considerar ésta como una fase muy significativa, la cual tiene un peso importante en esta investigación.

Henry Baez (2009) El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

Además de los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito que son: obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito, es necesario tomar en cuenta lo siguientes puntos:

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que ésta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario e importante contar con buen criterio.

Cartera de clientes

Según (consumoteca, 2011)

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Los clientes pueden ser activos (ya se les ha vendido algo) o potenciales (pueden estar interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como “fondo de comercio”.

Los jefes de venta de la empresa son los encargados de estructurar la cartera de clientes, clasificándolos según el consumo anual de productos pero también de otros factores, como su capacidad para atraer a otros clientes. Se encargan de planificar las visitas de los vendedores a los clientes en función de su potencial como compradores.

Publica (www.venmas.com) Una cartera de clientes es un conjunto de referencias de compradores o usuarios de tu empresa que comparten diversos rasgos o criterios. Por lo tanto, aunque lo confundamos a menudo, el concepto “cartera de clientes” no equivale a “base de datos” o “listado de clientes”, ya que estos ficheros o documentos no tienen en cuenta estos criterios de homogeneización.

Manifiesta además (impulsapopular.com, 2014)

Una cartera de clientes es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que te permite tenerlos bien ubicados: saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de compra, su dirección, teléfono o correo electrónico.

Patrimonio

Se refiere Claudia Florez (2003) El patrimonio es uno de los conceptos básicos del derecho civil y tiene interés tanto desde el punto de vista teórico, como desde el punto de vista práctico, porque se relaciona con muchas instituciones del derecho privado. Existen diversas y variadas acepciones del concepto de "patrimonio", que va desde el concepto jurídico estricto, pasando por el contable y económico hasta llegar a conceptos calificados como patrimonio cultural, patrimonio de la humanidad, patrimonio colectivo, corporativo etc.

Así como también algunos autores opinan que el patrimonio " no es un conjunto de objetos o de cosas, sino un conjunto de relaciones: derechos y obligaciones (Messineo)", en tanto que para Betti el patrimonio es "el conjunto de las posiciones jurídicas activas apoyadas en un sujeto".

Tomando en consideración tanto aspectos que envuelven a este concepto y considerado tomar una definición bastante completa que explica muy claramente lo que es el patrimonio, puntualizándolo de esta manera, como el conjunto de relaciones jurídicas pertenecientes a una persona, que tienen una utilidad económica y por ello son susceptibles de estimación pecuniaria, y cuyas relaciones jurídicas están constituidas por deberes y derechos (activos y pasivos).

El Patrimonio se encuentra integrado por tres elementos:

a.- Su composición como conjunto unitario de derechos y de obligaciones: Entendida como la concurrencia en bloque y simultáneos de derechos y obligaciones conectados, unidos entre sí por algún elemento de hecho o de derecho afectados a un fin determinado, para que conceptualmente se entienda la existencia de un patrimonio jurídico.

b.- Su significación económica y pecuniaria, ya que solo las relaciones jurídicas de carácter pecuniario (derechos reales, derechos de crédito), forman el contenido del patrimonio: Es decir, relaciones jurídicas valorables en dinero, porque el derecho patrimonial siempre está referido a un bien valorado en una cantidad determinada.

c.- Su atribución a un titular como centro de sus relaciones jurídicas: porque para que exista derechos y obligaciones debe existir un titular de ellas, algo o alguien que en su universo propio las detente, sea persona natural o jurídica. Si se tiene el derecho es acreedor o titular potestativo de un crédito, esta es una posición activa; por el contrario si se tiene la obligación o el deber se es deudor y se está en una posición pasiva.

El Patrimonio si bien nace con la existencia de personas, en cualquier ámbito, no es menos cierto que, no se extingue por la extinción vital de la persona, con su muerte, o de la persona jurídica con la caducidad de su existencia o su

extinción forzada por quiebra u otros elementos. El patrimonio queda conformado como una universalidad existencial transmisible a herederos o causahabientes en el mundo de las personas naturales, o en cartera en el mundo de las sociedades y entes colectivos.

Según (aife, 2004)

La denominación de Patrimonio Técnico responde a un concepto genérico en el ámbito de los mercados financieros que se utiliza para definir el valor máximo que pueden alcanzar los activos de riesgo de una institución definido en base a aquel.

Menciona además (Jativa, 2012)

El patrimonio técnico estará constituido por la suma del capital pagado, reservas, el total de las utilidades del ejercicio corriente una vez cumplidas las condiciones de las letras a) y b) del artículo 41 de la Ley, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia las catalogue como tales. Características Generales

Para que las obligaciones convertibles sean consideradas como parte del patrimonio técnico, deben tener las siguientes características:

- a) Su plazo promedio sea de por lo menos cinco años y no contemplen cláusulas de rescate anticipado ni de recompras;
- b) Solo pueden ser redimidas anticipadamente mediante su transformación en acciones;
- c) El saldo total de los documentos emitidos no exceda del treinta por ciento (30%) del capital y reservas de la institución emisora; y,
- d) Sean pagadas a un valor no inferior al que se negocia en el mercado

instrumentos similares y que su tasa de interés pactada no exceda de aquellas vigentes en el mercado para operaciones del mismo tipo.

Además mencionan (Sinisterra, Polanco y Henao, 2005, 310). “Valor residual de los activos del ente económico después de deducir todos los pasivos, y agrupa el conjunto de cuentas que representa el valor remanente de comparar el activo menos el pasivo, producto de los recursos netos del ente económico que han sido suministrados por el propietario de los mismos, ya sea directamente o como consecuencia del giro ordinario de sus negocios”

“El patrimonio se compone del conjunto de bienes, derechos y obligaciones o deudas, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias, con que cuenta todo sujeto económico en un momento determinado para el desarrollo de su actividad” (Melgs, Mosich y Johnson, 1976, 40) para tal efecto este autor define los componentes de esta definición de la siguiente manera:

- Bienes: compuesto por el activo fijo (edificios, instalaciones, maquinaria, equipos de computación), inventarios disponibles para la venta y el disponible.
- Derechos: Créditos a clientes, depósitos bancarios, patentes, marcas o franquicias adquiridas.
- Obligaciones: compuesta por los compromisos adquiridos con proveedores, acreedores varios y estado.

“Conjunto de bienes, derechos y obligaciones adscritos a una empresa para un fin determinado” (SEGOVIA, 2008)

Liquidez

Según Bernstein (1999: p.551) la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto

plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

Esto quiere decir que fundamentalmente la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. A su vez la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación. También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, como por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas.

En su libro Manual de análisis financiero, Rubio Domínguez, (2007) destaca:

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 líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. El primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar “última”: la posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes de activo respaldan la totalidad de las deudas contraídas por la empresa. Recordemos que esta medida es la que suele figurar en las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos. En la práctica corriente suele utilizarse más el concepto de solvencia corriente, término equiparable al de liquidez a corto plazo.

De igual forma, debemos hablar de la existencia de diferentes niveles de liquidez. Una falta de liquidez puede significar que la empresa sea incapaz de aprovechar

unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables. También puede suponer un freno notable a la capacidad de expansión. Es decir, la falta de liquidez a este nivel implica una menor libertad de elección y, por tanto, un freno a la capacidad de maniobra.

Una falta de liquidez más grave significa que la empresa es incapaz de hacer frente a sus compromisos de pago actuales. Esto puede conducir a una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzada de bienes de activo o, en último término, a la suspensión de pagos o a la quiebra.

Por lo tanto, para los propietarios de la empresa, la falta de liquidez puede suponer:

- Una disminución de la rentabilidad.
- La imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes (expansión, compras de oportunidad, etc.)
- Pérdida de control de la empresa.
- Pérdida total o parcial del capital invertido. Como es lógico, los acreedores de la empresa también se verán afectados por la falta de liquidez:
- Atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos.
- Pérdida total o parcial de las cantidades prestadas.

Las importantes implicaciones de todas estas consecuencias justifican la gran relevancia que se da a las medidas de la liquidez a corto plazo.

Detalle Silva Moreira (2002) Si bien el termino liquidez es de utilización corriente, no existe en la literatura un concepto uniformemente aceptado. Dentro de los diferentes intentos por definir su alcance se seleccionó el trabajo realizado por Lippman y Mc Call (1986). Estos autores definen la liquidez en términos de lo que consideran su característica más importante: el tiempo hasta que un activo es transformado en dinero. Este lapso de tiempo es una función de un número de factores: la frecuencia de ofertas (es decir, la dificultad en localizar a un comprador), los requisitos necesarios para transferir legalmente el activo y, el más importante, el precio al cual el propietario del activo está dispuesto a venderlo,

éste debe ser razonable. En concordancia con este postulado definen la liquidez como el tiempo esperado hasta que el activo es vendido de acuerdo a la política óptima (del inversor), es decir, el tiempo esperado óptimo para transformar un activo en dinero. Es claro que esta definición supone al dinero como el activo más líquido. La justificación de este supuesto puede encontrarse en el rol que tiene como medio de cambio y reserva de valor universalmente aceptados.

Según (El mundo, 2009)

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.

Menciona también (www.economia48.com, 2009)

Una referencia a la facilidad, y la concesión de precios requerida, para comprar y vender activos. Cuanto más fácil sea comprar y vender y menor sea el diferencial entre el tipo comprador y el tipo vendedor (que representa la concesión de precios), más líquido es el mercado del activo.

Dinero o cualquier otro activo susceptible de ser convertido en dinero inmediatamente por su valor contable.

Capacidad para hacer frente rápidamente a las obligaciones financieras.

Gestión financiera

Según (aula.mas, 2010)

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Menciona Paulo Nuñez (2015)

La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- la consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Por su lado pública (Bancoldex): La gestión financiera eficiente significa tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo al mismo tiempo el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa. Ahora bien, la construcción de un ambiente favorable para la gestión financiera implica la creación y desarrollo de tres elementos claves:

- El primero, la construcción de una “cultura financiera sana”, que promueva y motive las buenas prácticas en el uso de los recursos empresariales.
- El segundo es el “aprendizaje permanente del tema financiero” y el desarrollo de competencias adecuadas, lo cual abarca necesariamente, desde la capacidad de análisis y entendimiento claro de la actual situación financiera de la empresa, hasta la capacidad para diseñar y ejecutar una estructura financiera sólida soportada en la previsión y la planeación. En ese sentido, la formación en gestión financiera deber ser una prioridad para las empresas.
- El tercer elemento, no menos importante que los anteriores, es la implementación de un sistema de información que se constituya en un soporte efectivo para proyectar, monitorear y evaluar la gestión de la empresa. Esto implica que un sistema de información debe integrar: información contable-financiera, estados financieros, indicadores de gestión, sistema de costos, presupuestos y flujo de caja entre otros.

Abdías Torre (2011) señala: Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias. Las Finanzas son un área importante de atención de la Administración de las empresas. Ninguna empresa, realmente, podría sobrevivir si no adhiere en su quehacer, por lo menos los principios básicos de la Administración Financiera. Consecuentemente, todas las decisiones que se toman en una organización tienen implícito un contexto financiero. En los negocios, los parámetros financieros determinan la manera como se genera y se gasta el dinero. Aunque la generación y el gasto del dinero pueden parecer una tarea sencilla, las decisiones financieras afectan todos los

aspectos de un negocio -desde cuantas personas puede contratar un gerente, pasando por los tipos de productos que puede elaborar una compañía, hasta la clase de inversiones que puede efectuar una empresa. Pág. 14

Información financiera

Según Espinosa (2011):

Las fuentes financieras se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios:

- A) Según su duración: se distingue entre capitales permanentes y pasivo a corto plazo.

Las principales fuentes de capitales permanentes son: las aportaciones de los socios, la emisión de obligaciones, las reservas, etc. Por su parte, entre las fuentes de pasivo a corto plazo, destacan: la financiación de los proveedores de factores, los préstamos y créditos bancarios a corto plazo, etc.

- B) Según su titularidad: se distingue entre recursos financieros propios y ajenos.

Los recursos propios son aquéllos que, en principio, no se deben devolver (porque son propiedad de la empresa). Por su parte, los recursos ajenos son aquellos cuya devolución le será exigida a la empresa en un período de tiempo más o menos amplio. Las principales fuentes de recursos propios son las aportaciones de los socios y las reservas. Las principales fuentes de recursos ajenos provienen de las distintas formas de endeudamiento.

- C) Según su procedencia: se distingue entre recursos financieros externos e internos.

Los primeros, son los conseguidos en el exterior de la empresa captando el ahorro de otros, en tanto que los fondos internos son los generados dentro de la empresa mediante su propio ahorro.

Menciona además Fonseca (2013):

La información financiera es el conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesado y concentrado para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa.

Finalmente piensa Perdiguero & García (2005):

La información financiera que publican las empresas cumple dos propósitos. Por un lado, sirve para que los diferentes agentes económicos procesen esa información, tomen decisiones y asignen recursos correctamente; por ejemplo, los inversores utilizan la información financiera para configurar adecuadamente su cartera de inversiones. Por otro lado, la información financiera también sirve para que los administradores de la empresa rindan cuenta ante los propietarios de la empresa por la utilización que han hecho de los recursos que se les han confiado.¹ La regulación de la información financiera se suele explicar de este modo por la necesaria transparencia para el correcto funcionamiento de los mercados. (p. 169)

Para el autor la información financiera son un conjunto de hechos relacionados con materia y que se expresa en unidades monetarias, que efectúa la organización para cumplir con un objetivo.

Diagnostico financiero

Según Aguiar (2006) “consiste en formular una opinión acerca de la situación económica y financiera de una empresa. Para ello se requiere contar con la información necesaria, la cual se encuentra en las cuentas anuales, y de un método de análisis.” (p. 241). Manifiesta además Costes (2009):

Como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas. En el

diagnóstico se examinan y mejoran los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles y también las producciones comunicacionales de una organización tales como historietas, metáforas, símbolos, artefactos y los comentarios que la gente de la organización hace en sus conversaciones diarias. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas, dependiendo de la profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar.

Menciona también (Villalobos, 2013) “consiste en tomar las cifras de los estados financieros de una empresa, al igual que la información básica de tipo cualitativo para obtener información conclusiones sobre la situación financiera de la empresa, sus fortalezas sus debilidades y acciones para mejorar la situación.”

Jesús Palacios, Altir Consultoes (2008) El Diagnóstico Financiero es un conjunto de técnicas utilizadas para realizar un examen la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. La información que extraigamos de ella, nos permitirá identificar la posición económico-financiera en la que se encontraba la empresa, siempre y cuando dispongamos de información histórica, así como conocer la posición en la que nos encontramos actualmente y en la que nos encontraremos.

Muchos de los problemas que sufren las empresas se deben a la falta de un diagnóstico empresarial correcto, a la falta de conocimiento de cuál es su posición económica y financiera y hacia donde le lleva la “inercia”. Estas empresas no son conscientes de sus puntos débiles y por tanto, son más vulnerables al entorno competitivo.

Realizar de forma periódica una diagnosis sobre la situación económica y financiera de la empresa es un sano ejercicio que todo alto directivo debería practicar; al menos una vez al año. El diagnóstico, correctamente realizado, permite identificar en tiempo y forma los posibles problemas económicos y financieros de la empresa, identificar sus causas y, lo que es más importante, establecer medidas correctoras con tiempo suficiente para que actúen. El objetivo es por ello establecer una opinión sobre la situación actual y perspectivas de

futuro, para poder llevar a cabo un plan de acción y poner medidas correctoras, en caso de necesidad. El primer interesado en realizar un correcto diagnóstico de la empresa es la propia dirección. Aunque el diagnóstico sea utilizado por terceros para evaluar nuestra situación económica (entidades financieras, accionistas, auditores, inversores, clientes y proveedores, trabajadores), insisto, los primeros interesados debemos ser nosotros.

Según Jiménez Paternina (2014) Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los Estados Financieros Básicos y demás datos de la situación de un negocio. Lo anterior implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares; los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, ayudando así a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones. El diagnóstico financiero está compuesto por un análisis cualitativo y un análisis cuantitativo.

Análisis cualitativo. En la realización del análisis cualitativo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El entorno mundial.
- La situación nacional.
- El sector al cual pertenece la empresa.
- Historia de la Compañía.
- El Mercado.
- La Administración de la empresa.
- Relaciones Laborales.
- Activos Fijos.
- Impuestos o gravámenes.
- La producción. - Proveedores.
- Clientes.
- Competidores

Análisis cuantitativo consiste en el diagnóstico de los estados financieros básicos de la empresa (balance general y estado de resultados), mediante la aplicación de una serie de herramientas, con el fin de realizar la planeación, el control financiero y poder tomar decisiones en general. En el análisis cuantitativo se puede considerar información financiera complementaria a los estados financieros.

Al realizar un análisis financiero, un analista podrá descubrir sectores con problemas, para tomar acciones correctivas a tiempo. Por ejemplo, un analista puede descubrir que sus clientes cancelan sus facturas en un período mayor al de la política de crédito definida por la empresa, también puede detectar que la empresa está incrementando el riesgo financiero, producto del mayor endeudamiento, entre otros aspectos. El resultado del análisis financiero puede indicar ciertos hechos y tendencias útiles para el gerente financiero en el proceso de planeación, como también puede definir un curso de acción congruente con la meta de maximizar la riqueza de los accionistas. Además de los gerentes de finanzas, otras personas emplean el análisis financiero. Por ejemplo, los gerentes de crédito pueden examinar ciertas razones financieras básicas relacionadas con un posible cliente, para decidir si le extiende un crédito; un futuro inversionista para determinar si adquiere o no participación en la empresa; los analistas de valores utilizan el análisis como ayuda para valorar el valor de los distintos títulos; un banquero para decidir si concede préstamos. Los análisis financieros se utilizan también para evaluar oportunidades comerciales, pronosticar quiebra, y los sindicatos para evaluar peticiones, o para evaluar la competencia de una empresa. En síntesis, el análisis financiero permite realizar un seguimiento permanente y tomar decisiones en cuanto a:

- Supervivencia del negocio.
- Evitar riesgos de pérdida o insolvencia.
- Competir eficientemente.
- Maximizar la participación en el mercado.
- Minimizar los costos.
- Maximizar las utilidades.
- Agregar valor a la empresa.

- Mantener un crecimiento uniforme en utilidades.
- Maximizar el valor unitario de las acciones.

Activos circulantes

Según publicación realizado por Bussines School: Un activo circulante es un bien que puede convertirse en líquido en menos de un año, es decir, el dinero que una empresa tiene más o menos disponible para usar en cualquier momento (el dinero que tiene en las cajas y bancos, las existencias, las deudas de los cliente, etc). Por eso, también se conoce dentro de la empresa como “activo más líquido”.

Encontramos diferentes tipos de activo circulante:

- Caja: Puede estar en forma de efectivo (el dinero que tienes en la caja del negocio o empresa), o bien en cuentas corrientes en el banco o bancos con los que trabajas. Todo lo que incluyas aquí, en esta sub partida del activo circulante, tiene que ser dinero líquido, de disponibilidad inmediata.
- Clientes o cuentas a cobrar: aquí tienes que incluir todas las facturas del mes o año que estás analizando aún no cobradas y que representan el dinero que estos clientes tienen que pagar a tu negocio por trabajos realizados o productos vendidos.
- Existencias o stocks: se integran aquí las existencias que tengamos en nuestro almacén y que necesitamos para el ejercicio de nuestra actividad. Pueden encontrarse tal y como la compramos a nuestro proveedor, (materias primas); modificadas por nosotros y aún sin terminar (productos en curso) o bien productos acabados cuando están terminados y listos para venderse.

Tanto la caja, como los clientes o las existencias tendrán una valoración económica, es decir, el activo circulante de tu negocio tendrá un valor determinado y este valor del activo circulante se descompondrá de una forma u otra.

Bárbaro Peralta Montoya (2012) manifiesta “Los activos circulantes de la empresa deben ser suficientemente grandes para cubrir sus pasivos circulantes y poder así asegurar un margen de seguridad razonable”.

El objetivo de la administración del capital de trabajo es manejar cada uno de los activos y pasivos circulantes de la empresa de tal manera que este se mantenga en un nivel aceptable.

Los principales activos circulantes son: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios. Cada uno de estos activos debe administrarse en forma eficiente para mantener la liquidez de la empresa sin conservar al mismo tiempo un nivel demasiado alto de cualquiera de ellos. Los pasivos circulantes básicos de interés que deben cuidarse son las cuentas por pagar, documentos por pagar y otros pasivos acumulados.

Por su parte Aguirre Sabada, en " Fundamentos de Economía y Administración Empresariales", plantea que las decisiones de administración del capital de trabajo y su control es una de las funciones más importantes de la administración financiera , entre ellas se encuentran:

- El activo circulante, fundamentalmente las cuentas por cobrar y el inventario representan la inversión más alta de la inversión en activos dentro de muchas empresas. El pasivo circulante constituye a menudo una fuente de financiamiento importante, ya que muchas veces es imposible conseguir préstamos.
- El capital de trabajo representa la primera línea de defensa de un negocio contra la disminución de las ventas. Ante una declinación de las ventas poco hay que hacer por parte del financiero sobre los compromisos de activos fijos o deudas a largo plazo; sin embargo puede hacer mucho con respecto a las políticas de crédito, control de inventario, cuentas por cobrar, renovar los inventarios con mayor rapidez, adoptar una política más agresiva de cobros a fin de tener mayor liquidez, e igualmente se pueden postergar los pagos para contar con una fuente adicional de financiamiento.

La base teórica que sustenta la utilización del capital de trabajo para medir liquidez es la convicción de que mientras más amplio sea el margen de activos circulantes sobre los pasivos circulantes, se estará en mejores condiciones para pagar las cuentas en la medida que vencen.

Mientras más grande sea la cantidad de activos circulantes existentes mayor es la probabilidad de que algunos de ellos puedan convertirse en efectivo para pagar una deuda vencida." Gitman. Lawrence: Fundamentos de Administración Financiera. Tomo I Editorial MES Pág. 167.

Sin embargo, cada empresa adoptara una determinada política con relación a sus finanzas a corto plazo la cual se compone de dos elementos:

La magnitud de la inversión en activos circulantes que usualmente es una medida relativa del nivel de ingreso operativo total.

La financiación del activo circulante que es una medida de la proporción de deudas a corto plazo con relación a las deudas a largo plazo.

En la correcta administración del capital de trabajo se deben considerar aspectos que la hacen especialmente importante para la salud financiera de la empresa:

- Las estadísticas indican que parte del tiempo de la mayoría de los administradores financieros se dedican a las operaciones internas diarias de la empresa, que caen bajo el terreno de la administración del capital de trabajo.
- Los activos circulantes representan un 60 % aproximadamente de los activos totales de una empresa.
- La administración del capital de trabajo es particularmente importante para las empresas pequeñas. Aunque estas empresas pueden minimizar su inversión en activos fijos, arrendando plantas y equipos, no pueden evitar la inversión en efectivo, cuentas por cobrar e inventario.

Según James Van Horne en "Fundamentos de Administración Financiera": "... la determinación de los niveles apropiados del activo y pasivo circulante sirve en la fijación del nivel del fondo de maniobra, e incluye decisiones fundamentales

sobre la liquidez de la empresa y la composición de los vencimientos de su deuda. A su vez, estas decisiones reciben la influencia de un compromiso entre rentabilidad y riesgo..." Van Horne, James: Fundamentos de Administración Financiera; Editorial Prentice Holl Hispanoamérica SA: Pág. 205

Cobranzas

Según el portal [creditoscobranzasdinero](#): La palabra cobranza no tiene un significado uniforme porque no se conoce la naturaleza de su objeto. La causa es que es muy difícil establecer en qué momento se inicia la cobranza y cuál sería el mejor método de llevarla a cabo.

Pero, cuando realmente se inicia el proceso de cobranza?. Acaso sería cuando el sistema de cobranza cumpla con el objetivo de recuperar la inversión hecha mediante el cobro. Para averiguarlo iniciaremos nuestro tema con la definición de la cobranza.

Una primera definición objetiva la encontramos en Woessner, quien define a esta como:

“El proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados”.

También podemos decir que la Cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

Teniendo en cuenta que el crédito otorgado tiene un proceso de recuperación programado y que este puede estar afectado por variables externas o internas, que impidan su ejecutabilidad también podemos definirla como “El esfuerzo que hace

la empresa después de que haya expirado el plazo de pago convenido entre el deudor y el acreedor, considerando que uno de ellos incumplió con el compromiso pactado”.

Esta definición es más ajustada a una exigencia del cobro en condiciones especiales por parte de la empresa por la expresión condicionante que ello implica. En cualquiera de los dos casos, la cobranza es el resultado del proceso del crédito cuyo final sería la recuperación del capital invertido como resultado de una cuenta pendiente de pago como producto de una venta realizada a plazos.

Importancia: Aquí se resalta la importancia del cobro porque las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos.

Para cumplir con el objetivo de Rentabilidad, desde el punto de vista Financiero, debemos darle mayor Rotación a nuestro Capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

Funcionalidad: La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas. Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza.

Posiblemente parezca contradictorio, cuando se dice que un procedimiento de cobranza debe conseguir que los clientes paguen y conserven al mismo tiempo su buena voluntad para con la empresa; y tal vez parezca imposible que una forma

eficiente y efectiva de cobranza contribuya a fomentar las ventas. Una respuesta a este problema es contar con el conocimiento y la calidad profesional del que está a cargo de dicha función. El encargado de ejecutar la cobranza tiene que hacer todo lo posible, no solo para obtener el cobro, sino para cobrarlos con rapidez por las razones siguientes:

a) Si la lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, una proporción más o menos elevada del Activo Corriente de la empresa estará congelada con el consiguiente deterioro de la liquidez.

b) Cuanto más tiempo se deja a un deudor retrasarse en sus pagos tanto mayor es la posibilidad de que el tiempo se convierta en un problema el cobro de la deuda.

c) La lentitud en los cobros hace perder ventas, toda vez que un cliente honrado que está retrasado en sus pagos sienta animadversión a continuar con su adeudo con mayores pedidos y por otro lado, el encargado de créditos tiene a su vez a restringir su línea de crédito concedido a dicho cliente al confundir sus intenciones.

d) El no poder ejercer el cobro en forma eficaz, tiende a ayudar al comprador imprudente ha hundirse sabiendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos antes de emprender una acción legal drástica en su contra.

e) Una política de cobranza cortés pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, lo que puede reflejarse en sus reacciones a los esfuerzos de venta de la empresa.

f) El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye así mismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos.

Según Fenosa (2012)

La Cobranza es la operación comercial mediante la cual un REMITENTE, generalmente un Banco, actuando por cuenta, orden y riesgo de un cliente (el GIRADOR); por regla general; por intermedio de otro banco COBRADOR tramita el cobro de valores ante un deudor (el GIRADO) sin más compromiso, ni responsabilidad que ejecutar las instrucciones de su MANDANTE (o su cliente o girador).

Menciona además (definición, 2010)

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

2.5. HIPÓTESIS

La gestión del riesgo crediticio incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Gestión del riesgo crediticio

Variable Dependiente: Liquidez

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El enfoque esta direccionado tanto a la investigación cuantitativa como a la investigación cualitativa:

Cuantitativa por que se fundamenta en la utilización de recolección y el análisis de los datos, para confirmar y justificar la hipótesis establecida con anterioridad, estimando la evaluación numérica que estadísticamente se establecerá para examinar el comportamiento de la población y el fenómeno en estudio.

Cualitativa ya que se investiga el problema y se amplía teóricamente los factores que intervienen con las variables de gestión del riesgo crediticio y liquidez, además de su posterior recolección de información para palpar y tener un contacto directo con el cliente interno y la situación institucional para demostrar la validez e interpretación de la investigación.

3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental

Se realizara la investigación bibliográfica o documental ya que se utilizó fuentes bibliográficas y documentales respaldadas en libros, revistas y páginas web, basadas en conceptos que sirvieron de sustento.

Se ha indagado previamente sobre la problemática de la institución y se lo ha fundamentado tanto teórica, legal y filosófica, para ampliar el conocimiento del tema a tratarse y de las variables de gestión de riesgo crediticio y la liquidez, las cuales, además, necesitaran de informes financieros de la cooperativa proporcionara, con el propósito de examinar la situación financiera y encaminar la solución del problema en cuestión.

3.2.2. Investigación de Campo

Claramente la investigación es de campo, por realizarse en la institución, siendo el lugar de la problemática y teniendo una interacción abierta con todos los recursos que intervienen en la misma; esto es importante ya que se puede cumplir de mejor manera la obtención de información y controlar que sea fidedigna y organizada, para proceder a la parte de toma de decisiones.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Exploratoria

Se aplicara la parte exploratoria que encaja perfectamente con la investigación ya que se fundamenta con antecedentes previos que ayuden a conocer la problemática desde otra perspectiva y evitar cometer errores en el momento de tomar decisiones y de establecer la propuesta para el mejoramiento de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Para la presente investigación se empleara la investigación descriptiva por cuanto se busca determinar las características y atributos importantes de cada una de las variables de estudio en forma independiente y con una medición que en lo posible

debe ser específica y precisa; ofreciendo con este trabajo de investigación, fundamentalmente caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

3.3.3. Investigación Explicativa

En la investigación se explica claramente cada una de las variables que intervienen, y la recolección de datos, antecedentes, la justificación y el objetivo del trabajo. Lo que ayuda específicamente a reconocer los detalles a profundidad y poder llegar a los resultados que se quiere.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación se toma en cuenta a toda la población de clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari. El cuál está conformado 21 personas en las oficinas de la ciudad de Ambato.

Por ser un número reducido se tomara en cuenta a todo el personal de la cooperativa, esta razón no se aplicará ninguna fórmula de muestreo.

Tabla N. 6 Personal Responsable de la Gestión de Recursos Financieros

| | |
|--|-----------|
| Gerente General | 1 |
| Subgerente Administrativo Financiero | 1 |
| Presidente del Consejo de Administración | 1 |
| Presidente del Consejo de Vigilancia | 1 |
| Secretario | 1 |
| Contador | 1 |
| Tesorero | 1 |
| Analista Presupuesto | 1 |
| Jefe Unidad de Créditos | 1 |
| Analista de Riesgos | 1 |
| Coordinador de Negocio | 2 |
| Asesores de Crédito | 6 |
| Cajeros | 3 |
| TOTAL | 21 |

Elaborado por: Ricardo IpiALES

Fuente: COAC. Runapak Rikchari

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N. 7 Variable Independiente: Gestión del riesgo crediticio

| Concepto | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica / Instrumento | |
|--|-----------------------------------|--|---|--|-------------------------------------|
| La Gestión del riesgo crediticio se define como un proceso de al menos tres etapas: la primera es la gestión del cobro de las deudas pendientes, la segunda es la admisión y la tercera es el seguimiento, en función de la eficiencia y eficacia de cada una de ellas se dan las pérdidas finales de la cartera crediticia. | Gestión de cobro de deudas | Estructura orgánica | ¿Cree usted que la cooperativa posee una estructura orgánica idónea? | Entrevista a la Alta Dirección y Encuesta al Personal Administrativo | |
| | | Personal de cobranza | ¿De qué manera catalogaría el trabajo desarrollado por el personal de cobranza? | Entrevista a la Alta Dirección y Encuesta al Personal Administrativo | |
| | | Proceso de control | ¿Se ha aplicado un proceso de control en el área que usted trabaja? | Entrevista a la Alta Dirección y Encuesta al Personal Administrativo | |
| | La admisión | Coordinación en los procesos de cobranza | ¿Previamente coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades a realizar? | Encuesta al Personal Administrativo | |
| | El seguimiento | Optimización recursos | ¿Existe optimización en los recursos que utiliza? | Encuesta al Personal Administrativo | |
| | | Calidad en el servicio | ¿Piensa usted que se debe mejorar la calidad en el servicio? | Encuesta al Personal Administrativo | |
| | Eficiencia y eficacia operacional | Control operacional | Cumplimiento políticas | ¿Cree usted que el proceso de control es adecuado? | Encuesta al Personal Administrativo |
| | | | | ¿Las políticas establecidas por la cooperativa son apropiadas? | Encuesta al Personal Administrativo |

Elaborado por: Ricardo Ipiates.

Variable Dependiente: Liquidez

Tabla N. 8 Variable Dependiente: Liquidez

| Concepto | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica / Instrumento |
|--|--|---|--|--|
| 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. | Capacidad empresarial Financiamiento Inversiones | Capital interno Capital externo Información financiera Financiamiento interno Financiamiento externo Sistema control interno | ¿La información financiera que se le otorga es oportunamente entregada por cada área responsable? ¿Qué instituciones le proporciona a la cooperativa financiamiento externo? ¿Cree usted que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa? | Entrevista a la Alta Dirección y Encuesta al Personal Administrativo Entrevista a la Alta Dirección Entrevista a la Alta Dirección y Encuesta al Personal Administrativo |

Elaborado por: Ricardo IpiALES.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización de la presente investigación se utilizó la recolección de información, en la cual se empleará las siguientes técnicas e instrumentos.

Tabla N. 9 Recolección de información

| Tipo de Información | Técnica de Información | Instrumentos de Recolección |
|---|--|--|
| <p>Secundaria Se obtuvo la información por medio de libros, revistas, página web, informes, periódicos, etc.</p> | <p>Lectura Científica</p> | <p>Gestión financiera, contabilidad y auditoría, responsabilidad social, Administración pública, Apoyo financiero, Recursos financieros, Control interno, etc.</p> |
| | <p>Internet</p> | <p>cotesmejia.blogspot.com www.encyclopediainfinanciera.com. www.euroresidentes.com. www.bancafacil.cl/bancafacil.</p> |
| <p>Primaria Información exclusiva y directa con los entes que intervienen en la problemática y que forman parte de la institución.</p> | <p>Entrevista Encuesta</p> | <p>Cédula de entrevista Cuestionario</p> |

Fuente: Investigación
Elaborado por: Ricardo Ipiates.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuesta

Un instrumento esencial en la investigación para poder recolectar información fidedigna del cliente interno con preguntas específicamente estructuradas para poder fundamentar y cumplir con los objetivos planteados al inicio del trabajo, la cual se hace por medio de un cuestionario.

Entrevista

Este instrumento en la presente investigación será exclusivamente para el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari, por el motivo de tener un acercamiento e información certera de la cooperativa, ya que es la persona encargada de administrar, controlar y manejar toda la institución, además el instrumento ayudara a comprender sobre el problema planteado y reforzar de una forma óptima la investigación; por lo cual se realiza una cédula de entrevista con preguntas ya estructuradas con el objeto de tener una base de información y con la finalidad de conocer la situación financiera y crediticia de la institución.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario para los clientes internos de la cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari”, a la vez utilizando el programa Word y Excel para resaltar la información cuantitativa que se ha obtenido.

Se procedió a recolectar la información importante con la finalidad contrastar la hipótesis planteada en el capítulo I de esta investigación, dicha hipótesis será verificada y confrontada mediante el análisis estadístico y de esta forma verificar la relación que existe entre las variable dependiente que es la liquidez y la variable independiente es la gestión del riesgo crediticio

Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos en estilo de sectores o pastel, y se aplicó el chi cuadrado para verificar la hipótesis y la prueba de bondad, llamada así en la Estadística no paramétrica.

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para la interpretación cualitativa de sus resultados.

Pregunta 1 ¿Cree usted que la cooperativa posee una estructura orgánica eficiente?

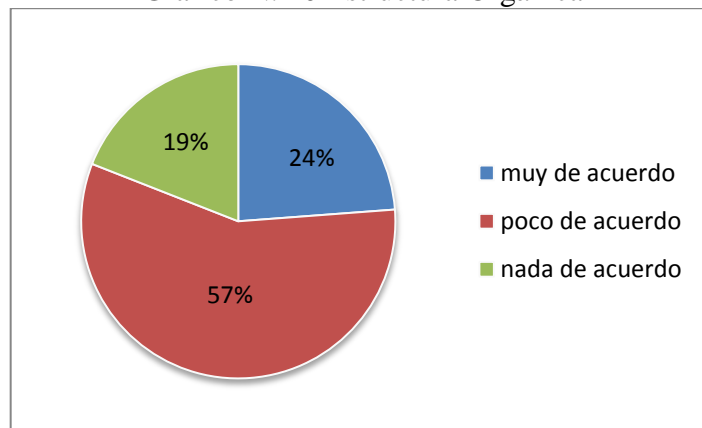
Tabla N. 10 Estructura Orgánica

| PREGUNTA 1 | | |
|------------------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| muy de acuerdo | 5 | 24 |
| poco de acuerdo | 12 | 57 |
| nada de acuerdo | 4 | 19 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 10 Estructura Orgánica



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 24% menciona que está muy de acuerdo en que la cooperativa posee una estructura orgánica eficiente, el 57% menciona que esta poco de acuerdo y el 19% responde que esta nada de acuerdo.

Por lo expuesto anterior se puede notar que la estructura orgánica debe ser mejorada para el desempeño de las diferentes funciones.

Pregunta 2 ¿De qué manera catalogaría el trabajo desarrollado por el personal de cobranza?

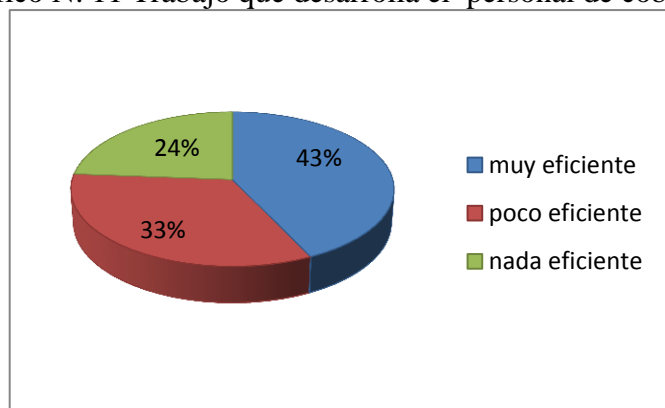
Tabla N. 11 Trabajo que desarrolla el personal de cobranza

| PREGUNTA 2 | | |
|----------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| muy eficiente | 9 | 43 |
| poco eficiente | 7 | 33 |
| nada eficiente | 5 | 24 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 11 Trabajo que desarrolla el personal de cobranza



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 43% señala que es muy eficiente el trabajo desarrollado por el personal de cobranza, el 33% señala que es poco eficiente y el 24% responde que no es eficiente el trabajo que desempeña el personal de cobranza.

Por lo expuesto a anteriormente se puede notar que el personal de cobranza necesita de un control adecuado para que pueda ser eficiente el trabajo que realiza el personal de cobranza

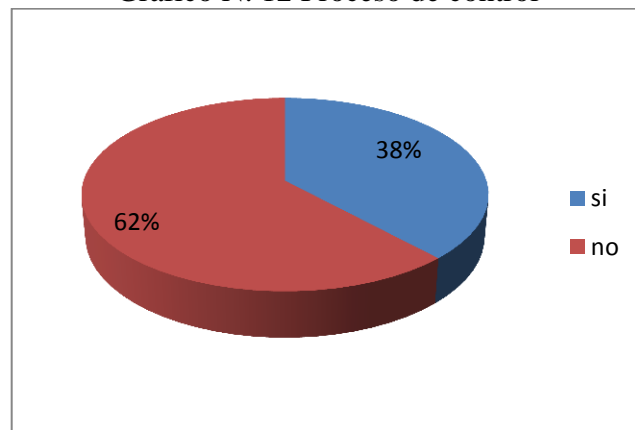
Pregunta 3 ¿Se ha aplica un proceso de control en el área que usted trabaja?

Tabla N. 12 Proceso de control

| PREGUNTA 3 | | |
|--------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| si | 8 | 38 |
| no | 13 | 62 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Encuesta

Grafico N. 12 Proceso de control



Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestado el 38% menciona que si aplica un proceso de control en el área que trabaja y el 61% señala que no se aplica.

Por lo expuesto anterior se puede evidenciar que no se tiene un proceso de control adecuado en el área que se trabaja por lo cual es importante utilizar un proceso ya que de esta manera se realizara el trabajo eficientemente y ofertar servicios de calidad al cliente.

Pregunta 4 ¿Previamente coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades a realizar?

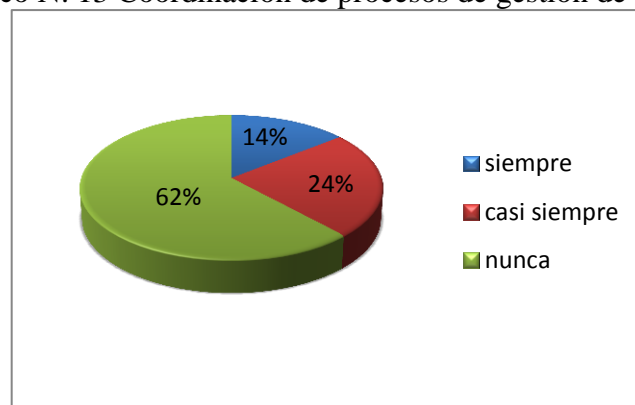
Tabla N. 13 Coordinación de procesos de gestión de crédito

| PREGUNTA 4 | | |
|--------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| siempre | 3 | 14 |
| casi siempre | 4 | 19 |
| nunca | 14 | 67 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 13 Coordinación de procesos de gestión de crédito



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 14% responde siempre se coordina los procesos de cobranza y cada una de las actividades a realizarse, el 24% menciona que es a veces, el 62% responde que casi siempre.

Por lo expuesto anteriormente se puede notar claramente que no siempre se coordinan los procesos de gestión de crédito y cada una de las actividades a realizarse, se debe tomar muy en cuenta este punto ya que el tener un planificación adecuada contribuye que cada actividad se la haga justo a tiempo, es decir en el momento y tiempo oportuno.

Pregunta 5 ¿Existe optimización en los recursos que utiliza?

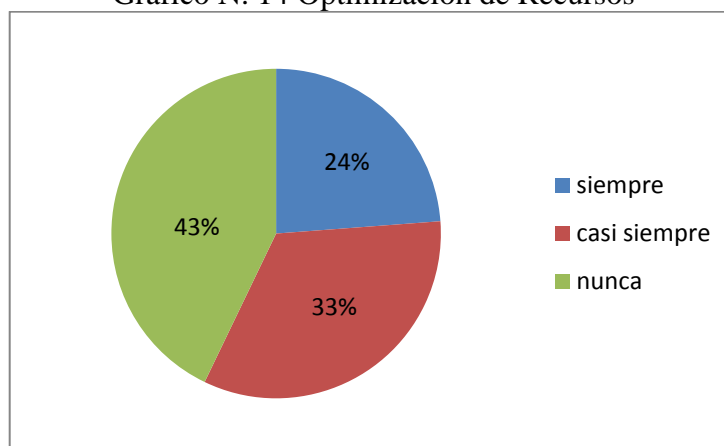
Tabla N. 14 Optimización de Recursos

| PREGUNTA 5 | | |
|--------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| siempre | 5 | 24 |
| casi siempre | 7 | 33 |
| nunca | 9 | 43 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 14 Optimización de Recursos



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

El 24% señala que siempre existe optimización en los recursos que utiliza, el 33% señala que casi siempre optimiza los recursos y el 43% manifiesta que nunca.

Con la información que se recolectó al cliente interno se puede evidenciar que se necesita una adecuada planificación y el control oportuno para cada uno de los empleados se debe considerar una capacitación en donde se establezca la importancia de optimizar los recursos de la institución.

Pregunta 6 ¿Piensa usted que se debe mejorar la calidad en el servicio?

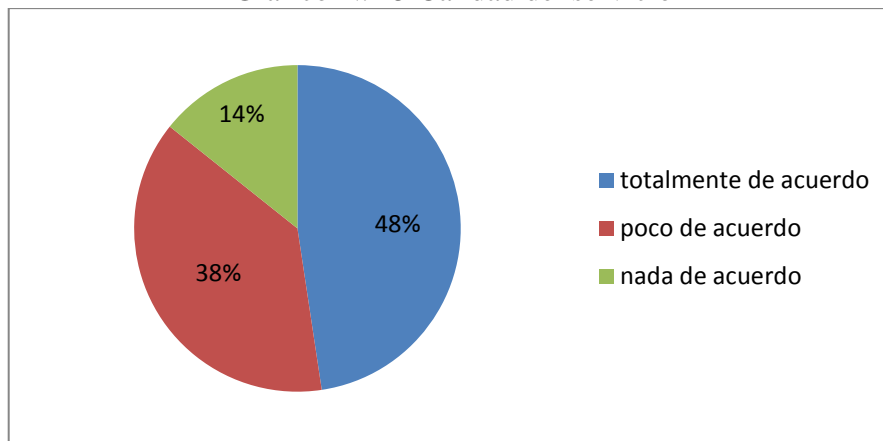
Tabla N. 15 Calidad del servicio

| PREGUNTA 6 | | |
|-----------------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| totalmente de acuerdo | 10 | 48 |
| poco de acuerdo | 8 | 38 |
| nada de acuerdo | 3 | 14 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo IpiALES

Fuente: Encuesta

Grafico N. 15 Calidad del servicio



Elaborado por: Ricardo IpiALES

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 48% menciona que está totalmente de acuerdo que se debe mejorar la calidad en el servicio, el 38% señala que está poco de acuerdo, y el 14% menciona que nada de acuerdo en mejorar el servicio.

Con la información que se recolectó en las encuestas se puede interpretar que los clientes internos están dispuestos y saben que el servicio debe mejorar.

Cabe señalar que en la actualidad los clientes son muy exigentes y se merecen recibir un buen trato y ofrecer un servicio de calidad.

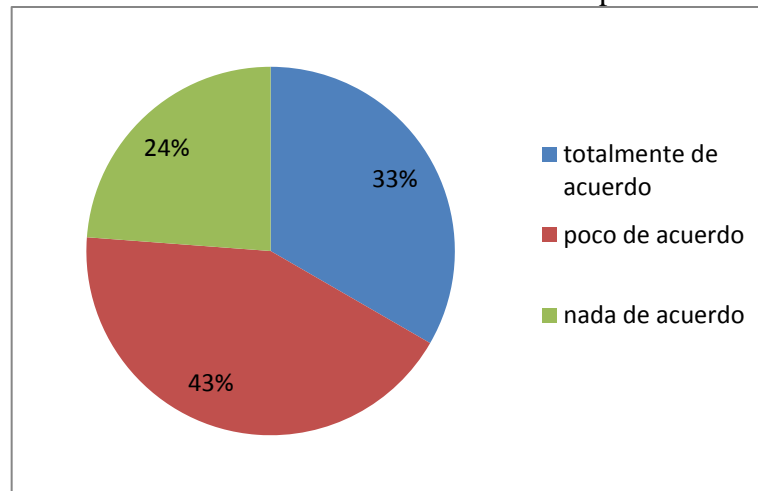
Pregunta 7 ¿Está de acuerdo que se necesita el control en todas las áreas de la cooperativa?

Tabla N. 16 Control en áreas de la cooperativa

| PREGUNTA 7 | | |
|-----------------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| totalmente de acuerdo | 7 | 33 |
| poco de acuerdo | 9 | 43 |
| nada de acuerdo | 5 | 24 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Encuesta

Grafico N. 16 Control en áreas de la cooperativa



Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 33% menciona que está de acuerdo que se necesita el control en todas las áreas de la cooperativa, el 43% señala que está poco de acuerdo, y el 24% responde esta nada de acuerdo.

Por lo expuesto anterior se puede notar que la institución necesita un control pertinente en todas las áreas para mejorar no solo el servicio de la institución si no conocer las actividades que está realizando cada empleado.

Pregunta 8 ¿Alguna vez ha incumplido alguna política establecida en la cooperativa?

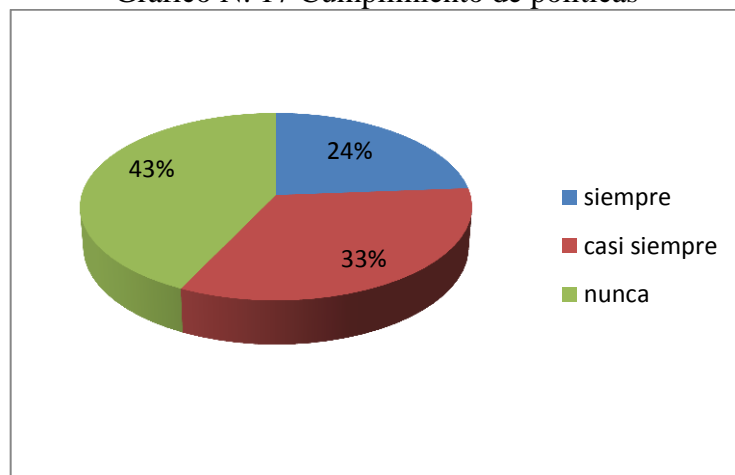
Tabla N. 17 Cumplimiento de políticas

| PREGUNTA 8 | | |
|--------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| siempre | 5 | 24 |
| casi siempre | 7 | 33 |
| nunca | 9 | 43 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 17 Cumplimiento de políticas



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 24% menciona que siempre ha incumplido alguna política establecida en la cooperativa, el 33% responde que casi siempre, y el 43% señala que nunca.

Por lo expuesto podemos notar que la institución no existe el control pertinente por lo cual los clientes internos en ocasiones no cumplen con las políticas establecidas por la institución

Pregunta 9 ¿La información financiera que se la otorga es oportuna por cada área responsable?

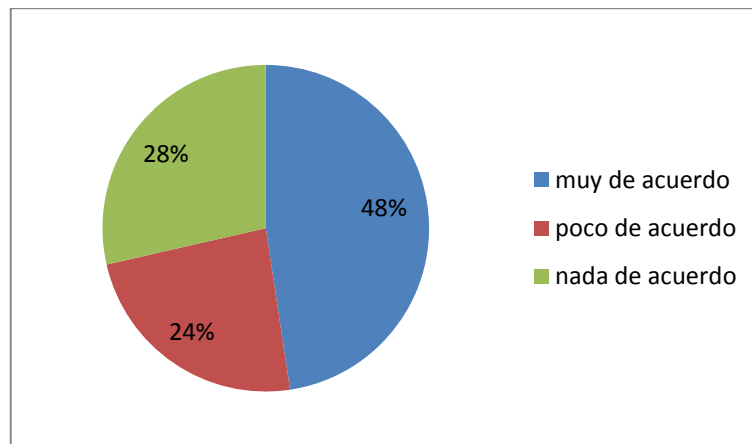
Tabla N. 18 Información oportuna

| PREGUNTA 9 | | |
|-----------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| muy de acuerdo | 10 | 48 |
| poco de acuerdo | 5 | 24 |
| nada de acuerdo | 6 | 28 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 18 Información oportuna



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de clientes internos encuestados el 48% señala que están muy de acuerdo que la información financiera se la otorga oportunamente por cada área responsable, el 28% señala que está poco de acuerdo, y el 13% señala que esta nada de acuerdo.

La información que se ofrece debe ser oportuna, para que de esta manera no existan inconvenientes, se debe tomar precauciones para mejorar paulatinamente, y que la institución crezca progresivamente.

Pregunta 10 ¿Cree usted que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa?

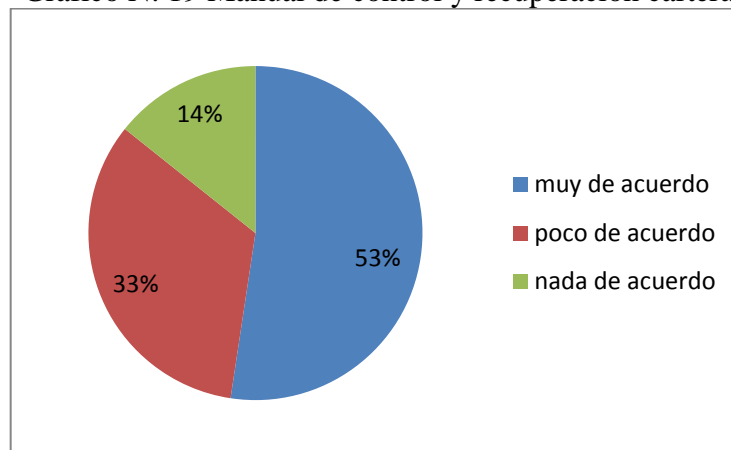
Tabla N. 19 Manual de control y recuperación cartera

| PREGUNTA 10 | | |
|------------------------|------------|------------|
| VALIDOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| muy de acuerdo | 8 | 38 |
| poco de acuerdo | 7 | 33 |
| nada de acuerdo | 6 | 29 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Grafico N. 19 Manual de control y recuperación cartera



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Del total de clientes internos encuestados el 53% señala que están muy de acuerdo que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa, el 33% señala que está poco de acuerdo, y el 14% señala que esta nada de acuerdo.

Se puede notar claramente lo que opinan los clientes internos por lo cual es importante señalar que el invertir en un sistema de control de recuperación de cartera contribuirá notablemente a la cooperativa.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A continuación para resolver el problema propuesto y en concordancia con la hipótesis establecida, realizaremos la comprobación, con el uso y manejo de la prueba no paramétrica del chi cuadrado, la misma que en esta investigación se calculó como se presenta a continuación.

4.2.1. Planteamiento de hipótesis

Ho: Hipótesis nula: La gestión del riesgo crediticio **NO** incidirá en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

Ha: Hipótesis alternativa: La gestión del riesgo crediticio **SI** incidirá en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

4.2.2. Nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

4.2.3. Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Simbología:

O = Datos observados

E = Datos esperados

4.2.4. Tabla Frecuencias Observadas

Tabla N. 20 Tabla Frecuencias Observadas

| 4¿Previamente coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades a realizarse? | ALTERNATIVAS | 10¿Cree usted que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa? | | | TOTAL |
|--|--------------|---|-----------------|-----------------|-------|
| | | MUY DE ACUERDO | POCO DE ACUERDO | NADA DE ACUERDO | |
| | SIEMPRE | 1 | 1 | 1 | 3 |
| CASI SIEMPRE | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| NUNCA | 5 | 5 | 4 | 14 | |
| TOTAL | 8 | 7 | 6 | 21 | |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ricardo Ipiales

4.2.5. Tabla Frecuencias Esperadas

Tabla N. 21 Tabla Frecuencias Esperadas

| 4¿Previamente coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades a realizarse? | ALTERNATIVAS | 10¿Cree usted que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa? | | | TOTAL |
|--|--------------|---|-----------------|-----------------|-------|
| | | MUY DE ACUERDO | POCO DE ACUERDO | NADA DE ACUERDO | |
| | SIEMPRE | 3,05 | 2,33 | 1,71 | 7,10 |
| CASI SIEMPRE | 3,05 | 2,33 | 1,71 | 7,10 | |
| NUNCA | 3,05 | 2,33 | 1,71 | 7,10 | |
| TOTAL | 9 | 7 | 5 | 21 | |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ricardo Ipiales

4.2.6. Calculo de los grados de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del X^2 en la tabla correspondiente.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

En donde:

gl = Grados de libertad

c = Número de columnas

h = Número de filas o renglones

Aplicación de la fórmula:

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (3 - 1) * (3 - 1)$$

$$gl = 4$$

$$X^2t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 9,4877$$

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo 1 será igual al 5% es decir $\alpha = 0,05$.

Para calcular el chi cuadrado y una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

4.3. ELECCION PRUEBA CHI CUADRADO

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Simbología:

O = Datos observados

E = Datos esperados

Donde “ \sum ” significa sumatoria

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

4.3.1. Tabla del Chi Cuadrado

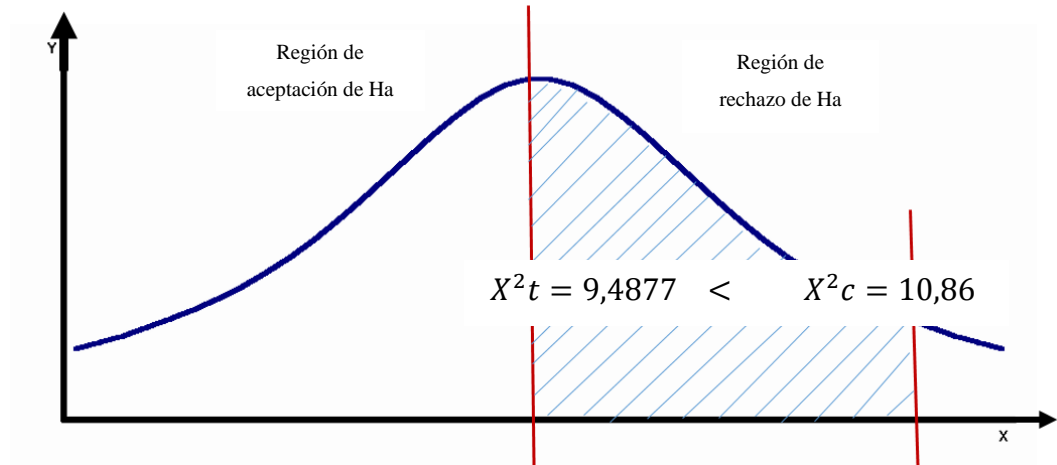
Tabla N. 22 Cálculo Chi cuadrado

| | O | E | O - E | (O - E) ² | (O - E) ² / E |
|--------------------------------|------|------|-------|------------------------|--------------------------|
| SIEMPRE - MUY DE ACUERDO | 1,14 | 3,05 | -1,9 | 3,63 | 1,19 |
| SIEMPRE - POCO DE ACUERDO | 1,52 | 3,05 | -1,5 | 2,32 | 0,76 |
| SIEMPRE - NADA DE ACUERDO | 5,33 | 3,05 | 2,3 | 5,22 | 1,71 |
| CASI SIEMPRE - MUY DE ACUERDO | 1,00 | 2,33 | -1,3 | 1,78 | 0,76 |
| CASI SIEMPRE - POCO DE ACUERDO | 1,33 | 2,33 | -1,0 | 1,00 | 0,43 |
| CASI SIEMPRE - NADA DE ACUERDO | 4,67 | 2,33 | 2,3 | 5,44 | 2,33 |
| NUNCA - MUY DE ACUERDO | 0,86 | 1,71 | -0,9 | 0,73 | 0,43 |
| NUNCA - POCO DE ACUERDO | 1,14 | 1,71 | -0,6 | 0,33 | 0,19 |
| NUNCA - NADA DE ACUERDO | 4,00 | 1,71 | 2,3 | 5,22 | 3,05 |
| | | | | x² = | 10,86 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Grafico N. 20 Chi Cuadrado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ricardo Ipiales

4.3.2. Justificación y decisión Final

Con la información obtenida se logra verificar la hipótesis que se ha planteado, ya que por medio del cálculo del chi cuadrado con las preguntas 4 y 10. Dando paso a que el chi cuadrado calculado es mayor que el de chi cuadrado tabular,

$$X^2_t = 9,4877 < X^2_c = 10,86$$

Y así constatando que: La gestión del riesgo crediticio **SI** incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

4.4. DIAGNOSTICO DE CARTERA DE CREDITO

4.4.1 Matriz de Transición de la Cartera de Crédito

Para la aplicación de la matriz de transición se recurrió a la base de datos de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari; de esta base de datos se selecciono un total de 572 antecedentes de los días de mora que los socios han incurrido en el pago de sus obligaciones, determinando de esta manera un posible deterioro de la cartera.

Para poder establecer la matriz de transición se aplicaron intervalos del número de días incumplidos, en el transcurso de los meses de enero a diciembre del año 2015, dichos intervalos medirán el comportamiento histórico de las obligaciones del cliente; los días de mora quedaran clasificados en categorías como se muestra a continuación:

Tabla N. 23 Matriz de Transición Cartera de Crédito

| DIAS DE MORA | LIMITE INFERIOR | CATEGORIA |
|----------------|-----------------|-------------|
| AL DIA | 0 | 000 - 000 |
| 1 – 30 DIAS | 1 | 001 - 030 |
| 31 – 90 DIAS | 31 | 031 - 090 |
| 90 – 180 DIAS | 91 | 091 - 180 |
| 181 – 360 DIAS | 181 | 181 - 360 |
| MAS DE 360 | 361 | MAYOR A 360 |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Con las categorías establecidas, se clasifican los días de mora en rango inicial y rango final, máxima mora y rango máximo de mora, en donde se analizara en el transcurso del periodo, el comportamiento de pago de las obligaciones.

4.4.2. Elaboración de la Matriz de Transición de la Cartera de Crédito

Tabla N. 24 Elaboración de la Matriz de Transición de la Cartera de Crédito

| | RANGO MORA MAXIMA | | | | | | | TOTAL | DEFAULT |
|---------------|-------------------|---------|---------|---------|----------|--------|------|--------|---------|
| | 000-000 | 001-030 | 031-090 | 091-180 | 181 -360 | > 360 | | | |
| RANGO INICIAL | | | | | | | | | |
| 000 - 000 | 70,21% | 19,32% | 6,13% | 3,08% | 1,05% | 0,21% | 100% | 29,88% | |
| 001 - 030 | 34,66% | 27,37% | 24,72% | 8,67% | 3,42% | 1,16% | 100% | 37,97% | |
| 031 - 090 | 24,67% | 14,04% | 12,62% | 12,19% | 9,45% | 27,03% | 100% | 48,67% | |
| 091 - 180 | 15,58% | 0,00% | 21,60% | 11,28% | 7,81% | 43,73% | 100% | 51,54% | |
| 181 – 360 | 10,94% | 21,91% | 0,00% | 2,83 | 8,09% | 56,23% | 100% | 56,23% | |
| > 360 | 61,08% | 38,92% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100% | - | |

Luego de haber desarrollado la matriz de transición dentro de un horizonte de tiempo establecido, se analizaron los datos de rango inicial que contienen los días de mora del momento inicial y el rango de mora máxima de todo el periodo después del momento inicial, estos datos fueron rotulados por intervalos de mora, obteniendo los siguientes resultados:

- Del total de socios que comenzaron en el estado inicial y durante todo el periodo de tiempo observado el 70,21% del total de las obligaciones permanecieron en el rango inicial de 000-000 días; el 19,32% de obligaciones que estando el rango inicial migraron a un estado de mora superior de 001-030, es decir que en estas operaciones ya hubo un deterioro de cartera, de igual manera y continuando con el horizonte de tiempo observado, llegamos a determinar que del total de las operaciones el 0,21% trasladaron a un intervalo mayor a 360 días de mora.

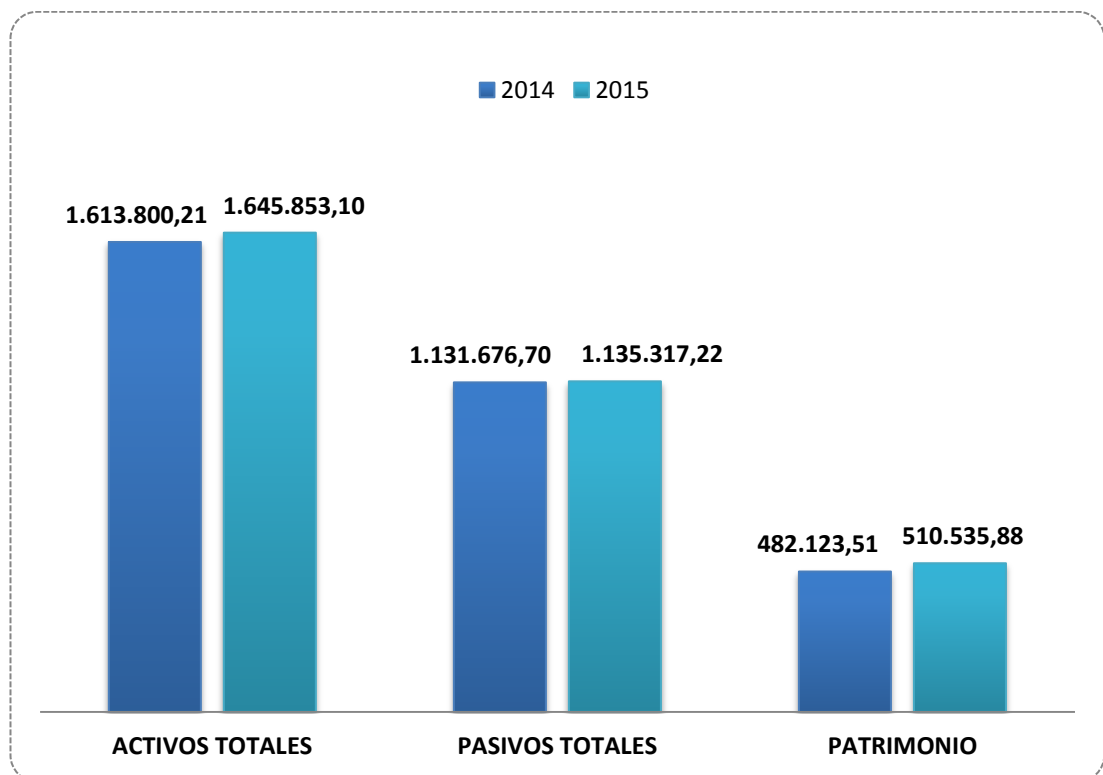
- La diagonal que se encuentra resaltada corresponde a los socios que comenzaron en un estado y terminaron en el mismo estado, en decir que permanecieron al transcurrir el tiempo ni mejoraron ni empeoraron su mora; de igual manera los porcentajes por encima de la diagonal corresponden a los deterioros de cartera respecto a la situación inicial, por cuanto, los elementos que estando en un intervalo de 000-000 días migraron a un estado superior de mora.
- Los elementos por debajo de la diagonal corresponden a las recuperaciones respecto del momento inicial; en la matriz observamos que los socios que comenzaron en el rango 001-030 del total de obligaciones, el 34,66% lograron ponerse al día, es decir que es una baja proporción de estos socios que realmente logran normalizar su cartera.
- Con respecto a la sumatoria de los estado superiores de mora, vemos que el deterioro de cartera para el rango inicial 000-000 corresponde a 29,88% de los socios que inicial al día, al finalizar el periodo terminan en un rango de mora superior.
- Continuando con el análisis notamos que el 51,54% que se ubica en el rango inicial 091-180 nos indica que más de la mitad de los socios tienen una tendencia mayor a deteriorarse que a recuperarse; es decir que nuestro punto de default por mora estaría en este intervalo, el cual nos será útil en el momento de elaborar un modelo interno y así identificar la variable default como aquellos socios cuya mora en los siguientes 12 meses es superior al rango 091-180, quedaran clasificados como incumplidos.

4.5. ANALISIS SITUACIONAL FINANCIERO

En esta sección se realizara un análisis de los estados financieros e índices de la Cooperativa.

4.5.1. Total Activos, Pasivos y Patrimonio

Grafico N. 21 Total Activos, Pasivos y Patrimonio 2014-2015
En miles de dólares



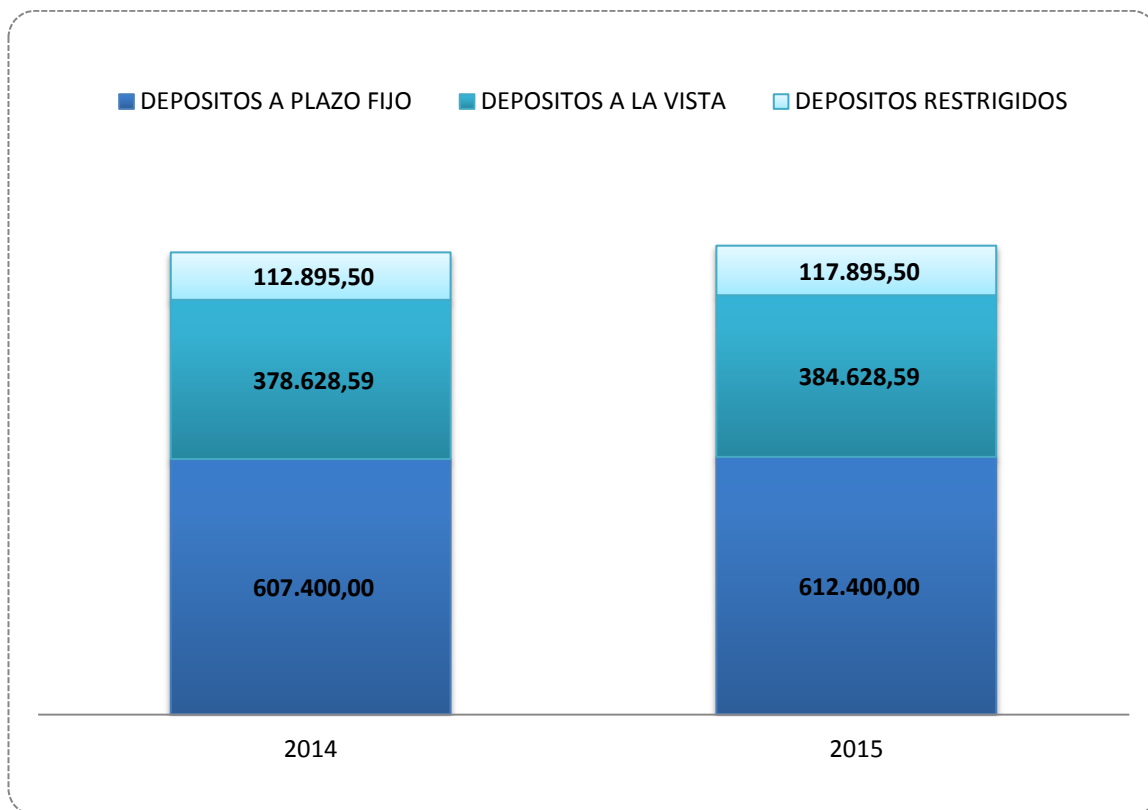
Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

Durante el año 2014 y 2015 la cooperativa ha mostrado un crecimiento modesto del activo puesto que la tasa de variación se ubicó en el orden del 1,99%, el pasivo en 0,32%, mientras que el patrimonio es el que demuestra el mayor crecimiento con el 5,89%, lo cual es atribuible a la variación positiva de los excedentes (ganancias) generados en cada periodo fiscal

4.5.2. Obligaciones con el público según tipo de depósito

Grafico N. 22 Obligaciones con el público según tipo de depósito 2014-2105
En miles de dólares

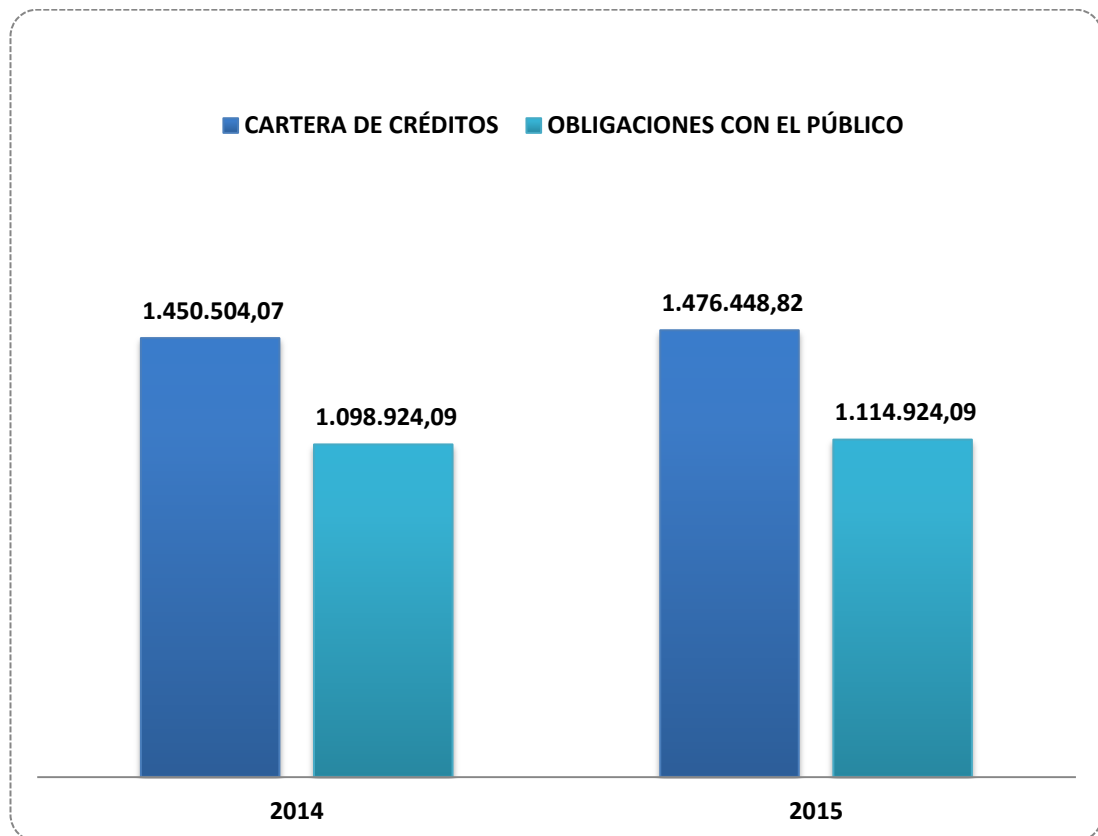


Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

Las obligaciones con el público de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se concentran en un 54,93% en los depósitos a plazo fijo, el 34,5% en los depósitos a la vista y el 10,57% en depósitos restringidos; esta situación expresa ciertas consideraciones: i) los depósitos a plazos si bien generan un lapso de tiempo para su devolución, ese procedimiento dependiente del monto genera fuertes salidas o efectos en el flujo de caja mensual de la cooperativa por lo tanto sería necesario determinar la participación óptima del mismo en las captaciones; ii) los depósitos a la vista deberían tener una tendencia creciente puesto que los mismos reflejan la confianza de los socios en la institución; iii) y los depósitos restringidos deben ser evaluados para establecer los beneficios que traen a la cooperativa.

4.5.3. Cartera de créditos vs. Obligaciones con el público

Grafico N. 23 Cartera de créditos vs. Obligaciones con el público 2014-2015
En miles de dólares

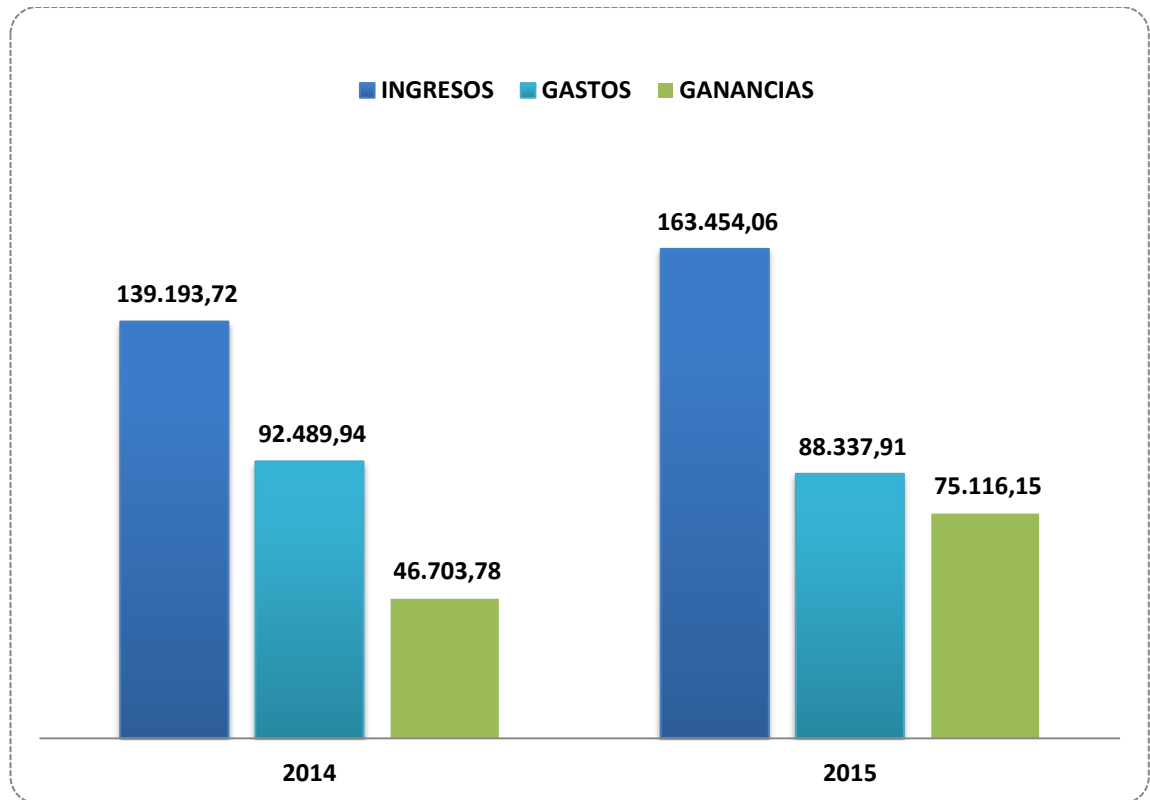


Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

El reducido incremento que demuestran las obligaciones con el público es decir captaciones de depósitos se ven reflejadas en el bajo crecimiento de la cartera de créditos, lo cual permite a priori intuir que la falta de liquidez por parte de la cooperativa está influyendo en la capacidad de la misma para satisfacer la demanda de créditos de sus socios. Además se deberá analizar la concentración de la cartera de créditos para tener un mejor control de los socios que se encuentran impagos con sus obligaciones.

4.5.4. Ingresos vs. Gastos

Grafico N. 24 Ingresos vs. Gastos 2014-2015
En miles de dólares

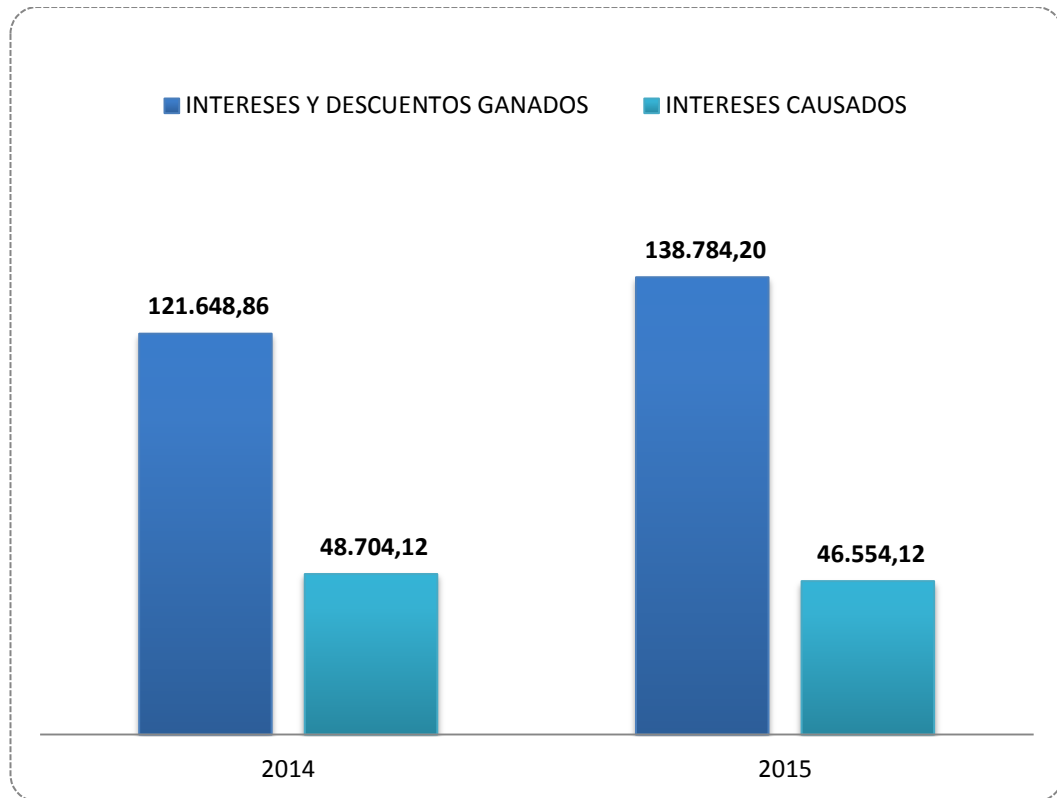


Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

Al realizar un análisis comparativo entre los ingresos y gastos se determinó que, los gastos representan el 54,04% de participación entre los ingresos al 2015, lo que significa que las ganancias representa el 45,96%, esta situación encuentra explicación en el hecho de que los gastos operativos generados por la cooperativa se destina en su mayor parte para el pago de los sueldos de los 21 empleados de la misma, los rubros adicionales como publicidad, seguridad de la cooperativa, mantenimiento de instalaciones u otros gastos no se contemplan hasta el momento en el estados de resultados de la institución.

4.5.5. Intereses y Descuentos Ganados vs. Causados

Grafico N. 25 Intereses y Descuentos Ganados vs. Causados 2014-2015
En miles de dólares



Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

Los intereses ganados son significativos de lo cual se deduce que las tasas de interés activas aplicadas a los créditos otorgados son cercanas a las tasas referenciales permitidas, por el lado de los intereses causados la cooperativa cancela una importante cantidad de recursos a sus socios, tema que debería ser analizado e incentivar que dichos valores sean reinvertidos en la cooperativa para aumentar la liquidez de la misma.

4.6. INDICES FINANCIEROS

4.6.1. Liquidez

El indicador de liquidez mide la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito.

Tabla N. 1 Índice de Liquidez 2014-2015
En Porcentaje

| INDICADOR FINANCIERO | 2014 | 2015 | PROMEDIO 2015* |
|---|--------|--------|----------------|
| LIQUIDEZ = | | | |
| FONDOS DISPONIBLES/ DEPOSITOS A LA VISTA | 21,95% | 23,20% | 38,10% |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari
*SEPS, Análisis de Coyuntura

Según la SEPS el índice de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional ascendía al 38,10% en el 2015, en comparación la cooperativa registraba una liquidez del 23,20%, indicado ello que la institución no podría cumplir de manera adecuada con sus obligaciones de corto plazo desde la perspectiva de la devolución de depósitos a la vista.

4.6.2. Morosidad

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Tabla N. 2 Índice de Morosidad 2014-2015
En Porcentaje

| INDICADOR FINANCIERO | 2014 | 2015 | PROMEDIO 2015* |
|--|------|------|----------------|
| MOROSIDAD= (CARTERA QUE NO GENERA INTERESES+CARTERA VENCIDA) /CARTERA TOTAL | 5,1% | 5,6% | 9% |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari
*SEPS, Análisis de Coyuntura

Según la SEPS el índice de morosidad en el sistema financiero cooperativo se ubicó en el 2015 en el orden del 9% en ese mismo año la cooperativa registro una morosidad del 5,6%, valoración que se puede considerar como positiva, puesto que a menor morosidad mayor cumplimiento en los pagos por parte de los socios con respecto a los créditos pendientes. La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la cooperativa, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando, por cuanto se debe tomar las acciones pertinentes para su recuperación.

4.6.3. Solvencia

El índice de solvencia mide la razón o porcentaje que representa el total de las deudas y obligaciones de la institución con relación a los recursos de que dispone para satisfacerlos.

Tabla N. 3 Índice de Solvencia 2014-2015
En Porcentaje

| INDICADOR FINANCIERO | 2014 | 2015 | PROMEDIO 2015* |
|--|-------|--------|----------------|
| SOLVENCIA= CARTERA IMPRODUCTIVA/ PATRIMONIO | 9,90% | 10,26% | 35,60% |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari
*SEPS, Análisis de Coyuntura

La capacidad de respuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari para responder con las obligaciones de corto y largo plazo es baja al compararse con el dato nacional registrado por la SEPS de 35,6%, puesto que apenas la institución llegó al 9,9% y 10,26% en 2015; es decir que si la cartera improductiva si se transformará en efectivo solo se podría cubrir estos porcentajes y la diferencia sería mediante la venta del patrimonio institucional. La solvencia está muy relacionada con el concepto de riesgo crediticio, es por esto que se deberá maximizar su evolución.

4.6.4. Rentabilidad sobre Activos

Rendimiento sobre los activos (ROA) es un indicador de la rentabilidad de una institución; está en relación con sus activos totales, además nos da una idea de cómo es la gestión eficiente en el uso de sus activos.

Tabla N. 4 Rentabilidad sobre Activos 2014-2015

En Porcentaje

| INDICADOR FINANCIERO | 2014 | 2015 | PROMEDIO 2015* |
|-------------------------|-------|-------|----------------|
| ROA= UTILIDAD/ACTIVO | 2,89% | 4,56% | 1,10% |

Elaborado por: Ricardo Ipiales

Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchari

*SEPS, Análisis de Coyuntura

La rentabilidad desde la perspectiva del activo es reducida puesto que apenas se generó en e 2014 un ROA de 2,89%, no así que para el 2015 fue de 4,56%, sin embargo en comparación al dato nacional se lo podría catalogar como positivo, ya que la institución percibe ganancias a partir del capital invertido, es decir de sus activos, se deberá procurar un estricto control de los gastos optimizando los recursos y beneficios obtenidos en relación con los recursos propios de la cooperativa.

4.6.5. Rentabilidad sobre Patrimonio

La rentabilidad financiera es uno de los principales parámetros que los expertos manejan en el análisis fundamental de las instituciones financieras cooperativas, relacionando el beneficio económico obtenido con los recursos o fondos propios que posee la institución.

Tabla N. 5 Rentabilidad Sobre Patrimonio 2014-2015
En Porcentaje

| INDICADOR FINANCIERO | 2014 | 2015 | PROMEDIO 2015* |
|-----------------------------|-------|--------|----------------|
| ROE= UTILIDAD/PATRIMONIO | 9,69% | 14,71% | 9% |

Elaborado por: Ricardo Ipiales
Fuente: Estados Financieros Cooperativa Runapak Rikchhari
*SEPS, Análisis de Coyuntura

La rentabilidad desde la perspectiva del patrimonio es mayor puesto que en el 2014 un ROE de 9,69% y en el 2015 fue de 14,71% que es superior al promedio nacional, significando que los socios de la cooperativa están teniendo retornos positivos sobre la inversión realizada en la institución que gestiona, y saca rendimiento al capital depositado; maximizar este ratio es el principal objetivo de la cooperativa ya que expresa el porcentaje de remuneración que puede ofrecerse a los capitales propios, mostrando el beneficio que los socios están obteniendo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El costo de provisión de cartera se ve afectado, por cuanto los socios no cuentan con un normal hábito de pago y recurrentemente tienen moras que perjudican la calidad de la cartera y los estados de Pérdidas y Ganancias de la Cooperativa.
- Mediante un análisis financiero a la cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari se llegó a determinar que su liquidez, en relación al estudio y comparación a nivel nacional con las cooperativas pequeñas, realizadas por la SEPS, es baja, es decir que la institución no podría cumplir de manera adecuada con sus obligaciones de corto plazo.
- En cuanto a las obligaciones con el público la cooperativa cuenta con una considerable participación en depósitos a plazo, con relación a los depósitos a la vista y los depósitos restringidos, esta situación conlleva a la concentración de recursos que deberán ser reembolsados en un tiempo determinado.
- En la cooperativa la estructura orgánica es poco adecuada, por cuanto el trabajo que se origina en los diferentes departamentos no interactúan entre sí, generando problemas tales como la falta de comunicación e interpretación de información.
- La cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari necesita de un modelo de gestión crediticia por cuanto al momento la institución maneja con incertidumbre las diferentes amenazas que conlleva la concesión de créditos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Adecuar prácticas y políticas de colocación de cartera mediante un buen análisis de crédito, además de fortalecer y controlar el proceso de cobranza.
- Es importante que la cooperativa monitoree continuamente el comportamiento de sus índices financieros para dar alertas tempranas y analizar los diferentes escenarios para establecer planes de contingencia, que mejoren la gestión de la liquidez.
- La cooperativa deberá administrar de manera oportuna la gestión del crédito, por cuanto deberá analizar y emplear un adecuado método de provisión, garantizando de esta forma la devolución de los recursos consignados por parte de los socios de la institución.
- El consejo de administración de la cooperativa deberá garantizar una estructura apropiada y garantizar una adecuada articulación de funciones y actividades que desempeña el personal, con el suficiente de acceso a la información, contribuyendo de esta manera que se permita la toma de decisiones con mayor rapidez y efectividad.
- Desarrollar un plan de gestión crediticia que fortalezca los procesos del análisis crediticio, aplicando calificaciones de riesgo y mejorando los principales índices de la evolución financiera en la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Pedro Caldentey Albert, Tomás de Haro Giménez. (2009). *Comercialización de productos*. Madrid: Mundi prensa.
- Abril, V. H. (2008). *Investigacion*.
- Acinas, J. D. (2010). *Calidad y Mejora Continua. Actividades I*. España: Donostiarra.
- Aguado, J. F. (2008). *Dirigir personas en la empresa: Enfoque conceptual y aplicaciones*. Spain: ESIC.
- Aguiar Díaz, I. (2006). *Finanzas corporativas en la práctica*. Madrid: Delta.
- aife. (2004). www.aife.com.ec. Obtenido de <http://www.aife.com.ec/hts/Boletin9/b92.htm>
- Alcaide, J. C. (2009). *Fidelización de clientes*. España: ESIC.
- Alles, M. A. (2009). *SELECCION POR COMPETENCIAS*. Chile: Granica S.A.
- Ancín, J. M. (2012). *El plan de marketing en la práctica*. Madrid: ESIC.
- Andrade, J. F. (2007). *Cómo crear y dirigir la nueva empresa*. España: ECOE.
- Arboleda, U. d. (2009). *Análisis Financiero*.
- Arbones Malisani, E. A. (s.f.). *Ingeniería económica*. barcelona.
- arellanomarketing. (Mayo de 2012). www.arellanomarketing.com. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.arellanomarketing.com/inicio/estudios-ad-hoc/>
- Arias, S. (2010). *Ciencias Económicas y Comerciales*.
- Armendariz, A. (2009). *Fuentes de Financiamiento*. Mexico.
- Arocas, R. L. (Mayo de 2013). dialnet.unirioja.es. Recuperado el 7 de Septiembre de 2013, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=624593>

- aula.mas. (2010). *aula.mass.* Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- Avellán, R. (2011). *proyectoconsaburum.wikispaces.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <https://proyectoconsaburum.wikispaces.com/Plan+de+empresa>
- Ayala, C. (Marzo de 2012). *www.madrimasd.org*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.madrimasd.org/empleo/servicioestrategiaprofesional/manualorientacionprofesional/tema4_7.asp
- Bancafácil. (2009). *www.bancafacil.cl/bancafacil*. Recuperado el 2014, de [www.bancafacil.cl/bancafacil:
http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=30000000000000027&idCategoria=5](http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=30000000000000027&idCategoria=5)
- Barquero José Daniel, Rodríguez de Llauder. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* España: Mc Graw Hill.
- Bejar, J. (2010). *Guia para elaborar la tesis de grado*. Ambato.
- Bejerano, G. (11 de Julio de 2011). *cubadebate.cu*. Recuperado el Junio 2 de 2014, de <http://www.cubadebate.cu/noticias/2011/07/15/auditoria-nacional-revela-problemas-en-el-control-interno-de-las-empresas/#.U6CHjv15NiY>
- Beltran, G. (Diciembre de 2009). *gustavobeltran.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/>
- bizagi. (2010). *www.bizagi.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.bizagi.com/processcentral/Documents/ad042965-b2a2-4eeb-b392-74fea7dfebaa/docs/Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20Construcci%C3%B3n.pdf>

- Brito, J. (2013). *Principios para elaborar un plan de ventas*.
- Bulhufas. (2013). *bulhufas.e*. Obtenido de <http://www.bulhufas.es/negocios/el-modelo-aida-la-base-de-toda-estrategia-comercial-para-vender/>
- Camisón, C. (2009). *La gestión de la calidad por procesos*. Madrid: Vertice.
- Capuz Llerena, J. E. (2012). *La rotación de personal y su influencia en los objetivos institucionales de la Empresa Servicueros S.A. Capuz Llerena, Jackeline Elizabeth*. Ambato: UTA.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. eco ediciones .
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: esic.
- Cascante, M. L. (2008). *El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento*.
- Cedeño Gómez, Á. (2005). *Administración de la empresa*. costa rica: Universalidad estatal a Distancia.
- Cerda, E. C. (2009). *RECURSOS HUMANOS*. Mexico.
- Chaclón, C. O. (2012). *La atención al cliente y el servicio postventa*. Madrid: Diaz de santis.
- Chong, J. L. (2007). *Promoción de ventas/ Sales Promotion: Herramienta Básica Del Marketing*. Buenos Aires: Granica.
- Cole, D. (2010). *Marketing Editorial*. Barcelona: ESIC.
- Collas, A. (2012). *gestion.pe*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://gestion.pe/empleo-management/claves-buscar-empleo-mejorar-posicion-laboral-2009674?href=nota_rel
- consumoteca. (2011). *www.consumoteca.com*. Obtenido de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/cartera-de-clientes/>

- corporacionelite. (2011). *www.corporacionelite.org*. Recuperado el Diciembre de 2013, de http://www.corporacionelite.org/php/ch_14.php
- costesmejia. (20 de Noviembre de 2009). *cotesmejia.blogspot.com/*. Obtenido de cotesmejia.blogspot.com/: <http://cotesmejia.blogspot.com/>
- Couso, R. P. (2008). *Servicio al Cliente/ Customer Service: la comunicacion y la calidad del servicio*. España: Ideaspropias Editorial S.A.
- crecenegocios. (5 de Marzo de 2010). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos-humanos/>
- crecenegocios. (2011). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- Crosby, P. (2010). *Financiación*.
- Cuatrecasas, L. (2010). *GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD: Implantación, control y certificación*. España: Profit.
- D. Javier Maqueda Lafuente, Jose Ignacio Llaguno Musons. (2008). *Marketing Estrategico Para Empresasde Servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- David Allred Whetten, K. S. (2005). *Desarrollo de Habilidades directivas*. México: Pearson.
- debitoor.es*. (s.f.). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/activo-circulante>
- definicion*. (2010). Obtenido de <http://definicion.mx/cobranza/>
- definicion*. (2012). *definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/activo-circulante/>
- definicion.mx/financiamiento/*. (s.f.). Obtenido de definicion.mx/financiamiento/: <http://definicion.mx/financiamiento/>

- definicion-desempeno-laboral*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- DHL. (2012). *www.dhl.com.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.dhl.com.ec/es/carreras/gestion.html>
- DiccionarioPublicidaddirecta. (2011). *www.publirecta.com*. Recuperado el 3 de Octubre de 2013, de http://www.publirecta.com/dicc/diccionario_marketing_a.php
- Doncel, A. D. (2010). *Metricas Del Marketing*. Barcelona: ESIC.
- El mundo. (2009). *www.elmundo.com.ve*. Obtenido de <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/liquidez.aspx>
- elergonomista. (2011). *www.elergonomista.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.elergonomista.com/relacioneslaborales/r183.html>
- empleare. (24 de Noviembre de 2009). *www.empleare.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://www.empleare.com/los-objetivos-profesionales.html>
- EmpleoSud. (8 de Diciembre de 2011). *www.ldsjobs.org*. Recuperado el 2 de Octubre de 2013, de <https://www.ldsjobs.org/ers/ct/articles/developing-your-career-plan?lang=spa>
- enciclopediafinanciera. (2010). *www.encyclopediafinanciera.com*. Recuperado el 2014, de [www.encyclopediafinanciera.com: http://www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/mercadosfinancieros.htm](http://www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/mercadosfinancieros.htm)
- enciclopediafinanciera. (s.f.). *www.encyclopediafinanciera.com*. Obtenido de [www.encyclopediafinanciera.com: http://www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/mercadosfinancieros.htm](http://www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/mercadosfinancieros.htm)

Eoi. (21 de Marzo de 2012). *www.eoi.es/wiki/index.php*. Recuperado el 2014, de *www.eoi.es/wiki/index.php*:

http://www.eoi.es/wiki/index.php/El_Plan_de_Organizaci%C3%B3n_y_RHH_en_Proyectos_de_negocio

es.scribd.com. (s.f.). *es.scribd.com*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/82308505/Definicion-de-informacion-financiera>

Espinosa, D. (27 de Abril de 2011). *es.scribd.com*. Obtenido de *es.scribd.com*: <http://es.scribd.com/doc/54062835/UNIDAD-7-LA-FINANCIACION-EMPRESARIAL>

Estallo, M. Á. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. España: ESIC.

Esther, L. (3 de Marzo de 2010). *www.tiemposmodernos.eu*. Recuperado el 7 de Octubre de 2013, de <http://www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/>

Estrada, M. G. (2009). "*Propuesta de implementación de un manual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, Período 2009*". . Riobamba: Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y.

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales : análisis de informew COSO I y II*. Colombia: Eco ediciones.

euroresidentes. (s.f.). *www.euroresidentes.com*. Obtenido de *www.euroresidentes.com*: http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/f/financiacion.htm

Fabozzi, F. J., Modigliani, F., & Ferri, M. G. (1996). *Mercados e instituciones financieras*. Mexico.

Feria, J. M. (2010). *El riesgo de mercado: su medición y control*. Madrid: Diaz de Santos.

- Filho, S. B. (2009). *Marketing Personal: 100 Claves Para Valorar Su Imagen*. Barcelona: Vertice.
- Filippi, G. (2010). *www.linkedin.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.linkedin.com/company/graciela-filippi-innovacion-estrategica/evaluacion-de-potencial-laboral-804206/product>
- Fonseca, O. F. (2013). *es.scribd.com*. Recuperado el 2014, de <http://es.scribd.com/doc/82308505/Definicion-de-informacion-financiera>
- Franco, Y. (2011). *Tesis de Investigacion*.
- Fred R., D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson practice hall.
- García, B. M. (2007). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas*. Venezuela: ECOE.
- García, J. O. (2010). *gestionhumana.com.sv/*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://gestionhumana.com.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=28:el-potencial-laboral&catid=11:recursos-humanos&Itemid=43
- García, R. P. (2012). *Valoración de La Carrera Profesional en sus diferentes dimensiones y aplicación al Personal Sanitario del Sistema Nacional de Salud Español*. . UNED.
- Garteiz, J. M. (14 de Marzo de 2009). *www.mycoach.es*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>
- Gestion económica. (2012). *www.mcu.es*. Recuperado el 2014, de [www.mcu.es: http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.pdf](http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.pdf)
- Gestion económica. (s.f.). *www.mcu.es*. Obtenido de [www.mcu.es: http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.pdf](http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.pdf)

- Gestionyadministracion. (2011). *www.gestionyadministracion.com*. Recuperado el 7 de Septiembre de 2013, de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-de-recursos-humanos.html>
- Gimeno Ullastres, J. A., & Tamayo Lorenzo, P. (2006). *Economía de la salud: Instrumentos*. Diaz de santos .
- Gómez López, R. (2011). *www.eumed.net*. Recuperado el 2014, de [www.eumed.net: http://www.eumed.net/cursecon/cursos/mmff/mmff.htm](http://www.eumed.net/cursecon/cursos/mmff/mmff.htm)
- Gómez López, R. (s.f.). *www.eumed.net*. Obtenido de [www.eumed.net: http://www.eumed.net/cursecon/cursos/mmff/mmff.htm](http://www.eumed.net/cursecon/cursos/mmff/mmff.htm)
- Gonzales, A. (2012). *www.rrppnet.com.ar*. Recuperado el 2013, de <http://www.rrppnet.com.ar/imageninstitucional.htm>
- González Pueyo, J. M. (2007). *Manual de presupuestos y contabilidad de las corporaciones locales*. Madrid.
- González, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: 2006.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfaccion del cliente / Customer extreme satisfaction*. Mexico: Panorama Editorial.
- Hernandez, R. (2006). *Investigación cualitativa*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hornsgren, C. T., & Harrison, W. T. (2003). *Contabilidad*. México: Perason Practice Hall.
- Hose, C. (6 de Enero de 2013). *www.ehowenespanol.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Huelva, U. d. (2008). *TEMA 1. LA EMPRESA: CONCEPTO, ELEMENTOS, FUNCIONES Y CLASES*. España: Universidad de Huelva.

- impulsapopular.com. (2014). *www.impulsapopular.com*. Obtenido de <http://www.impulsapopular.com/marketing/1673-por-que-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- INAP. (2005). *El estado autonómico: integración, solidaridad, diversidad, Volumen I*. Madrid.
- Indígena, C. N. (Mayo de 2011). *www.plasmadg.com*. Recuperado el 2014, de http://www.plasmadg.com/prueba_/index.php/nuestra-institucion/instrumentos-de-control-de-gestion
- Jaime Rivera Camino, María Dolores de Juan Vigaray. (2007). *La Promoción de Ventas: Variable Clave Del Marketing*. Madrid: ESIC.
- Jaime Rivera Camino, María Dolores de Juan Vigaray. (2008). *La Promoción de Ventas: Variable Clave Del Marketing*. Madrid: ESIC.
- James Robert Evans, William M. Lindsay. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning.
- Jativa, J. (2012). Obtenido de https://prezi.com/_jejq8v7fyom/patrimonio-y-patrimonio-tecnico/
- John Tschohl, S. F. (2007). *Alcanzando la Excelencia Mediante el Servicio Al Cliente*. Madrid: Díaz de Santos.
- John Tschohl, Steve Franzmeier. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vertice.
- Joseph M. Juran, Frank Gryna (Jr.), R. S. Jr. Bingham. (2009). *Manual del control de calidad*. España: REVERTE.
- Juan Carlos Vergara Schmalbach, Tomas Jose Fontalvo Herrera. (2010). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. España: Vertice.
- Juank, C. C. (2011). *Cecilia Carpio Dalia Juank “Propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y*

Crédito Cumbeñita Ltda” . Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas .

Julio Garcia del Junco y Cristobal Casanueva. (2009). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: Graw Hill.

Julio Lobos, Luis Enrique tr Jara. (2007). *Cautivando al cliente externo e interno*. Madrid: Vertice.

Kotler Philip, Armstrong Gary, Cámara Dionisio y Cruz Ignacio. (2011). *Marketing*. Bracelona: Prentice Hill.

Kotler Philip, Keller Kevin Lane. (2007). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson.

Kotler y Armstrong. (2006). *Fundamentos de Marketing*. España: ESIC.

Kriesberg, M. (2008). *Sistemas de Comercializacion en Los Paises en Desarrollo*. Cosa Rica: IICA.

Lahora. (23 de Enero de 2013). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 7 de Octubre de 2013, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101455259/-1/Designan_a_mejor_colaborador_de_2012.html#.UIMdtoZg9u4

Laura Fischer y Jorge Espejo. (2001). *Mercadotecnia*. Mc Graw Hill Tercera Edición.

Laura Fisher y Jorge Espejo. (2007). *Mercadotecnia*. Barcelona: Graw Hill .

Lazarsfeld, P. F. (2013). *marketingemergente*. Obtenido de <http://marketingemergente.files.wordpress.com/2013/06/modelo-aida.pdf>

Leadership-agenda. (2011). *Leadership-agenda*. Obtenido de http://www.leadership-agenda.com/pdf/ES_ag316.pdf

Leiva, N. R. (2011). *La Gestión de los Reursos Financieros*. Loja: Universidad Nacional de Loja.

- Loaiza, A. (Agosto de 2009). *transformacioncreativa.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://transformacioncreativa.com/index.php?option=com_eventlist&view=details&id=53%3ALas+7+Llaves+para+explotar+tu+potencial+laboral+-+Retiro+de+fin+de+semana&lang=es
- Lorenzo, A. F. (2005). *Formular la estrategia* . Pearson.
- Losa, N. F. (2011). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas* . Universidad de La Rioja.
- Losa, N. F. (2011). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas* . Universidad de la Rioja.
- Louis W. Stern, Adel I. El-Ansary, Ignacio Cruz. (2007). *Canales de comercialización*. España: ESIC.
- Macchia, J. L. (2005). *Cómputos, Costos y Presupuestos*. Argentina : nobuko.
- Malagon Pinzon, M. (2005). *Teoría de la organización administrativa colombiana: una visión jurídico*. Colombia: Universalidad el Rosado.
- managementjourna. (21 de Noviembre de 2011). www.managementjournal.net. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://www.managementjournal.net/top-management/capital-humano/tag/posicion%20laboral>
- Mankiw, G. (2010). *Principios de Economía*. España: Mc Graw Hill.
- Mantilla Blanco, S. A., & Cante S., S. Y. (2005). *Auditoría del control interno*. Colombia: Eco ediciones .
- marketing-xxi. (2010). www.marketing-xxi.com. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- mazinge. (2013). mazinge.sisib.uchile.cl. Recuperado el 2014, de mazinge.sisib.uchile.cl:

http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap2/parte4.html

mazinger.sisib. (s.f.). *mazinger.sisib.uchile.cl*. Obtenido de mazinger.sisib.uchile.cl:

http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap2/parte4.html

Morgan, R. (Junio de 2010). *www.oocities.org*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.oocities.org/es/evanuaman/trabajo3.htm>

Multibanca Colpatria. (2012). *www.manejatusfinanzas.com*. Recuperado el 2014, de [www.manejatusfinanzas.com: http://www.manejatusfinanzas.com/Lainversi%C3%B3n/QUEESINVERSION/tabid/146/language/es-CO/Default.aspx](http://www.manejatusfinanzas.com/Lainversi%C3%B3n/QUEESINVERSION/tabid/146/language/es-CO/Default.aspx)

Multibanca Colpatria. (s.f.). *www.manejatusfinanzas.com*. Obtenido de [www.manejatusfinanzas.com: http://www.manejatusfinanzas.com/Lainversi%C3%B3n/QUEESINVERSION/tabid/146/language/es-CO/Default.aspx](http://www.manejatusfinanzas.com/Lainversi%C3%B3n/QUEESINVERSION/tabid/146/language/es-CO/Default.aspx)

Muñiz, L. (2009). *CONTROL PRESUPUESTARIO: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: profit.

Muñoz Aleman, J. (14 de Septiembre de 2009). *es.scribd.com*. Obtenido de [es.scribd.com: http://es.scribd.com/doc/19726385/TI-en-el-Control-de-la-Gestion](http://es.scribd.com/doc/19726385/TI-en-el-Control-de-la-Gestion)

Navarrete, Y. P. (2011). *“Estudio y evaluación del control interno de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa Lucia Ltda. para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010”*. Ambato: Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato.

Nogales, Á. F. (2008). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: Esic.

- Nunes, P. (15 de Abril de 2008). *www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm*. Obtenido de www.knoow.net:
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- Nuñez, P. (2012). *Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional el modelo boundaryless career*. *Universia Business Review*.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2013). *Generación de modelos de negocio*. España-Barcelona: Deusto.
- Palacio, E. (2012). *haztuplandenegocios.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://haztuplandenegocios.com/blog/sobre-el-direccionamiento-estrategico-y-sus-componentes/>
- Pamies, D. S. (2008). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. España: ESIC.
- Pardo, I. d. (2005). *Management estratégico: guía práctica y casos ilustrativos*. Madrid: Esic.
- Parmerlee, D. (2007). *Selección De Los Productos Y Servicios Adecuado*. España: Granica S.A.
- Pazmiño, L. (Agosto de 2011). *preguntasempresariales.blogspot.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://preguntasempresariales.blogspot.com/2008/06/definicion-de-direccion-en-una-empresa.html>
- Pedraza, Q. (2009). *Planificación financiera" en Contribuciones a la Economía*. España.
- Perassi, L. (10 de Octubre de 2013). *Cpcecba*. Recuperado el 4 de Junio de 2014, de <http://www.cpcecba.org.ar/noticias.asp?idn=8507>
- Perdiguero, T. G., & García Reche, A. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la*.

- Pérez, J. F., & Carballo Veiga. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: Esic.
- Pérez, L. (2011). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.crecenegocios.com/como-mejorar-el-desempeno-del-personal/>
- Petri, H. L. (2009). *Análisis del concepto de motivación*. Thomson.
- Peza, M. B. (2008). *El Control Interno y la automatización para la toma de decisiones*.
- prisma. (Julio de 2011). *www.elprisma.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/direccion/
- proasetel. (5 de Febrero de 2011). *www.proasetel.com*. Recuperado el 5 de Octubre de 2013, de http://www.proasetel.com/paginas/articulos/desarrollo_plancarrera.htm
- Psicologialaboral. (Enero de 2011). *wordpress.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://psicologialaboral.wordpress.com/2011/12/01/como-ubicar-posiciones-laborales-experteer-una-solucion/>
- Reid, A. L. (2007). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. Venezuela: Diana S.A.
- Rico García, M. d. (2012). *Fundamentos empresariales*. Madrid: Esic.
- Río, G. D. (2010). *Sistema financiero mexicano. Costo de capital. Préstamo. Crédito*. Argentina.
- Robins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson .
- Rodríguez, A. M. (2008). *La investigacin en la era de la informacion*. Mexico: Trillas .
- Rodríguez, L. G. (15 de Octubre de 2012). *Enfoques de la Calidad*. Obtenido de Calidad y excelencia en el trabajo:

<http://cb160calidad.blogspot.com/2012/10/actividad-3-las-3-ps-de-la-calidad.html>

Romero, R. (2009). *Marketing*. Madrid: Esic.

Romero, R. (2010). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.

Ruiz, G. (02 de Agosto de 2013). *definanzas.com/definicion-de-objetivos*. Recuperado el 12 de Agosto de 2013, de *definanzas.com*: <http://definanzas.com/definicion-de-objetivos/>

Sánchez, P. (2012). *La Dirección. Generalidades*. México: ESIC.

Sanz, J. L. (2010). *Calidad*. Madrid-España: Paraninfo S.A.

seminarium. (Mayo de 2013). *www.seminarium.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.seminarium.com/ec/noticias/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>

Serrano, F. M. (2010). *www.reddircom.org*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>

Serrano, J. C. (2004). *Modelo de gestión de recurso humano*. barcelona: UOC.

Singuenza, L. A. (Abril de 2013). *www.eoi.es*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/04/09/como-hacer-un-proceso-de-reclutamiento-y-de-seleccion-de-personal-efectivo/>

Sousa, C. (Junio de 2013). *istmo.mx*. Recuperado el Septiembre de 2013, de <http://2010/11/analisis-filosofico-del-concepto-de-motivacion/>

Stanton, E. y. (2008). *Fundamentos de Marketing*. 13a Edición.

- Superior, C. d. (12 de Octubre de 2010). *CES*. Obtenido de CES:
<http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Tamayo, M. (2008). *Proceso de la Investigacion*. Madrid: ESIC.
- Thompson, D. (2011). *www.agifreu.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de
http://www.agifreu.com/docencia/imagen_corporativa.pdf
- Tirado Loja, G. A. (2012). *El rendimiento laboral y su incidencia en la producción de la Industria de Polímeros y Plásticos Cía. Ltda. INPOLPLAST*. Ambato: UTA.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Madrid: Ideaspropias S.L.
- Tracy, B. (2010). *Cómo lideran los mejores líderes*. Estados Unidos: Amacom.
- Uceda, M. G. (2009). *Las claves de la publicidad*. Madrid: Vertice.
- UniversidaddeMurcia. (2007). *Dirrección estratégica y Política de una empresa*. España: Universidad de Murcia.
- USFQ, U. S. (2012). *escueladeempresas.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de
<http://www.escueladeempresas.com/incompany/experiencia-empresarial/>
- Vásquez Miranda, W. (2000). *Control fiscal y auditoría de estado en Colombia*. Colombia.
- Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. España: ESIC.
- Vertice, E. (2010). *MANUAL GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001/2008). FORMACIÓN PARA EL EMPLEO*. España: Vertice.
- Víctor Manuel Nava Carbellido, Ana Rosa Jiménez Valadez. (2009). *ISO 9000: 2000: Estrategias Para Implementar La Norma De Calidad Para La Mejora Continua*. LIMUSA.

Vilariño, A. (15 de Marzo de 2015). <http://www.angelvila.eu>. Obtenido de <http://www.angelvila.eu>:

http://www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf

Villalobos, J. (27 de Junio de 2013). www.soyentrepreneur.com. Obtenido de www.soyentrepreneur.com: <http://www.soyentrepreneur.com/25466-como-hacer-el-diagnostico-financiero-de-tu-negocio.html>

Zuñiga, L. (2011). *Crédito Cooperativo*. Madrid: revista de derecho privado.

Zuñiga, L. (S/a). *Crédito Cooperativo*. Madrid: revista de derecho privado .

ANEXOS

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO RUNAPAK RIKCHARI

1. ¿Cree usted que la cooperativa posee una estructura orgánica idónea?

Muy de acuerdo () Poco de acuerdo () Nada de acuerdo ()

2. ¿De qué manera catalogaría el trabajo desarrollado por el personal de cobranza?

Muy eficiente () poco eficiente () nada eficiente ()

3. ¿Se ha aplicado un proceso de control en el área que usted trabaja?

Si () No ()

4. ¿Previamente coordina los procesos de gestión de crédito en las actividades a realizarse?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

5. ¿Existe optimización en los recursos que utiliza?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

6. ¿Piensa usted que se debe mejorar la calidad en el servicio?

Totalmente de acuerdo () Poco de acuerdo () Nada de acuerdo ()

7.- ¿Cree usted que el proceso de control es adecuado?

Totalmente de acuerdo () poco de acuerdo () Nada de acuerdo ()

8.- ¿Las políticas establecidas por la cooperativa son las apropiadas?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

9.- ¿La información financiera que se la otorga es oportunamente entregada por cada área responsable?

Totalmente de acuerdo () Poco de acuerdo () Nada de acuerdo ()

10.- ¿Cree usted que se debe aplicar un manual de recuperación y control de la cartera en la cooperativa?

Totalmente de acuerdo () Poco de acuerdo () Nada de acuerdo ()

Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO RUNAPAK RIKCHARI

¿Cree usted que la cooperativa cuenta con una política apropiada para el otorgamiento del crédito?

Nuestra política para conceder créditos está ligada principalmente al conjunto de decisiones acordadas por el departamento pertinente, alta dirección y asesores; los lineamientos pactados tratan en lo posible de contribuir al logro de los objetivos planteados, aplicándose medidas correctivas si fuera necesario.

¿Cuáles son los métodos que utiliza la cooperativa de para conceder un crédito?

El procedimiento que la cooperativa realiza a la hora de conceder créditos esencialmente consiste en una evaluación de la información y el requerimiento de socio, que su capacidad de pago y solvencia sean las adecuadas, elaborando un informe de recomendación al comité de crédito y departamento de riesgo crediticio y de esta forma elaborar un contrato en base a las condiciones negociadas.

¿Cuáles son los parámetros que la cooperativa cumple para poder otorgar créditos mediante su modelo de gestión de riesgos crediticios?

La cooperativa se rige según la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y dependiendo al segmento al cual pertenecemos brindamos la asesoría a los socios y nuevos clientes con la finalidad de colocar los recursos en nuevos créditos bajo los lineamientos dispuestos por el consejo de administración y vigilancia.

¿La gestión de riesgo crediticio está centralizada a un solo departamento?

El control del riesgo de crédito depende del departamento de riesgo que conserva de forma íntegra la administración de los créditos, que además con la intervención del Consejo de Administración y asesores analizan los diferentes tipos de riesgos; se trabaja en el fortalecimiento de la cultura de riesgo, la cual compete a todos los miembros de la cooperativa.

¿La información financiera que se le otorga es oportuna por cada área responsable?

La información que provee cada área responsable es adecuada tanto para los socios como para la alta dirección ya que para esta última los documentos e informes posibilitan el análisis oportuno para una adecuada toma de decisiones.

¿Se aplica un proceso de control en el área que usted trabaja?

El control que se realiza dentro de la alta dirección está enfocado al cumplimiento de las políticas crediticias, en base a resultados de los índices financieros, que serán evaluados periódicamente y con la obligación de rendir cuentas a nuestros socios.

¿Cuáles son las causas que generan morosidad dentro de la cooperativa?

Creo que la posible causa del problema se origina en la insuficiente información que se recaba por parte del departamento de créditos, pues una veraz evaluación crediticia de la capacidad y la solvencia del futuro prestamista aseguraran la recuperación del crédito en el plazo y tiempo acordado.

¿La recuperación de cartera de créditos concedidos, dentro de los plazos establecidos y mediante políticas de crédito, son las correctas?

En cuanto a la estrategia y depuración de la cartera vencida, contamos con el personal preparado y dinámico en el desempeño esta tarea, estableciendo un vínculo personalizado entre el gestor de cobranza y el cliente moroso, informando de la etapa en la que se encuentra y la situación que se vendría en caso del incumplimiento reiterado, además existe una segmentación de cartera vencida para cada caso, sin embargo de esto existe la necesidad de mejorar las técnicas de recuperación de cartera.

¿Se cumple con el seguimiento y control del crédito otorgado?

En realidad se coordina la entrega de informes periódicos por parte de la unidad de créditos acerca de la evolución del cliente, además se realizan visitas de forma que se encuentren estipuladas en las fechas pactadas en el contrato de crédito, con esto tenemos una idea clara de que la finalidad del crédito está bien encaminada con la posibilidad de tener un nuevo acercamiento con los clientes que registran un buen proceder crediticio.

¿Cree usted que se debe aplicar un manual de control y recuperación de cartera en la cooperativa?

Considero que es muy importante implementar un sistema de control, al momento la cooperativa capacita y enfatiza la labor de los gestores de cobranza, impulsando la utilización de programas informáticos como herramientas en sus labores diarias, pero es conveniente actualizar u optimizar los procesos.

¿De qué manera se efectúa el proceso en la administración del riesgo de crédito en la cooperativa?

Dentro de la cooperativa procuramos que el esquema de riesgos crediticio planteado sea controlado y renovado de forma constante, estableciendo límites de crédito en función de garantías y capacidad de pago y que además serán analizados dentro de la alta dirección y departamentos de la cooperativa quienes definirán claramente los procesos, compromiso y nivel de participación de las diferentes áreas dentro de la institución.

¿Qué instituciones le proporciona a la cooperativa financiamiento externo?

Al momento la cooperativa se encuentra buscando el financiamiento para sus actividades e inversiones en instituciones del estado, pero no se descarta la posibilidad de solicitar recursos a organismos no gubernamentales.

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTION DE RIESGO CREDITICIO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUNAPACK
RIKCHARI**

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapack Rikchari, es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

MARCO LEGAL

- Código Orgánico Monetario y Financiero.

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Runapack Rikchari

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia al día después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el Gerente.

El presente manual será revisado y actualizado por el Gerente al menos semestralmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

POLÍTICAS GENERALES

- a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- e. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

- f. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g. El Gerente evaluará de forma periódica la calidad de la cartera.
- h. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

- a) Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
- b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el responsable de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el responsable de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
 - Condiciones del financiamiento
 - Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
 - Determinación de la voluntad de pago
 - Historial de crediticio
- c) Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

- d) Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.

- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras.

RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.

- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

GERENTE

- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración.
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

JEFE DE CREDITOS

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

OFICIAL DE CRÉDITO

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalda cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

TODOS LOS NIVELES DE APROBACIÓN

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

ACTA DE APROBACIÓN

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Fecha, hora y responsables.
- b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d. Firmas de los participantes.

16. EXCEPCIONES

- a) El Gerente podrá autorizar excepciones.
- b) Déficit de cobertura:

Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando se encuentre en proceso la constitución de las mismas y que por razones especiales previamente justificadas no se efectuaron en el tiempo previsto. El plazo otorgado para la regularización no podrá superar los 60 días

c) Endeudamiento:

Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo en el cupo de crédito que un socio tenga en la cooperativa y mantenga un nivel de endeudamiento moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

d) Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:

- Que haya transcurrido al menos 3 años de cancelado un crédito en el que un socio haya registrado un record crediticio negativo en la cooperativa, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.
- Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de USD 300 en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 60 días.

LÍMITES

LÍMITES NORMATIVOS

La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 20% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari

Los cupos 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 y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar

individualmente el 20% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari.

LÍMITES INSTITUCIONALES

CONCENTRACIÓN DE CARTERA

Con la finalidad de evitar la concentración de cartera en un determinado número de socios, no se podrá superar los límites establecidos por la alta dirección.

MOROSIDAD

Por cada tipo de crédito se establecerá un máximo nivel de tolerancia de la morosidad.

ACTIVOS IMPRODUCTIVOS

La cooperativa deberá monitorear trimestralmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad.

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- Informe de crédito en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales.
- El contrato deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

CUSTODIA

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.

- Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.