



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

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Economista.

Tema:

“El control del riesgo crediticio y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014”

Autor: Moreno Tintín, Fermín Aurelio

Tutor: Dr. Altamirano Naranjo, Marco Oswaldo

Ambato - Ecuador

2016

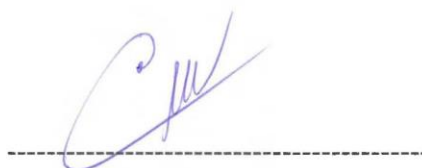
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo, con cédula de identidad No. 180110563-4, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FAMILIAR” DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PERÍODO 2014**, desarrollado por Fermín Aurelio Moreno Tintín, de la Carrera de Economía, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizó la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2016

EL TUTOR



Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

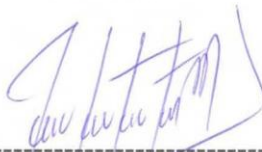
C.I. 180110563-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Fermín Aurelio Moreno Tintín, con cédula de ciudadanía No. 180294539-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FAMILIAR” DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PERÍODO 2014”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Octubre del 2016

AUTOR



Fermín Aurelio Moreno Tintín
180294539-2

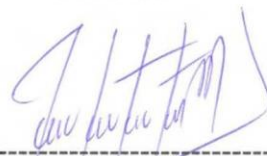
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Octubre del 2016

AUTOR



Fermín Aurelio Moreno Tintín

180294539-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FAMILIAR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PERÍODO 2014**”, elaborado por Fermín Aurelio Moreno Tintín, estudiante de la Carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre del 2016




Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Jaime Diaz

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. César Salazar

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas mi Dios quien me ha dado la fortaleza necesaria para seguir en la lucha y en camino a culminar este trabajo.

A mi madre que con sus palabras de aliento a logrado sacar lo mejor de mi.

A mi esposa Nancy que con su apoyo y amor ha ido puliendo mi carácter y empuje para alcanzar juntos nuestra meta.

A mis amados hijos Michelle y Sebastian quienes son lo mejor de mi, que me han permitido crecer como persona, padre y amigo, ya que me han brindado el amor mas puro y sincero que ha sido el motor para culminar con este proyecto y poder lograr un escalon mas en mi vida profesional.

Fermín Aurelio Moreno T.

AGRADECIMIENTO

A la paciencia y apoyo incondicional de mi Dios, mi amada esposa y mis hijos quienes con su fortaleza y palabras de aliento han permitido que este proyecto de desarrolle.

Gracias por confiar en mi, por ser mi apoyo, la razón de seguir luchando y desperatar cada día con esas fuerzas renovadas para seguir con la ruta del estudio en la cual nunca me dejaron desfallecer.

Gracias en fin por todo y por este nuevo triunfo logrado.

Fermín Aurelio Moreno T.

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

TEMA: “EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FAMILIAR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PERÍODO 2014”

AUTOR: Fermín Aurelio Moreno Tintín

TUTOR: Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

FECHA: Octubre 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo tiene el propósito de responder al problema detectado que es la Deficiente Recuperación de Cartera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FAMILIAR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PERÍODO 2014, causado por un ineficaz control de riesgo crediticio lo que da como efecto una baja rentabilidad, el incumplimiento de políticas, y en suma con una informalidad de procesos, da como resultado una disminución de la liquidez y una nula relación costo beneficio. Una herramienta sería la investigación que se enmarca en la necesidad de fortalecer los procesos de formación, educación, cultura y alfabetización financiera en forma masiva e integral para fortalecer a los usuarios de los productos financieros de la cooperativa, el conocimiento técnico para presentar la información más relevante a las variables riesgo crediticio y rentabilidad. El aporte principal del Proyecto es mejorar sus reportes, indicadores, y procedimientos para entregar un crédito ya que la actual operación no minimiza el monto de pérdidas financieras ocasionadas por incapacidad de pago de los socios de la cooperativa y permita tener una mejor rentabilidad para sus socios.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RECUPERACIÓN DE CARTERA, RENTABILIDAD, RIESGO CREDITICIO, PRODUCTOS FINANCIEROS, INDICADORES.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ECONOMY CAREER

TOPIC: "THE CONTROL OF CREDIT RISK AND PROFITABILITY OF THE CREDIT UNION PARISH FAMILY ATAHUALPA, 2014 PERIOD"

AUTHOR: Fermín Aurelio Moreno Tintín

TUTOR: Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

DATE: October 18, 2016

ABSTRACT

Project suggestibility has the purpose of responding to the problem identified is the poor recovery of Portfolio of the credit union FAMILY UNION OF ATAHUALPA PARISH, PERIOD 2014, caused by an ineffective control of credit risk giving effect one low profitability, failure of policies with a sum informal process results in a decrease in liquidity and no cost-benefit ratio. A serious tool research that is part of the need to strengthen the processes of training, education, culture and financial literacy massive and comprehensive way to empower users of financial products of the cooperative, the technical knowledge to present information more variables relevant to credit risk and profitability. The main contribution of the project is to improve their reports, indicators and procedures to deliver credit and the current operation does not minimize the amount of financial losses resulting from inability to pay of the members of the cooperative and allow a better profitability for its partners .

KEYWORDS: PORTFOLIO RECOVERY, PERFORMANCE, CREDIT RISK, FINANCIAL PRODUCTS, INDICATORS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINA
PAGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
CONTENIDO PAGINA	x
PAGINAS PRELIMINARES	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2.2 Árbol del Problema	9
1.2.3 Análisis crítico	10
1.2.4 Prognosis.....	10
1.2.5 Formulación del problema.....	11
1.2.6 Delimitación de la investigación	11
1.3 Justificación	11
1.4 Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes investigativos.....	14
2.2 Fundamentación filosófica	16

2.3 Fundamentación legal.....	16
2.4 Categorías Fundamentales.....	21
2.4.1 Subordinación Variable Independiente	24
2.4.2 Subordinación Variable Dependiente.....	36
2.5 Hipótesis	46
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA	47
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	47
3.1.1 Modalidad de investigación.....	47
3.1.2 Enfoque y Nivel o tipo de investigación	48
3.2 Población, muestra unidad de investigación	49
3.2.1 Muestra	49
3.3 Operacionalización de variables	52
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	54
3.4.1 Recolección de información	54
3.4.2 Procedimiento de recolección de información.....	54
3.4.3 Procesamiento y análisis de la información	55
3.4.4 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
RESULTADOS.....	57
4.1 Entrevista.....	57
4.2 Encuesta personal operativo Cooperativa Unión Familiar	59
4.3 Encuesta realizada a los clientes con créditos en la cooperativa “Unión Familiar”	69
4.4 Análisis comparativo de la rentabilidad.....	76
4.5 Comprobación de Hipótesis	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Bibliografía	84
ANEXOS	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución Geográfica COAC´s – Tungurahua	4
Gráfico 2 Árbol del Problema	9
Gráfico 3 Categorías Fundamentales	21
Gráfico 4 Subordinación Variable Independiente.....	22
Gráfico 5 Subordinación Variable Dependiente	23
Gráfico 6 Proceso de crédito	33
Gráfico 7 Metodología COSO	34
Gráfico 8 Igualdad activo -pasivo	41
Gráfico 9 Equilibrio Patrimonial.....	43
Gráfico 10 Ejemplo representación gráfica.....	55
Gráfico 11 Control de riesgo crediticio.....	59
Gráfico 12 Herramientas para el control de riesgo crediticio	60
Gráfico 13 Eficacia del control de riesgo crediticio.....	61
Gráfico 14 Personal capacitado.....	62
Gráfico 15 Manejo de estrategias de riesgo	63
Gráfico 16 Estructura organizacional.....	64
Gráfico 17 Manejo de indicadores de rentabilidad	65
Gráfico 18 Nivel de rendimiento de cartera.....	66
Gráfico 19 Control de riesgo crediticio y rentabilidad.....	67
Gráfico 20 Tasa de interés y rentabilidad económica	68
Gráfico 21 Nivel de conformidad con el proceso de crédito	69
Gráfico 22 Revisión nivel de endeudamiento	70
Gráfico 23 Productos financieros.....	71
Gráfico 24 Eficacia del control de riesgo crediticio.....	72
Gráfico 25 Rentabilidad	73
Gráfico 26 Nivel de información financiera	74
Gráfico 27 Requisitos crédito.....	75
Gráfico 28 Nivel de rentabilidad.....	76
Gráfico 29 Curva chi cuadrado	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores Financieros por segmentos	5
Tabla 2 Población.....	49
Tabla 3 Muestra.....	51
Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente	52
Tabla 5 Operacionalización variable dependiente	53
Tabla 6 Plan de Recolección de Información	54
Tabla 7 Ejemplo cuantificación de resultados	55
Tabla 8 Entrevista	58
Tabla 9 Control de riesgo crediticio.....	59
Tabla 10 Herramientas para el control de riesgo crediticio	60
Tabla 11 Eficacia del control de riesgo crediticio.....	61
Tabla 12 Personal capacitado.....	62
Tabla 13 Manejo de estrategias de riesgo	63
Tabla 14 Estructura organizacional.....	64
Tabla 15 Manejo de indicadores de rentabilidad	65
Tabla 16 Nivel de rendimiento de cartera.....	66
Tabla 17 Control de riesgo crediticio y rentabilidad.....	67
Tabla 18 Tasa de interés y rentabilidad económica	68
Tabla 19 Nivel de conformidad con el proceso de crédito.....	69
Tabla 20 Revisión nivel de endeudamiento	70
Tabla 21 Productos financieros	71
Tabla 22 Eficacia del control de riesgo crediticio.....	72
Tabla 23 Rentabilidad	73
Tabla 24 Nivel de información financiera	74
Tabla 25 Requisitos crédito.....	75
Tabla 26 Análisis comparativo de la rentabilidad.....	76
Tabla 27 Selección de preguntas.....	77
Tabla 28 Frecuencias observadas.....	77
Tabla 29 Frecuencias esperadas	78
Tabla 30 Tabla de chi cuadrado	79
Tabla 31 Tabla estadística del chi cuadrado	80

INTRODUCCIÓN

La investigación busca encontrar la incidencia que existe entre el Riesgo Crediticio y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014, de como mejorar sus índices de Rentabilidad y minimizar el Riesgo Crediticio para que la tomas de desiciones sean las acertadas.

En el Capítulo I se plantea, el Problema que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014, con sus diferentes causas y efectos las cuales han generado la varaiable tanto dependiente como independiente y sus respectivos objetivos que se pretende alcanzar dentro de este Proyecto.

En el Capítulo II contiene, el Marco Teórico que respalda la investigación, en él se cita referencias de los autores con sus respectivas teorías, el sustento bibliográfico y se desaña la Hipotesis que luego sera sustentada.

En el Capítulo III abarca, la metodología de invetigación para lo que se ha estudiado directamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014 , que se ha determinado el tipo de investigacion a realizarse.

En el Capítulo IV tenemos, los resultados de la investigación con sus respectivos encuestas e interpretaciones.

En el Capítulo V encontramos, conclusiones y recomendaciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014 en que puede y debe mejorar sus procedimientos de Riesgo Crediticio y Rentabilidad.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema:

El control del riesgo crediticio y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014

1.2 Descripción y Formulación del Problema

Macro

En lo que se conoce como intermediación financiera siempre existirá el riesgo crediticio y mucho más en las entidades ubicadas en zonas rurales ya que las prestaciones de servicios financieros en estas zonas representan altos riesgos y costos. *“Se estima que menos del 5% de los hogares rurales latinoamericanos tienen acceso a financiamiento formal”* (Wenner Mark, Navajas Sergio, Trivelli Carlina, Tarazona Alvaro, 2008) Puesto que la gran mayoría de estos sectores se dedican a actividades como la agricultura y la ganadería que tienen una alta vulnerabilidad sea por factores externos como clima, cambios de precios, restricciones comerciales que terminan afectando al deudor para asegurar el pago.

Según el informe emitido por Wenner, Mark (2008 , pág. 29)

El manejo de riesgos crediticios en las instituciones financieras rurales en América Latina está mejorando y evolucionando, pero todavía hay mucho por hacer. Muchas de las instituciones encuestadas demostraron tener éxito en cuanto a haber obtenido altos índices de rentabilidad en general, bajos índices de morosidad tanto en la cartera total como en la agropecuaria, y tasas de crecimiento sostenidas en el transcurso del tiempo en la cartera agropecuaria. No obstante, la escasez de instituciones activas en las zonas rurales, los deseos expresados de que existan mejores sistemas de gestión de riesgos, el tamaño relativamente pequeño de los préstamos y los plazos restringidos, nos indican que la situación está lejos de ser óptima.

La gestión del riesgo crediticio afronta muchos retos para las cooperativas relativamente nuevas en el mercado financiero, pues se les exige aumento del uso de la tecnología, para evaluación de créditos, estrategias de diversificación tanto en la geografía, como en el tipo de producción, se ha aumentado los límites de exposición de cartera por parte de las entidades gubernamentales que controlan al sector financiero.

Ecuador es un país con altísima difusión del crédito, especialmente en la última década en la que se ha difundido y creado cooperativas en el sector rural – indígena para acoger a un mercado que no tenía acceso al crédito bancario regular, población que ha requerido un aumento de los servicios financieros en depósitos a la vista o reservas para la vejez, así como el aumento de diversas modalidades de crédito para vivienda, consumo producción o educación.

Según lo describe Mariño, Manuel (2014)

En la literatura sobre inclusión financiera se ha resaltado que la inclusión económica de las personas de menores ingresos, a través de la provisión de servicios financieros, es un proceso complejo, puesto que sus operaciones son de bajo valor, razón por la cual las instituciones financieras IFIs, deben realizar inversiones altas y adecuarse a una serie de regulaciones impuestas por la autoridad, factores que en muchos casos encarecen la oferta de productos inclusivos, particularmente de ahorro y crédito, cuando no se cuenta con apropiados sistemas de evaluación de riesgo y burós de crédito o cuando existen límites a las tasas de interés y/o a los precios de los servicios. Esto limita la posibilidad de recuperar los costos incurridos y de mantener sus niveles de solvencia y crecimiento. (pág. 5)

Las cooperativas de ahorro y crédito representan la oferta de servicios financieros para la población y tienen como obstáculo una serie de dificultades para asumir el riesgo de las operaciones crediticias; como no tener la información adecuada, especialmente cuando el usuario pertenece al sector informal, impidiendo cuantificar los ingresos de un micro o pequeño empresario que solicita un crédito y ello aumenta el riesgo y por ende la rentabilidad de la entidad, limitando el desarrollo financiero.

Meso

En la provincia de Tungurahua se ha desarrollado ampliamente la llamada economía popular y solidaria por tener un amplio movimiento económico y comercial, “registrándose al año 2010 unas 117 entidades lo que la coloca como la tercera zona con mayor número de cooperativas en el Ecuador”. (Diario LA HORA, 2010)

A nivel nacional se registra alrededor de 927 cooperativas de ahorro y crédito conforman un segmento en crecimiento: sus depósitos a la vista y a plazo pasaron de USD 3 473,5 millones en marzo del año pasado a 3 880,5 millones en el mismo mes del 2015, aquí se encuentran comunidades campesinas, grupos de artesanos y pequeños productores que se reparten principalmente en las provincias de Pichincha, Guayas, Manabí, Tungurahua y Azuay. (La Economía Popular y Solidaria gana participación, 2015)

Crecimiento económico que demuestra el interés por desarrollar a los sectores rurales e indígenas pues tales entidades se han constituido más por intermedio de este conglomerado.

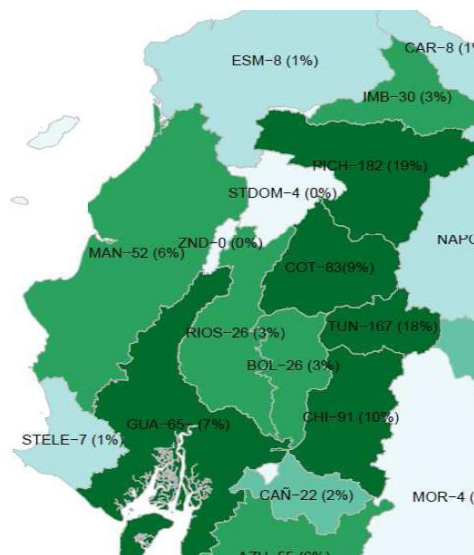


Gráfico 1 Distribución Geográfica COAC's – Tungurahua

Elaborado por: Investigador

Fuente: SEPS, www.asocaval.com.ec 2014

Este informe establece que en la provincia de Tungurahua existen 167 cooperativas que representa el 18% del total de cooperativas.

El número de personas vinculadas también es importante. Las cifras oficiales hablan de 5,3 millones de socios, aunque una persona puede ser socia de más de una cooperativa. Hugo Jácome, superintendente de la Economía Popular y Solidaria, calcula que al menos tres millones de personas están vinculadas al segmento. “Cuando ampliamos el rango hacia unidades económicas populares y sectores artesanales, hay estimaciones que señalan que la economía popular genera más del 60% del trabajo en el país”, dice Jácome y agrega que se encuentran organizaciones muy grandes y unidades muy pequeñas, lo que muestra la importancia del sector. (La Economía Popular y Solidaria gana participación, 2015)

Estas cifras demuestran el alto riesgo crediticio al que están expuestas, ya que en general puede aumentar la morosidad de cartera, y se presenta una baja rentabilidad sobre el patrimonio, así como la rentabilidad sobre el activo especialmente para las cooperativas del segmento 1 y 2 que son parte del sector rural e indígena.

Indicadores Financieros por segmentos

Indicador	Segmento 1	Segmento 2
Morosidad de la Cartera total	14,38%	10,92%
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	0,45%	3,35%
Rentabilidad sobre el Activo (ROA)	0,09%	0,55%
Intermediación Financiera	108,89%	113,2%
Liquidez	33,78%	35,92%

Nota los indicadores han sido calculados a las 699 entidades que reportan información al 31 de diciembre 2013

Tabla 1 Indicadores Financieros por segmentos

Elaborado por: Investigador

Fuente: SEPS, www.asocaval.com.ec 2014

A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria específicamente los segmentos 1 – 2 y 3 que de acuerdo al tamaño de sus activos y pasivos representan un mecanismo importante para que la población de bajos recursos económicos acceda a créditos por lo que se anota un considerable aumento en la cartera neta. Sin embargo, no existen informes financieros sobre los principales

indicadores de comportamiento económico como son cartera de créditos, inversiones, fondos disponibles, patrimonio, captaciones y colocaciones.

Para Jácome, Hugo (2012)

Se conoce que operan 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, para el consumo, la vivienda y la producción. En el año 2002 eran 16, hoy 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Ofertan créditos a los 504 583 habitantes de Tungurahua. Eso significa que por cada 1 255 personas hay una entidad crediticia. La mayoría funciona en pequeños locales de no más de 50 metros cuadrados. Manuel Ainaguano, uno de los beneficiarios y presidente del Movimiento Indígena de Tungurahua, cree que las cooperativas no cumplen un rol social. “El interés del 18% es exagerado para un campesino o un agricultor. En la práctica operan como cualquier banco”

Una vez que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria asumió el control y supervisión de las cooperativas en el marco que le confiere la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero, se ha iniciado la evaluación de un sector importante para la economía, con el cual varias cooperativas se encuentra en revisión y se conoce que algunas han cesado en sus actividades, evidenciando un mal manejo a la cartera y el aumento de riesgo crediticio para los mismos socios, así mismo se observa una inadecuada administración que en algunos casos se da pérdidas acumuladas afectando a los capitales y al patrimonio.

A las cooperativas en general se les ha dificultado, promover los principios cooperativistas convirtiéndose tan sólo en un buen negocio y no en la solidaridad económica que debe representar para los miembros de la sociedad.

Micro

En el cantón Ambato parroquia Atahualpa (Chisalata) se ubica la Cooperativa “Unión Familiar”, ubicada en el segmento uno; está facultada por la Ley de Economía Popular y Solidaria a receptor depósitos a plazo fijo, “*exigibles al*

vencimiento de un período libremente convenido por las partes, mediante pagos de tasa de interés preferenciales” (COAC. Unión Familiar, 2015), se garantiza los depósitos con los activos. Uno de sus principales servicios es el otorgamiento de créditos de consumo, estudiantil y microcréditos para negocios.

Se hace necesario el desarrollo de productos financieros acorde a las necesidades del sector, la cooperativa se enfrenta a una escasa cultura del ahorro y a lo que se ha denominado analfabetos financieros.

Las implicaciones de mantener una inadecuada gestión del riesgo crediticio impiden el crecimiento y desarrollo sostenido, pudiendo llegar a largo plazo a la insolvencia anulando la rentabilidad.

Existe una falencia en cuanto estrategias para reducir y responder a los riesgos crediticios de cartera, carecen de índices de evaluación de créditos, no se maneja economías mínimas de escala, por lo que no se diversifica los riesgos y no se utiliza indicadores de gestión.

La cooperativa “Unión Familiar”, no ha podido desarrollar productos financieros apropiados a las demandas y capacidades de los distintos tipos de clientes que este mercado tiene carecen de registros financieros e historiales crediticios para considerar la solvencia del socio, por lo que es muy difícil maximizar el valor del capital, movilizar los depósitos (pasivos) y prestarlos (activos) a los clientes con proyectos de inversión, por lo que la generación de utilidades es baja así como las inversiones, desestimándose un ingreso neto positivo.

La problemática de la cooperativa radica en el escaso uso de técnicas para controlar el riesgo de crédito porque no se realiza una sólida evaluación del crédito con profesionales capacitados que puedan trabajar aplicando juicios de valor subjetivos para que el oficial de crédito genere experticia. A esto se puede sumar, una deficiente selección de analistas, escasa formación profesional, un incumplimiento de los procedimientos y políticas acordadas, estructura excesivamente vertical donde solo la

decisión gerencial se toma en consideración lo que crea una tendencia a que la cartera aumente y existan cuentas incobrables.

La cooperativa “Unión Familiar” es parte de un importante avance del sistema de ahorro y crédito, es un mecanismo para que los micro y medianos empresarios puedan mejorar su calidad de vida. Pero también se observa falencias que evita el crecimiento institucional inclinándose mucho más para el lado del consumo, creciendo la atención hacia créditos de montos mayores, por lo que existe una ausencia de competitividad y visión cooperativista existiendo una amplia brecha entre misión, visión, objetivos con la rentabilidad es decir carece de una planificación estratégica a largo plazo con iniciativas asociativas.

1.2.2 Árbol del Problema

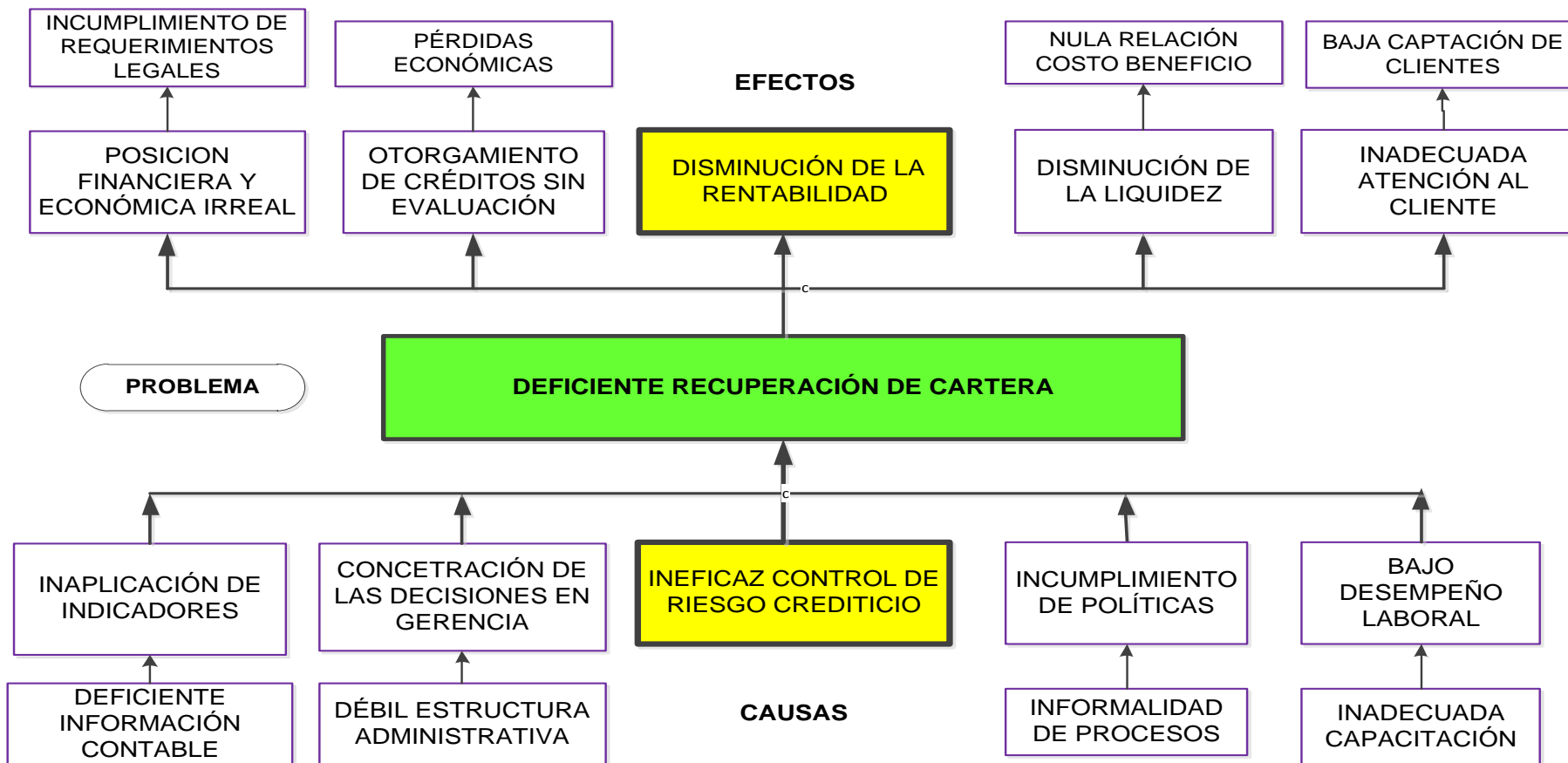


Gráfico 2 Árbol del Problema

Elaborado

por:

Investigador

1.2.3 Análisis crítico

La cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”, en esta investigación presenta como principal problema una deficiente recuperación de cartera causado por un ineficaz control de riesgo crediticio lo que da como efecto una baja rentabilidad que indica que se debe mejorar las propuestas para el financiamiento microempresarial.

En la red de causas se puede anotar una inaplicación de indicadores con una deficiente información contable que ocasiona la presencia de una posición económica irreal, así como un incumplimiento de los requerimientos legales por los estamentos de control y vigilancia como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Persiste una concentración de las decisiones en gerencia con una débil estructura administrativa que provoca que se entregue créditos sin evaluación y por ende pérdidas económicas.

El incumplimiento de políticas en suma con una informalidad de procesos da como resultado una disminución de la liquidez y una nula relación costo beneficio.

Se anota un bajo desempeño laboral y una inadecuada capacitación de los operativos que da como consecuencia una inadecuada atención al cliente y por ende una baja captación de nuevos clientes.

La cooperativa, es la mejor representación de la asociatividad para alcanzar el desarrollo para lo cual debe demostrar competitividad en los mercados locales a partir de la práctica de transparencia, ética y rendición de cuentas para que el impacto en la población y socios sea positivo.

1.2.4 Prognosis

En un futuro en el que la cooperativa “Unión Familiar” mantenga las operaciones de control de riesgo crediticio, sin alternativas de mejora podría aumentar el nivel de pérdidas económicas, perjudicando a los socios que han confiado sus activos, por lo

que podría incurrir en errores como sobrevaloración de contratos, tener pérdida de rentabilidad y solvencia consecuentemente una intervención de los organismos de control y por último la liquidación de la entidad financiera.

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo el ineficaz control de riesgo crediticio afecta a la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”?

1.2.5.1 Interrogantes

- ¿Se analiza el control del riesgo crediticio para minimizar el monto de pérdidas financieras ocasionadas por incapacidad de pago de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”?
- ¿Se evalúa a partir de indicadores de gestión el nivel de rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”?
- ¿Tiene la cooperativa de ahorro y crédito una metodología para controlar el nivel de riesgo crediticio?

1.2.6 Delimitación de la investigación

- **Campo:** Auditoría de Gestión
- **Área:** Control de riesgo crediticio
- **Aspecto:** Rentabilidad

1.3 Justificación

Es **importante** la investigación porque permite revisar como el ineficaz control de riesgo crediticio afecta a la rentabilidad en la gestión económica financiera de la cooperativa “Unión Familiar”, de tal manera que se logre prevenir que la entidad sea vulnerable a la mora de algunos créditos y pueda manejar cuentas incobrables.

Es **novedoso**, en cuanto las cooperativas del segmento 1 como es el caso de la entidad financiera “Unión Familiar”, no evalúa periódicamente sus recursos y estructura financiera en lo que se refiere a riesgo crediticio y su relación directa con la rentabilidad, de tal manera que se actualice información y se mejore conocimiento sobre el marco normativo – legal de los microcréditos priorizando metodologías de transparencia.

El **interés** de haber realizado la investigación se enmarca en la necesidad de fortalecer los procesos de formación, educación, cultura y alfabetización financiera en forma masiva e integral para fortalecer a los usuarios de los productos financieros de la cooperativa “Unión Familiar”.

El **impacto** es precautelar los recursos de los depositantes, reducir el riesgo crediticio y mejorar la confianza del sector cooperativista, así como de las entidades de control.

Es **factible** porque la cooperativa “Unión Familiar” tiene el objetivo de crecer y desarrollarse como entidad financiera además se cuenta con e conocimiento técnico para presentar la información más relevante a las variables riesgo crediticio y rentabilidad.

Los principales **beneficiarios** del proyecto de investigación fueron los directivos y operativos de la cooperativa, así como los usuarios de los distintos productos financieros principalmente los deudores e interesados en realizar un crédito.

Es importante evaluar la situación general del riesgo crediticio, a partir de un diagnóstico de los índices utilizados para mitigarlo como límites de créditos, políticas de cartera, requisitos, garantías de los clientes, seguros y alianzas estratégicas respecto a la morosidad, el Retorno sobre los activos ROA y el Retorno sobre el capital ROE de tal manera que se conozca la relación entre el beneficio logrado en un determinado periodo y los activos de la cooperativa “Unión Familiar” para establecer la eficiencia de los mismos midiendo así de forma eficiente la rentabilidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Estudiar el control del riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y créditos “Unión Familiar” para mejorar su información financiera.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el control del riesgo crediticio para minimizar el monto de pérdidas financieras ocasionadas por incapacidad de pago de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”.
- Comparar el nivel de rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”, en el mercado financiero local para establecer su nivel de gestión económica.
- Proponer una metodología que permita identificar el riesgo crediticio para mejorar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “Unión Familiar”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Según Eco. Carrasco Wilson (2015)

Es innegable el desarrollo y expansión del sistema cooperativo de ahorro y crédito en Latinoamérica y Ecuador. Las cifras del sistema cooperativo de ahorro y crédito son elocuentes, un incremento de un 8% en colocaciones y captaciones superiores al periodo anterior en un 6%, crecimiento en número de cooperados/asociados en un 12%. Solamente en Ecuador las 5 cooperativas grandes han colocado (1553 millones USD) más que los 13 bancos pequeños (1832 millones USD) a diciembre 2014. Se dio un incremento de 4,9 millones en utilidades respecto al 2013 y con un índice de rentabilidad sobre activo de 1,13% frente al 2013 en que el ROA fue del 1,19%. Pero también vemos una cierta relación entre crecimiento institucional y alejamiento del financiamiento microempresarial rural principalmente, la apuesta es mayor por el lado del consumo, además existe un incremento en los índices de morosidad en la cartera de créditos para microempresa. (pág. 112 – 113)

Se anota que existe una carencia de estudios económicos sobre el crecimiento cooperativo, los nuevos retos del sistema financiero y normativas legales ha afectado a cooperativas que no han alcanzado a presentar adecuadamente sus informes financieros, perdiéndose el principio cooperativista para el que fueron creadas.

En el informe de (Ing. Pacari Tigsilema, José Elías, 2013) con el título tesis “Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.”, se concluyó:

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.

Las Cooperativas líderes en rentabilidad en la ciudad de Ambato mantienen sobre el 10.68% los cuales han desarrollado modelos de Riesgo de Créditos de acuerdo a sus características particulares logrando un crecimiento sustentable en el mercado.

Recomendaciones:

Para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa se debe incrementar el mercado objetivo de captaciones y colocaciones, aplicando un modelo de Riesgo de Crédito se logrará obtener un crecimiento ordenado.

Para reducir la incertidumbre se recomienda desarrollar y aplicar un modelo de Riesgo de Crédito que permita adoptar las medidas necesarias y oportunas para disminuir el impacto de la posible materialización de los eventos no deseados.

En el plan estratégico institucional se debe incluir como política la Gestión de Riesgo de Crédito.

En el presupuesto anual se debe asignar los recursos suficientes para estructurar un departamento de Riesgo de Crédito. (pág. 62 -63)

Este informe de tesis establece que las cooperativas deben mejorar su estrategia para aumentar el número de captaciones y que un modelo de riesgo de crédito permitirá que se ejecute de forma organizada.

En la tesis “Sistema de control mediante la metodología COSO ERM y su incidencia en el Riesgo Crediticio en el Instituto de Investigaciones Económicas y Tecnológicas INSOTEC agencia Ambato”. Desarrollado por, Freire Pérez, Fernando Javier (2012) se concluyó:

Luego de haber analizado la situación actual de la Institución, se considera las siguientes conclusiones para el presente trabajo de investigación:

- El sistema de control interno en el proceso de ejecución crediticia dentro de la planificación institucional de la financiera INSOTEC, es importante porque permitirá a la organización planear sus actividades, sostenerse dentro del mercado competitivo, siendo esta una herramienta de planeación y control, reflejara el comportamiento de la cartera y de su respectiva recuperación los indicadores económicos con los diferentes aspectos administrativos, contables, financieros y operacionales de la organización.
- INSOTEC al no contar con un sistema de control crediticio evidencia ciertas falencias en los procesos de concesión de créditos y del seguimiento de los mismos, limitando así cumplir las metas y objetivos planteados al inicio de cada año.
- Al Implementar el sistema de control mediante la metodología coso ERM, se podrá evidenciar el cumplimiento de políticas y procedimientos de control y auditoria interna, la institución mejorará en eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones, se facilitará la

ejecución de las funciones y actividades establecidas, la gestión institucional tendrá un amplio panorama para toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, y de las posibles modificaciones del plan operativo anual. Existirá una minimización de riesgos crediticios, debido a la aplicación del proceso de concesión crediticia, tanto antes de otorgar un crédito, como después, qué tipo de clientes calificaran para un crédito, calidad de documentos presentados en la solicitud de crédito, evaluación crediticia meticulosa con soporte de ingresos en ficha única rural, para personas que viven en el sector rural, se hará un seguimiento oportuno y constante de los clientes vigentes, desde la concesión de un crédito hasta su respectivo vencimiento.

- Es recomendable implementar un sistema de control en el Proceso de concesión Crediticia 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 sistema COSO, es recomendable para manejar el control interno de una organización financiera porque permite establecer ambientes de control para minimizar el riesgo crediticio.

2.2 Fundamentación filosófica

En el ámbito social el paradigma crítico – propositivo. *“Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación y propositivo en cuanto no es pasiva, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y productividad.”* (Herrera E. Luís, Medina Arnaldo, Naranjo, 2004, pág. 21), que a partir de una revisión contextualizada establece en la investigación la interpretación, explicación y comprensión de los cambios que ha tenido el ambiente crediticio para el sector rural campesino y como las cooperativas pequeñas enfrentan los distintos retos del ámbito financiero económico.

2.3 Fundamentación legal

En la fundamentación legal se revisa los apartados legales que permiten incorporar las variables control interno y rentabilidad en la investigación.

Se revisa:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Constitución de la República del Ecuador

Sección Octava

Sistema Financiero

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Capítulo sexto

Trabajo y Producción

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas

En la norma suprema, como fuente de autoridad jurídica se establece la importancia del sector financiero popular y solidario para apoyar el crecimiento de las Pymes en Ecuador.

Código Orgánico Monetario y Financiero

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

CAPÍTULO 6

Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 2

De las cooperativas de ahorro y crédito

Artículo 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

Artículo 450.- Cupo de créditos. 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 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.

DEL REGIMEN FINANCIERO CONTABLE

Artículo 221.- Publicación de los estados financieros.

Las entidades del sistema financiero nacional publicarán los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, los que deberán contener adicionalmente la opinión del auditor externo calificado por la respectiva superintendencia y todas las notas explicativas que complementen la información comprendida en su dictamen, al menos una vez año al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, o cuando los organismos de control así lo dispongan, de conformidad con las normas establecidas para el efecto.

Para el caso de los grupos financieros y grupos populares y solidarios, cada una de las entidades integrantes presentará a la superintendencia y publicará, conjuntamente con los informes de los auditores internos y del auditor externo calificados por la respectiva superintendencia, sus estados financieros individuales, así como los estados financieros consolidados y auditados del grupo. La publicación se realizará en un diario de la circunscripción territorial en la que tenga cobertura la entidad y en la página web de cada entidad financiera.

Artículo 224.- Información sobre la situación de las entidades financieras. Los organismos de control informarán periódicamente al público en general respecto de la situación financiera de las entidades sometidas a su control. Se informará, por lo menos, sobre la estructura financiera, calidad de los activos, incluyendo los resultados generales de la última calificación de sus activos de riesgo, posición de patrimonio técnico e indicadores de solvencia, liquidez, eficiencia y rentabilidad.

El Código Orgánico Monetario y Financiero establece las directrices principales para las cooperativas de ahorro y crédito, delimitando en una línea de solvencia y transparencia financiera la ejecución de sus actividades, manejando la información contable con indicadores de solvencia, liquidez, eficacia y rentabilidad.

Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO,

CAPÍTULO I.- DE LA GESTIÓN INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGO

SECCIÓN II

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Art. 3 Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a 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 propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgo, cada cooperativa desarrollará el suyo propio

La administración del riesgo es norma y responsabilidad de cada entidad financiera que debe establecer dentro de su planificación general, adecuada al sector y propias necesidades en las que se encuentre ubicada la cooperativa de ahorro y crédito; es decir una misma metodología no es aplicable en tanto no se ubique las necesidades de riesgo de la entidad financiera.

2.4 Categorías Fundamentales

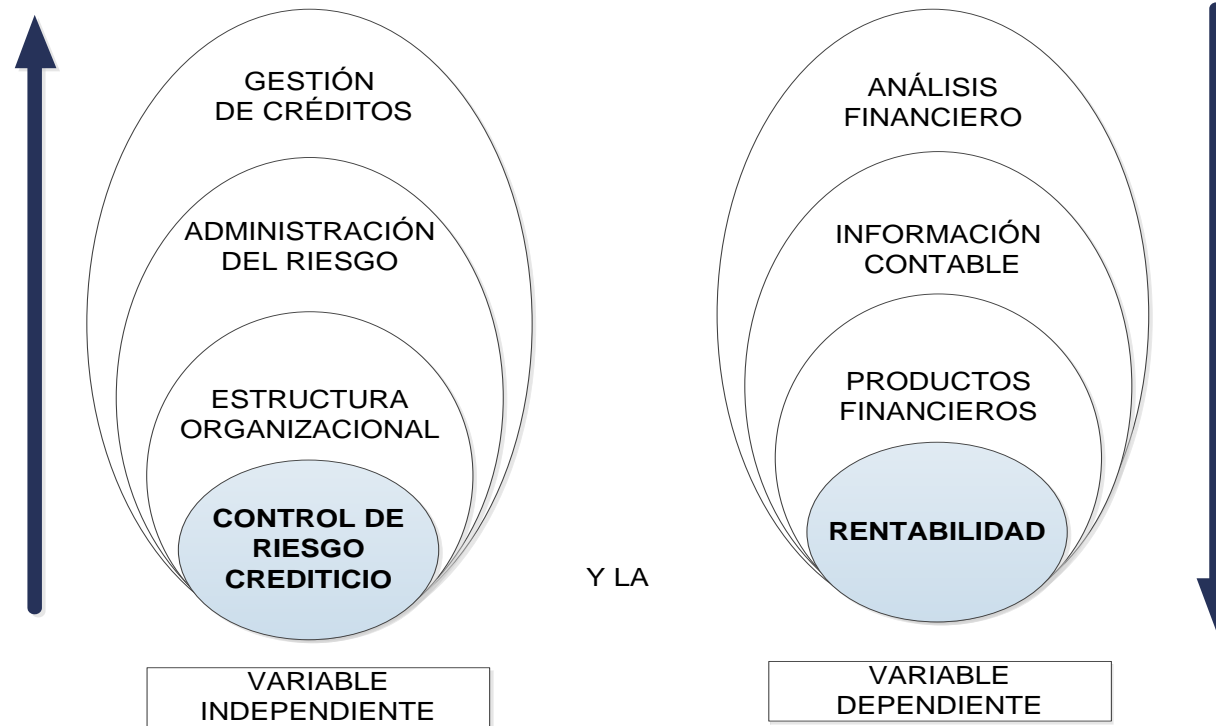


Gráfico 3 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Investigador

Subordinación Variable Independiente

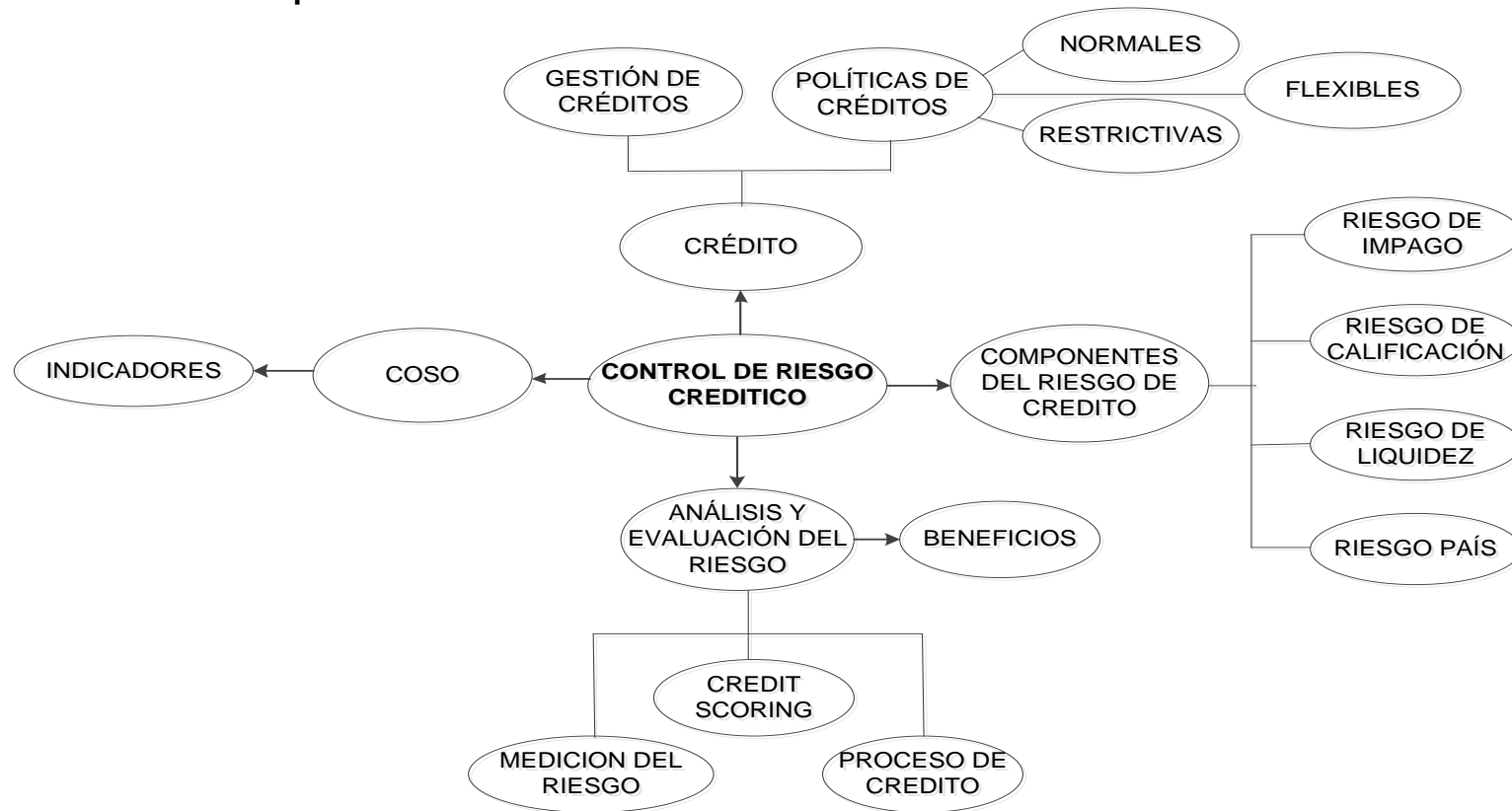


Gráfico 4 Subordinación Variable Independiente

Elaborado por: Investigador

Subordinación de Variable Dependiente

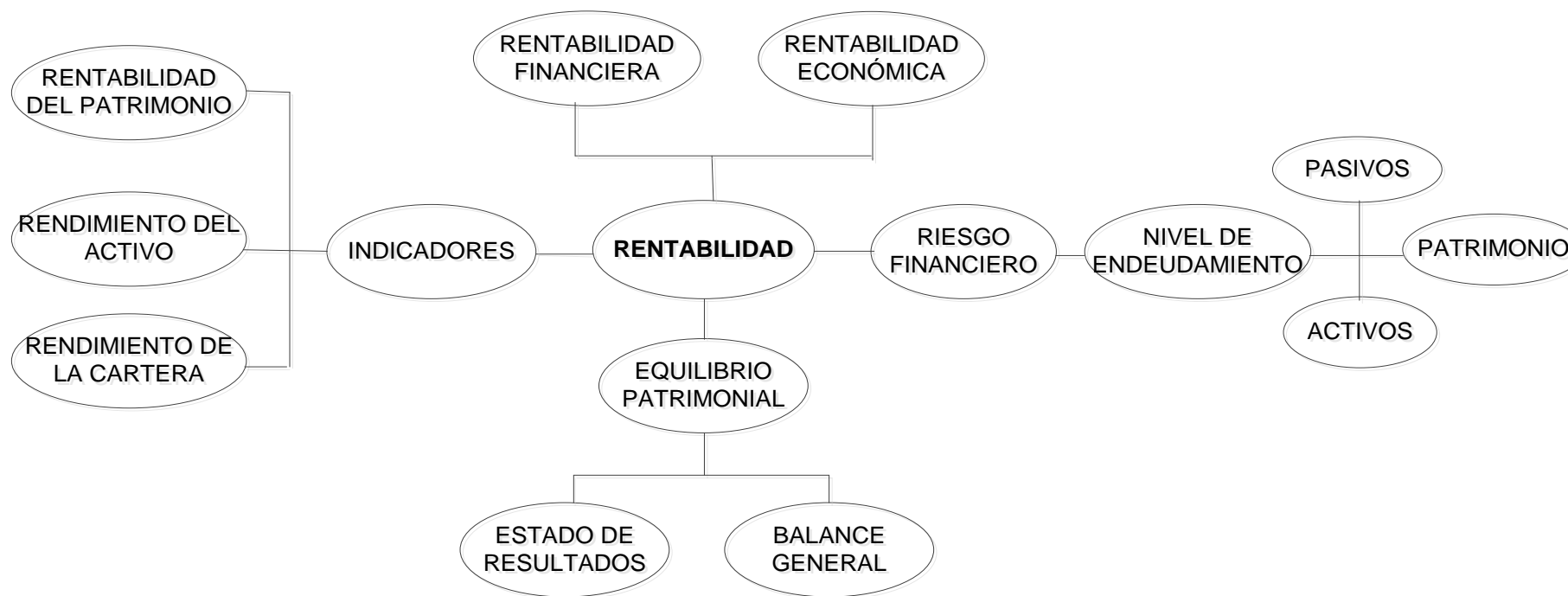


Gráfico 5 Subordinación Variable Dependiente

Elaborado por: Investigador

2.4.1 Subordinación Variable Independiente

2.4.1.1 Marco Conceptual Variable Independiente

Gestión de créditos

Según Gómez Cáceres, Diego y López, Miguel (2002)

La gestión del riesgo de crédito es en general y en particular la del riesgo del mercado financiero es una de las materias que mayor atención están recibiendo, por el estrechamiento paulatino de intermediación de las entidades de crédito. (Pág. 75)

Para Gómez L. A., Checo, H. (2014)

La gestión del riesgo de crédito se relaciona con factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico, por lo que se hace imprescindible definir y controlar esos riesgos, con el fin de mitigar y reducir las posibles pérdidas que la incertidumbre depara. Esta administración del riesgo es una situación incierta en cualquier actividad que se realice y toda persona física o jurídica se encuentra expuesta a este fenómeno. En el ámbito financiero, es de vital importancia predecir el futuro para tomar la mejor decisión posible

Según la definición de Goya quien dice que gestión es “*el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados*”. De esta definición se resume que gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (Principios de la Gestión de Créditos, 2015)

El crédito está dentro de un proceso dinámico y que se registra en forma diaria en una cooperativa de ahorro y crédito, lo más importante es regirse en principios y políticas que generen efectividad en la concesión, cobranza e inclusive renovación del mismo.

Administración del riesgo

Según Moreau Alicia (2015) afirma que:

Es el proceso por el cual la dirección de una empresa u organización administra el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesto (tanto sean de mercado como operacionales) de acuerdo al nivel de riesgo al cual están dispuestos a exponerse según sus objetivos estratégicos.

La administración de riesgos es reconocida como una parte integral de las buenas prácticas gerenciales. Es un proceso iterativo que consta de varios pasos, los cuales, cuando son ejecutados de manera secuencial, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones. (Administración de Riesgos, 2015)

La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee. El principal objetivo de la ciencia de la administración de riesgos debe ser el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizandolos las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas. (Alejandro H. Morales T., 2015)

Los distintos tipos de riesgo a los que una entidad financiera se enfrenta siempre estarán presentes en las actividades crediticias, este inicia de manera subjetiva y se torna tangible en el momento de entregar el dinero, este puede ser controlado si se aplica normativas adecuadas y eficientes.

Estructura organizacional

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Mintzberg: (1984) Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

Strategor: (1988) Estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad. (Estructura Organizacional, 2002)

La estructura organizacional establece como se organiza y coordina las funciones de cada miembro su nivel de responsabilidad y objetivos que debe cumplir para alcanzar crecimiento institucional

Control del riesgo crediticio

El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago. (Lara Haro, 2012, pág. 16)

La valoración y asunción del riesgo constituye la esencia de la actividad bancaria. El análisis en profundidad del riesgo asumido o a asumir es, por tanto, imprescindible para juzgar adecuadamente el crecimiento del volumen de negocio, de las magnitudes reflejadas en el balance y de los resultados obtenidos. De los diferentes tipos de riesgos asumidos en la actividad bancaria, el correspondiente a la morosidad o incobrabilidad de la inversión bancaria típica, o de que la entidad financiera tenga que subrogarse en obligaciones contraídas por terceros a quienes se ha prestado un crédito de firma constituye, especialmente en épocas de crisis económica y cambios inesperados en la coyuntura, uno de los aspectos de actuación prioritaria y permanente de la gestión bancaria.

Este riesgo es, naturalmente, consustancial al negocio bancario, y su mayor o menor significación depende del estado general de la economía, de la profesionalidad de las personas y equipos directivos responsables del estudio y concesión de las operaciones y del grado de dispersión de los riesgos asumidos, tanto a nivel de clientes como por sectores de actividad.

El control del riesgo en las entidades financieras, se lleva a cabo normalmente analizando tres partes: segmentación de operaciones dentro y fuera de balance, controles actuales y potenciales y la gestión activa de posiciones.

El control actual en un sentido estricto no es del riesgo, es de situaciones realizadas y que tienen ya reflejo patrimonial o en resultados. Igualmente, en productos derivados es necesario buscar la coherencia entre posiciones, garantías depositadas y liquidaciones diarias. Es en este punto donde la auditoría interna debe tener unos requisitos imprescindibles:

- Independencia de las áreas auditadas y fácil acceso a la alta dirección.
- Que su actividad cubra la totalidad del banco.
- Adecuada estructura para las funciones que cubre.
- Personal cualificado y en proceso de formación continua.
- Elaboración de informes claros y precisos.

Es el caso del control potencial el que supone el verdadero riesgo a estudiar. Es el que implica una visión dinámica de la actividad, no el análisis fotográfico de una situación. (López Domínguez, Ignacio, 2015)

Son las políticas y procedimientos que permiten obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración y demás autoridades. Comprende la evaluación de la gestión realizada por la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, “ex-ante” y ex-post” (anterior y posterior a las operaciones), para controlar los riesgos; proceso continuo realizado por el Consejo de Administración, los Comisarios, la Gerencia y demás funcionarios para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la entidad. (Control Interno, 2010)

Crédito

Según Trigo Martínez, Eduardo (2009, pág. 32)

Un crédito es, en sentido amplio, una cesión temporal de un bien económico con la esperanza de recuperarlo en un momento futuro.

Los créditos presentan un conjunto de elementos comunes entre los que destacan los siguientes:

1. La existencia de dos partes: una que cede temporalmente un bien, denominada acreedor, y otra que lo recibe, denominada deudor.
2. El objeto de la cesión es un bien económico, de naturaleza real o financiera, que, en la mayoría de las ocasiones, es dinero o algo que le resulta equivalente.
3. El acreedor tiene la esperanza de recuperar el bien en un momento futuro, el cual puede estar determinado o no.

El significado etimológico de la palabra crédito es confianza, de forma que la esperanza del acreedor se basa en la confianza que tiene sobre el deudor, las características de la cesión o los acuerdos establecidos en ésta. En este sentido, el crédito conlleva un derecho de cobro para el acreedor y una obligación de pago para el deudor, siendo un activo financiero para el primero y un pasivo para el segundo.

4. El establecimiento de una remuneración a favor del acreedor cuya finalidad es compensarle por la renuncia temporal al bien cedido

Riesgo de Crédito

El autor (Trigo Martínez, Eduardo, 2009) afirma

El riesgo de crédito de los activos financieros que componen la cartera de negociación procede de la incertidumbre existente sobre varios sucesos que afectan al valor económico del activo financiero y que son, principalmente, la disminución de la categoría crediticia del deudor –incluyendo entre otros, el suceso impago- y el incremento del diferencial entre el tanto de rentabilidad que proporciona el activo financiero y el que proporcionan los activos financieros libres de riesgo

El riesgo de crédito, es el riesgo de que la contraparte no honre sus obligaciones (el pago de un crédito. la cartera de créditos es el activo más importante en su ponderación sobre el total de los activos, y a su vez es el generador de rentabilidad. (Carella, Alvaro, 2012)

Es la posibilidad que existe para la entidad de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los respectivos contratos, ocasionándole pérdidas y disminución del valor de sus activos. (Manual de Crédito, 2010, pág. 6)

Gestión de créditos

Es la principal actividad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. De donde se obtienen los mayores ingresos. Donde volcamos los mayores recursos (es el destino de los aportes de nuestros socios). Es la fuente principal de riesgo. Necesita dos enfoques: individual y de conjunto. Cuánto más de tipo minorista sea la cooperativa, más de conjunto (procesos) debe ser el enfoque. (Carella, Alvaro, 2012)

Políticas de Créditos

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. Por consiguiente, la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo, cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago.

También hay que adaptar las políticas al tipo de la clientela; grandes superficies, administraciones, distribuidores, detallistas. (Brachfield, Pere, 2014)

Las definiciones de las Políticas Generales de Crédito constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de Créditos. Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones. (Manual de Crédito, 2010)

Políticas normales

Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costes financieros. (Brachfield, Pere, 2014)

Políticas de crédito restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito.

Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas de crédito restrictivas proponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen crédito. El objetivo de esta clase de políticas es conseguir una elevada rotación de los saldos de clientes y que el PMC se mantenga lo más bajo posible. (Brachfield, Pere, 2014)

Políticas de crédito flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial. El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. (Brachfield, Pere, 2014)

Componentes del riesgo de crédito

El riesgo tiene los siguientes componentes:

Riesgo de impago.- De acuerdo con Samaniego (2007) 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 rating, que pone de manifiesto un imposible impago futuro. A este respecto las personas físicas o jurídicas sobre las cuales se emita una calificación se encuentra afectadas por el riesgo de variación en su calificación, la cual puede afectar a la credibilidad como pagar a futuro.

Riesgo de Liquidez. - Incertidumbre ligada a la posibilidad de convertir en liquidez un determinado activo.

Es el riesgo de que la empresa no cuente con el efectivo suficiente para atender sus obligaciones a su vencimiento, ocasionada por el desfase en los plazos de las posiciones activas y pasivas. (Manual de Crédito, 2010, pág. 6)

Riesgo País. - Efectos negativos producidos como consecuencia de que un determinado país que no cumpla con el pago de su deuda en tiempo y forma. (Análisis de Riesgo de crédito , 2012)

Análisis y Evaluación del Riesgo

El análisis cualitativo califica el Riesgo en un nivel alto, moderado o bajo, en cambio el análisis cuantitativo utiliza diversos indicadores a través de los cuales puede establecerse cuál es la posición numérica del Riesgo.

Se puede decir que estas metodologías y el trabajo en general de los bancos en el análisis de riesgo de crédito que llevan a cabo, se dividen en cuatro momentos fundamentales:

1. análisis cualitativo
2. análisis cuantitativo
3. análisis previsional
4. análisis de garantías

En el análisis cualitativo, se tienen en cuenta aspectos no cuantificables en primera instancia, pero sí determinantes, permitiendo además conocer la forma en que el cliente organiza y enfrenta los procesos.

El análisis cuantitativo, de forma general incluye el análisis financiero y patrimonial a partir de los estados financieros del cliente. Pudieran incluirse aquí otros análisis partiendo de otros estados que presente la empresa y que enriquezcan la información anterior.

El análisis previsional, consiste en el análisis de los flujos de caja proyectados del cliente, brindando este una mayor idea de la futura liquidez, por tanto, permite establecer una evaluación previa de su futura capacidad de pago.

Finalmente, el análisis de garantías, como su nombre lo indica, consiste en la evaluación de aquellos activos que el cliente ofrezca como elementos afianzadores de la operación, así como de otros tipos que evalúe el banco en caso que lo considere necesario, es decir, si se previeran mayores probabilidades de impagos por parte del cliente. (González, Angel y Martí, Rafaela, 2009)

Credit Scoring

Permite evaluar a los clientes y realizar un pronóstico del comportamiento de las devoluciones periódicas, así como cuantificar el grado de riesgo implícito en cada operación de crédito en base a datos disponibles. El Credit Scoring predice cual será el comportamiento atendiendo al riesgo de un solicitante de crédito, justo en el momento en el que se está llevando a cabo la solicitud y lo hace mediante un modelo matemático predictivo de comportamiento de riesgo donde se obtiene una puntuación que mide el riesgo ponderado de las diferentes características de un prestatario. Consiste en clasificar individuos que solicitan un crédito en clientes potencialmente buenos o malos. (Wenner Mark y otros, 2008)

Se conoce en el Ecuador como la central de riesgos o buró de crédito en el cual las entidades bancarias, financieras y comerciales se basan para otorgar un crédito y establecer montos que pueden arriesgar.

Medición del riesgo

Los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito son:

1. Las probabilidades de incumplimiento,
2. Las correlaciones entre incumplimientos,
3. La concentración de la cartera,
4. La exposición a cada deudor
5. La tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores.

Probabilidad de incumplimiento. - Es la medida de qué tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, que indica es imposible que incumpla con sus obligaciones, y 1 que es el valor máximo que es seguro que incumpla.

Correlaciones entre incumplimientos. - Mide la dependencia o grado de asociación entre el comportamiento crediticio de dos deudores.

Concentración de cartera. - Concentración significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. La concentración se puede dar en muchos sentidos y es más peligrosa cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera.

Normalmente se mide a través de algún indicador que resume en un solo número cómo está distribuida por saldos una cartera de crédito o alguno de sus segmentos

Exposición. - Es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento. (Riesgo de crédito, 2012)

Uno de los principales factores para la medición del riesgo crediticio es establecer una información clara y objetiva acerca del deudor, de tal manera que no se de una alta concentración de cartera, especialmente para las cooperativas pequeñas.

Proceso de crédito

Son los pasos básicos a seguir para el otorgamiento de un crédito desde el inicio de la relación formal entre el acreditado y la Sociedad Financiera Popular. El orden de los pasos es correlativo y la solicitud sólo podrá pasar a la siguiente etapa si ha cumplido todos los requisitos para entrar en la revisión. (Manual de Crédito, 2010)



Gráfico 6 Proceso de crédito

Elaborado por: Investigador

Fuente: Elementos para el análisis de crédito

Beneficios del control de riesgo crediticio

Alcance o logro de los objetivos organizacionales.

Énfasis en prioridades de negocio: permite a los directivos enfocar sus recursos en los objetivos primarios. Tomar acción para prevenir y reducir pérdidas, antes de corregir después de los hechos, es una estrategia efectiva de administración del Riesgo.

Fortalecimiento del proceso de planeación.

Apoyo en la identificación de oportunidades.

Fortalecimiento de la cultura de autocontrol

Cambio cultural que soporta discusiones abiertas sobre Riesgo e información potencialmente peligrosa.

Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los riesgos sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones. Una mejor administración operacional generará servicios más efectivos y eficientes. Anticipando los problemas los directivos tendrán mayor oportunidad de reacción y tomar decisiones.

Mayor responsabilidad de los administradores en el corto plazo. A largo plazo, se mejorará todas las capacidades de los directivos. (Control Interno, 2010)

COSO

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera

- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.



Gráfico 7 Metodología COSO

Elaborado por: Investigador

Fuente: Elementos para el análisis de crédito

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.

- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización. (Ambiente de control, 2014)

Evaluación de Riesgos

Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la Evaluación de Riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La Evaluación de Riesgos consiste en: La identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. (Control Interno, 2015)

Actividades de control

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a

que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos. (Control Interno, 2015)

Información y Comunicación

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información (Control Interno, 2015)

Indicadores

Se trata de un instrumento que permite medir y evaluar la gestión. Puede definirse como las unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos.

Características:

- **Relevancia:** Información importante para la gestión y toma de decisiones.
- **Pertinencia:** Referirse a aspectos esenciales de la empresa, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos y se mantengan en el tiempo.
- **Objetividad:** (no ambiguo en cuanto a cálculo y construcción).
- **Inequívoco:** (interpretación única -cosa muy difícil dado que no tienen una pureza científica y pueden dar lugar a interpretaciones muy diversas).
- **Sensibilidad:** (que permita analizar variaciones pequeñas).
- **Precisión:** (el margen de error ha de ser aceptable).
- **Accesibilidad:** (su obtención no debe significar un gran esfuerzo, es decir coste aceptable, fácil de calcular y también de interpretar).

2.4.2 Subordinación Variable Dependiente

2.4.1.2 Marco conceptual variable dependiente

Análisis financiero

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la

empresa. El análisis financiero es el que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad si no es leída simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada que cual fue el de servir de base para la toma de decisiones. (Análisis Financiero, 2015)

A partir de la información revisada obtenida en la fase de análisis patrimonial del balance, el análisis financiero tiene como objetivo la comparación sistemática entre masas patrimoniales del activo (representativas de los recursos empleados) y del pasivo (representativas de los fondos obtenidos) con el fin de analizar el grado de compatibilidad entre ambas desde los puntos de vista de estabilidad financiera de la empresa y de posibilidades para un desarrollo equilibrado.

El fin del análisis financiero es el conocimiento de la situación de la empresa desde el doble aspecto:

- Estabilidad financiera: la coherencia entre empleo de fondos y captación de recursos evita tener que optar por soluciones de alto coste que a menudo comprometen los beneficios de la compañía o tener que hacer frente a situaciones aún más duras que pueden llegar a comprometer seriamente su futuro.
- Desarrollo equilibrado que permita a la compañía tener un desarrollo equilibrado a medio y largo plazo con los menores costes posibles. (Valls Pinos, José Ramón, 2010, págs. 92 - 93)

Información Contable

Comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados para una empresa para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. Se puede establecer en dos grandes categorías contabilidad financiera (información externa) y contabilidad de costos (información interna). Esto permite conocer la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y rentabilidad.

La contabilidad de costos estudia la relación costos, beneficios, volumen de producción, grado de eficiencia, y productividad permite planificar y tomar decisiones. (Román, N., 2010)

Productos financieros

Los productos y los servicios financieros conforman en gran parte la cartera de actividades que los bancos e intermediarios financieros ofrecen a sus clientes. Ahora se verán los principales productos y

servicios y las diferencias existentes entre ambos. Se puede definir producto bancario como aquel que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés. Las entidades financieras ofrecen a sus clientes estos productos. Entre los más destacados se encuentran los siguientes:

- **Cuentas bancarias:** existen varias modalidades, como pueden ser cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuenta vivienda, o cuenta joven. Gracias a estas cuentas, los usuarios disponen de unas operaciones básicas a realizar con su dinero, además de recibir un interés dependiendo del tipo de cuenta.

- **Depósitos bancarios:** en ellos los clientes depositan una cantidad de dinero durante un tiempo fijado de antemano y con un interés que les reportará un beneficio al finalizar el plazo del depósito.

- **Crédito:** el cliente recibe una cantidad de dinero por parte del banco, con la obligación de devolverlo en un plazo determinado y con unas condiciones fijadas de antemano. Aparte de estos productos, existen otros que se utilizan muy a menudo dentro de la operativa bancaria. Las hipotecas, las tarjetas de débito o de crédito, los planes de pensiones o los fondos de inversión son algunos de ellos. (Camín, Ruben, 2011)

Rentabilidad

La Rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla mide la efectividad de la gerencia para lograrlo es el resultado de una inversión. (Rentabilidad, definición, s.f.)

En el informe de Moyolema, María Hortensia (2010) establece:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posterior.

Además, la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su

vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades, siendo la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más precisa de la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente se debe determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades). Sin embargo, el término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades o beneficios de una empresa, y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, entre otros.

Según Ortega, Alfonso (2008). Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mide sobre todo la eficiencia de los indicadores de la empresa, ya que en ello descansa la dirección del negocio. (pág. 225)

La rentabilidad es el beneficio de una inversión, es una variable importante que permite comparar las ganancias actuales o esperadas. Es el principal objetivo de toda organización económica.

Rentabilidad financiera ROE

Por rentabilidad financiera entendemos la renta ofrecida a la financiación. Es la expresión de la retribución a los fondos propios. Recibe el nombre de rentabilidad financiera o ROE, por las siglas de la expresión inglesa Return On Equity. Así, la rentabilidad financiera es función del rendimiento económico de la inversión y del coste financiero de la deuda (y del tipo impositivo existente). (Serrahima, Ramón, 2012)

$$\text{Rentabilidad Financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}}$$

Mide la eficiencia con la cual se utiliza los recursos económicos.

Rentabilidad económica R.E

Se expresa en porcentaje, mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es independiente de la estructura financiera o composición del pasivo. Es el indicador que mejor expresa la eficiencia económica de una empresa. Se obtiene a partir de la división del beneficio total del año de la organización antes de deducir los intereses de las deudas o coste del capital ajeno por el activo total multiplicado por 100. (Enciclopedia de Economía, 2014)

$$RE = \frac{\textit{Beneficio económico}}{\textit{Activo total}}$$

Su utilidad radica en que permite comparar a empresas de un mismo sector, por ser iguales las necesidades de capitalización.

Riesgo financiero

El riesgo financiero o variabilidad del rendimiento financiero es el resultado directo de las decisiones de financiación. Hace referencia a la variabilidad del Resultado esperado por los socios como consecuencia del uso del endeudamiento. El riesgo financiero se calcula como la variabilidad del Resultado Antes de Intereses (los Gastos Financieros por Intereses son conocidos y por tanto su riesgo es nulo), medido por la desviación típica, entre el valor de los Recursos Propios. (Guadaño, Josefina, 2015)

Nivel de Endeudamiento

El Nivel de Endeudamiento es un concepto utilizado por los bancos y otros otorgantes de crédito (como las tiendas departamentales) para definir la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual.

Se mide a partir de:

1. La capacidad de pago o ingreso mensual disponible.
2. El nivel de endeudamiento o relación de deuda-ingreso.
3. El historial crediticio en el Buró de Crédito.
4. Las referencias crediticias de otros establecimientos financieros y comerciales.
5. La estructura del gasto familiar.
6. Los hábitos de consumo. (Boletín Electrónico: Brújula de compra: La capacidad de endeudamiento., 2015)

Se obtiene al dividir el total de pagos a las deudas del mes, entre el ingreso y se expresa como un porcentaje:

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{pagos deudas mensuales}}{\text{ingreso del mes}}$$

Pasivo

El pasivo consiste en las deudas que la empresa posee, recogidas en el balance de situación, comprende las obligaciones actuales de la compañía que tienen origen en transacciones financieras pasadas. El pasivo se encuentra recogido en el balance de situación de la empresa según está recogido en el Plan General de Contabilidad



Gráfico 8 Igualdad activo -pasivo

Elaborado por: Investigador
Fuente: www.gestiopolis.com

Clasificación del pasivo

El pasivo contable se clasifica según su exigibilidad en el tiempo, es decir, cuánto tiempo tardan en vencer estas obligaciones. El pasivo se divide en:

- **Pasivo no exigible** o fondos propios.
- **Pasivo exigible:** Son todas las deudas que la empresa posee frente a terceros como proveedores, bancos u otros acreedores y el pasivo exigible se divide a su vez en:
 - Largo plazo: vence en un periodo superior a un año.
 - Corto plazo: vence en un periodo inferior a un año. (Pasivo, Definición, 2014)

Dentro del pasivo se pueden diferenciar:

1. **Pasivo exigible:** son los recursos ajenos a la empresa, o las deudas y las obligaciones con el exterior; como, por ejemplo, un préstamo concedido por un banco. Se divide en:
 - a. **Corriente:** obligaciones de la empresa a corto plazo (hasta un año).
 - b. **No corriente:** obligaciones de la empresa a largo plazo (más de un año).
2. **Pasivo no exigible o Patrimonio Neto:** recursos propios de la empresa, o deudas y obligaciones internas; como, por ejemplo, el capital aportado por el propietario y los beneficios no distribuidos. Se subdivide en:
 - a. **Capital:** patrimonio del empresario individual o aportaciones realizadas a la empresa por los socios que la constituyen (Capital o Capital Social).
 - b. **Reservas:** beneficios de la empresa no distribuidos entre sus propietarios que constituyen un fondo económico hasta su reparto posterior. (Ávila Macedo, Juan José., 2007.)

Activo

En contabilidad se denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio.

Elementos patrimoniales que signifiquen bienes y derechos de cobro de la empresa. Se distinguen dos tipos de activo:

1. **Activo corriente:** elementos que se espera vender, consumir o realizar a lo largo de un ejercicio económico, como la cantidad de dinero en caja, las facturas pendientes de cobro, etc. A su vez se divide en:
 - a. **Disponible:** efectivo metálico, como el dineo depositado en las cajas de la empresa, las cuentas bancarias a su nombre, etc.
 - b. **Realizable:** bienes capaces de ser convertidos en disponibilidades mediante un proceso distinto del que constituye el objeto de la empresa. Podrían ser acciones de otras empresas y derechos de cobro, como facturas por venta de algún producto, efectos comerciales a cobrar, etc.
 - c. **Existencias:** elementos o bienes que, siendo el objeto-actividad de la empresa, se necesitan para generar disponibilidades, como productos terminados, mercaderías de almacén, etc.
2. **Activo no corriente o inmovilizado:** elementos que por su uso permanecen en la empresa a lo largo de varios ejercicios, como mobiliario, construcciones, ordenadores, maquinaria, herramientas, etc. Se subdivide en:
 - a. **Material:** elementos como locales, mobiliario, medios de transporte, ordenadores, etc.

- b. **Intangible:** elementos como aplicaciones informáticas, patentes, etc. (Ávila Macedo, Juan José., 2007., pág. 17)

Patrimonio

Esta expresión es empleada en contabilidad para referirse a la suma de las aportaciones de los propietarios modificada por los resultados de operación de la empresa; es el capital social más las utilidades o menos las pérdidas. (Ávila Macedo, Juan José., 2007., pág. 17)

Equilibrio Patrimonial

El equilibrio patrimonial de una empresa es el que resulta de comparar la estructura económica (Activo) con la estructura financiera (Pasivo + Patrimonio Neto).

De esta forma, se expresa numéricamente el valor de cada uno de ellos, siendo el Patrimonio Neto la diferencia entre la suma de todos los elementos positivos o Activo y la suma de todos los negativos o Pasivo.

Activo = Pasivo

Activo = Pasivo + Patrimonio Neto

Patrimonio Neto = Activo – Pasivo (Pérez, Rosario, 2008)

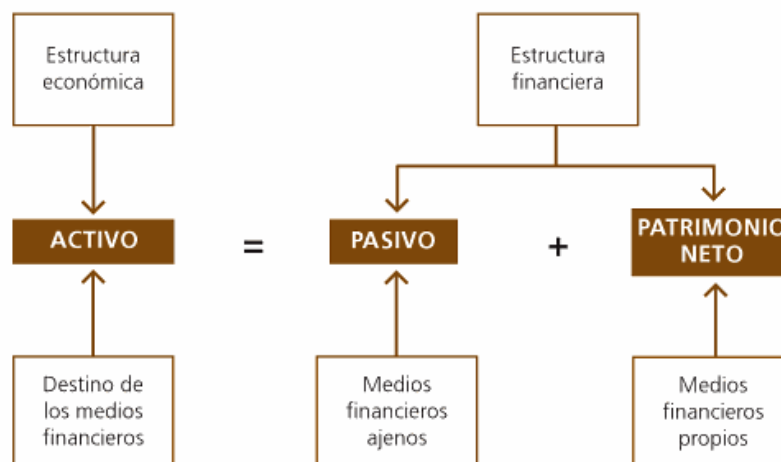


Gráfico 9 Equilibrio Patrimonial

Elaborado por: Investigador
Fuente: www.gestiopolis.com

Estado de resultados

El estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas, es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado.

Ejemplos de ingresos podrían ser las ventas, los dividendos y los ingresos financieros; mientras que ejemplos de gastos podrían ser la compra de mercaderías, los gastos de personal, los gastos financieros, los alquileres, los seguros, las depreciaciones y los impuestos.

El beneficio o pérdida vendría a ser el resultado de la diferencia entre los ingresos y los gastos; hay beneficio cuando los ingresos son mayores que los gastos, y hay pérdida cuando los ingresos son menores que los gastos.

En cuanto al periodo de tiempo que comprende un estado de resultados, corresponde al tiempo que dura el ejercicio económico, el cual suele de ser un año; aunque cabe destacar que el estado de resultados es un documento flexible y además de elaborarse estados de resultados anuales, también suelen elaborarse estados de resultados mensuales y trimestrales.

El estado de resultados permite saber cuáles han sido los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que se ha generado, analizar esta información (por ejemplo, saber si está generando suficientes ingresos, si está gastando demasiado, si está generando utilidades, si está gastando más de lo que gana, etc.), y, en base a dicho análisis, tomar decisiones.

Pero también permite, al comparar un estado de resultado con otros de periodos anteriores, conocer cuáles han sido las variaciones en los resultados (sin ha habido aumentos o disminuciones, y en qué porcentaje se han dado), y así saber si la empresa está cumpliendo con sus objetivos, además de poder realizar proyecciones en base a las tendencias que muestren las variaciones. Algo que destacar es que la elaboración de un estado de resultados se basa en el principio de devengado, es decir, éste muestra los ingresos y los gastos en el momento en que se producen, independientemente del momento en que se hagan efectivos los cobros o los pagos de dinero. (Estado de Resultados, definición, 2014)

Balance general

Para Ávila Macedo, Juan José (2007)

El documento más importante en las actividades que desarrolla toda negociación o empresa que, conjuntamente con el estado de resultados, sirven para tomar decisiones a través de normas y procedimientos que permiten un mejor control de las operaciones.

El balance general: es el estado financiero que muestra la situación financiera que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El Balance General lo conforman tres elementos el activo, pasivo y el capital contable.

La finalidad del documento es mostrar a todas las personas interesadas en las actividades de cualquier negociación, la relación contable en un momento determinado de sus bienes, deudas, capital utilidades o pérdidas. (pág. 16)

Indicadores

Los indicadores de rentabilidad que se analizan se refieren a la remuneración del patrimonio y del activo total. Toda organización privada tiene como fin alcanzar los mayores rendimientos tanto de la inversión realizada por los accionistas, cuanto de la inversión total o de los activos de la institución. En este contexto, la rentabilidad es el indicador que, en última instancia, expresa el éxito o fracaso de la gestión.

Rentabilidad del patrimonio

La tasa de rendimiento patrimonial o de los recursos propios expresa el retorno por cada unidad monetaria invertida por los accionistas. (Rentabilidad del patrimonio, 2014)

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$$

Rendimiento del activo

El rendimiento del activo constituye el retorno de la inversión total, a diferencia del indicador previo que hace referencia al rendimiento de la inversión neta de los accionistas. (Rendimiento del activo, 2014)

Rendimiento de la cartera

La razón de ser de las instituciones del sistema financiero, radica en la capacidad para captar y colocar recursos, minimizando el riesgo de no pago. En consecuencia, de la calidad de la cartera depende el rendimiento financiero y económico, pero fundamentalmente de la permanencia de las instituciones en el mercado. (Rendimiento de la cartera, 2014)

2.5 Hipótesis

El control del riesgo crediticio tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1 Modalidad de investigación

Se utiliza la investigación cualitativa y cuantitativa.

Por métodos cuantitativos se refiere a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, test, objetivos, análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras, etc. En contraste, y entre los métodos cualitativos, figuran la etnografía, los estudios de caso, las entrevistas en profundidad y la observación participativa. Cada uno de estos tipos metodológicos, es decir el cuantitativo y el cualitativo, tiene un grupo de partidarios quienes afirman que sus métodos preferidos son los mejor adecuados para la evaluación. (Cook, T.D y Reichardt Ch, 1986, pág. 3)

Estas metodologías en conjunto se orientan hacia el proceso y hacia el resultado de tal manera que en conjunta se logra una ventaja investigativa como método para resolver el problema

3.1.1.1 Investigación de campo

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. (Investigación de campo)

Para los autores Herrera E. Luís y otros (2004)

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (pág.103)

Tiene una indiscutible ventaja que es analizar la problemática en el lugar donde se suscita con los agentes a cargo con lo que se puede analizar y evaluar en conjunto la información recibida.

3.1.1.2 Investigación bibliográfica-documental

El autor Méndez Rodríguez, Alejandro y Astudillo Moya Marcela (2008) afirma:

La metodología de la investigación bibliográfica sostiene que la información obtenida permite la formulación de un problema original, así como el planteamiento de nuevas preguntas y estrategias de análisis e interpretación de nueva información. La investigación inicia con una pregunta o con un conjunto de objetivos que serán contestados mediante el procesamiento de información obtenida en el campo de la bibliografía. De manera dicotómica se agrupan las fuentes de información en primaria y secundaria. (pág. 130)

Para el proyecto de investigación se revisa informes de tesis, documentos, libros y artículos de la web que demuestren los distintos conceptos y definiciones para establecer una clara redacción del tema con respecto a las variables control de riesgo crediticio y rentabilidad.

3.1.2 Enfoque y Nivel o tipo de investigación

3.1.2.1 Investigación Exploratoria

Según Abascal Fernández, Elena e Ildefonso Grande, Esteban (2009) Persigue un aproximación a una situación o problema. Se desarrollan en general cuando los investigadores no tienen un conocimiento profundo de los problemas que están estudiando. Tienen por lo general carácter previo a otras investigaciones más complejas. Son menos rígidas en cuanto al procedimiento de recogida de información. Su objetivo es definir y clarificar conceptos, conocer situaciones o problemas con mayor claridad y formular hipótesis explicativas e identificar causas. (pág. 35-36)

El objetivo principal es facilitar una mayor comprensión de la problemática planteada en la Cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”, que a partir de los datos permite establecer un marco teórico.

3.1.2.2 Investigación descriptiva

Según Abascal Fernández, Elena e Ildefonso Grande, Esteban (2009) Como su nombre lo indica explican situaciones y puede perseguir muchos objetivos. Como describir las características de un grupo de

consumidores, empresas; encontrar fortalezas y debilidades; medir el posicionamiento de bienes y servicios, segmentar mercados, controlar los resultados de acciones ya tomadas contrastar y verificar hipótesis formuladas en investigaciones exploratorias. (pág.36)

Permite describir a partir de conceptos y definiciones la relación de las variables control de riesgo crediticio y rentabilidad en la cooperativa “Unión Familiar”.

3.1.2.3. Investigación correlacional

El autor Bernal Torres, César Augusto (2010) cita a:

Salkind la define como la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor uno de los puntos importantes de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. (pág.113)

Existe una relación entre control de riesgo crediticio y rentabilidad en las actividades de la cooperativa “Unión Rural”.

3.2 Población, muestra unidad de investigación

Población

CARGO	CANTIDAD
Nómina de Personal COAC. “Unión Familiar”	10
Cartera de clientes COAC. “Unión Familiar”	800
TOTAL	810

Tabla 2 Población

Elaborado por: Investigador

3.2.1 Muestra

El tipo de Muestreo para la investigación es el probabilístico regulado así lo afirma (Herrera E. Luís, Medina Arnaldo, Naranjo, 2004) *“Es probabilístico cuando los elementos son seleccionados en forma individual y directa. Todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra”* (pág. 108)

3.2.1.1 Determinación de la Muestra

3.2.1.2 Datos

n = Tamaño de la muestra;

e = Error de muestreo 0.05 (5%);

Z = Nivel de confiabilidad 95% /100 = 0.95/2 Z = 1.96;

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5;

Q = Probabilidad de no ocurrencia 1 – 0.5 = 0.5;

N = Población 930

Datos para la Muestra

Datos	
E	0.05
Z	1.96
P	0.50
Q	0.5
N	810

Fórmula de Población Finita por Proporción

$$n = \frac{Z^2 Npq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

o

$$n = \frac{(1.96)^2 (810)(0.50)(0.50)}{(810-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(810)(0.50)(0.50)}{(809)(0.0025) + (3.8416)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{777,92}{2,022 + 0.9604} = \frac{777,92}{2,9829} \approx 261,04$$

Conclusión

En conclusión, aplicando los datos de la fórmula correspondiente, se obtiene una muestra de 261 personas, es decir el número de clientes con créditos a ser encuestados.

Muestra	
CARGO	CANTIDAD
Nómina de Personal COAC. “Unión Familiar”	10
Cartera de clientes COAC. “Unión Familiar”	261
TOTAL	271

Tabla 3 Muestra

Elaborado por: Investigador

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Operacionalización variable independiente: Control de riesgo crediticio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Son las políticas y procedimientos que permiten obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración y demás autoridades	Políticas	$\frac{\text{Obligaciones corto plazo}}{\text{Obligaciones largo plazo}} = \text{Estructura}$ $= \frac{\text{Activo circulante}}{\text{activo fijo}} = \text{Estructura del}$	<p>¿El control de riesgo crediticio tiene un manejo eficaz y con resultados en la cooperativa “Unión Familiar”?</p> <p>¿Qué herramientas de gestión utiliza para el control de riesgo crediticio?</p> <p>¿El personal de créditos se encuentra capacitado y especializado en control de riesgo crediticio?</p>	<p>Entrevista Gerencia</p> <p>Encuesta Personal Cooperativa “Unión Familiar</p> <p>Encuesta clientes Cooperativa “Unión Familiar</p>
	Procedimientos	<p>Forma en que sistematizan y ordenan el trabajo</p> <p>Medición del desempeño</p>		
	Seguridad Razonable	Auditoría interna realizada		

Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente

Elaborado por: Investigador (2015)

3.3.2 Operacionalización variable dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La Rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla mide la efectividad de la gerencia para lograrlo es el resultado de una inversión	Ingresos	Nivel de desempeño financiero	¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa? ¿Se calcula el rendimiento de la cartera? ¿Cómo socio de la cooperativa considera que sus ahorros y cumplimientos en pagos puntuales de créditos apoya a una óptima rentabilidad de la institución financiera?	Entrevista Gerencia Encuesta Personal Cooperativa “Unión Familiar”
	Egresos	$\text{Rentabilidad Financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}}$		
	Inversión	$\text{Rendimiento del Capital Social} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{capital social}} \times 100$		
		$\text{Eficiencia de Operación} = \frac{\text{Utilidad obtenida}}{\text{Utilidad estimada}}$		
		$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{pagos deudas mensuales}}{\text{ingreso del mes}}$		
		Inversión realizada en un año.		

Tabla 5 Operacionalización variable dependiente

Elaborado por: Investigador (2015)

3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

3.4.1 Recolección de información

Según Herrera E. Luís y otros (2004)

Metodológicamente, para la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

Plan para la recolección de información

1. ¿Para qué?	Para demostrar la relación entre control de riesgo crediticio y rentabilidad
2. ¿De qué personas?	Los sujetos de investigación son el personal de la Cooperativa “Unión Familiar” y la cartera de clientes de créditos
3. ¿Sobre qué aspectos?	Control del Riesgo Crediticio Rentabilidad
4. ¿Quién?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Periodo 2014
6. ¿Dónde?	Cooperativa “Unión Familiar”
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez se aplicará: Entrevista Encuesta
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista – Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario Estructurado

Tabla 6 Plan de Recolección de Información

Elaborado por: Investigador (2015)

Fuente: Tutoría de la Investigación Científica

3.4.2 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
Entrevista	Cómo: Método analítico – sintético
	A quien: Gerente – Operadores de crédito – cartera de crédito
	Dónde: COAC. “Unión Familiar”

	Cuándo: Abril 2015
Encuesta	Cómo: Método analítico – sintético
	A quien: Gerente – Operadores de créditos – clientes COAC. Unión Familiar
	Dónde: COAC. Unión Familiar
	Cuándo: Abril, 2015

Cuadro N° 4 Procedimientos de recolección de información

Elaborada por: Investigador

Fuente: Tutoría de la Investigación Científica

3.4.3 Procesamiento y análisis de la información

Se revisa críticamente la información obtenida en las encuestas, eliminando errores y fallas producidas; para seguidamente tabular los resultados de acuerdo a las variables proceso de créditos y liquidez y presentar los resultados en un análisis estadístico.

Ejemplo: Cuantificación de resultados

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		A	E
1	SI	25	25%
2	NO	25	25%
3	OTROS	50	50%
N	TOTALES	100	100%

Tabla 7 Ejemplo cuantificación de resultados

Elaborado por: Investigador

Representación gráfica de resultados

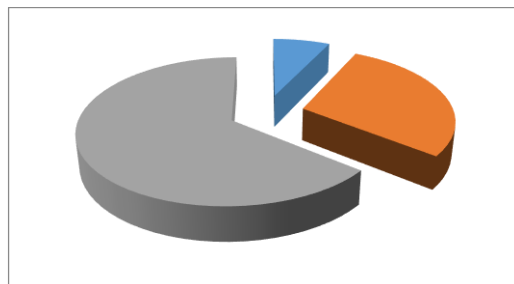


Gráfico 10 Ejemplo representación gráfica

Elaborado por: Investigador


3.4.4 Plan de análisis e interpretación de resultados

- Análisis e interpretación de los datos estadísticos
- Prueba del chi cuadrado

Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Entrevista

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA FACULTAD DE ECONOMÍA MATRIZ DE ENTREVISTA		
Objetivo: Determinar el nivel de control		
Instrucciones: Conteste la pregunta con la mayor simplicidad posible.		
Dirigido a: Gerencia Cooperativa “Unión Familiar”		
Lugar: Cooperativa Unión Familiar”	Fecha:	Tiempo: 25 min
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN	
1. ¿Considera importante el control del riesgo crediticio? Es una de las variables más importante que la cooperativa tiene que vigilar puesto que la vigilancia de la superintendencia de Economía Popular y solidaria realiza auditorias continuas.	La cooperativa reconoce la importancia del control de riesgo crediticio sin embargo se sujeta solo a los parámetros entregados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	
2. ¿En qué consiste el proceso de créditos que utiliza? La gerencia aprueba los créditos que se entregan y se monitorea por parte de contabilidad que registra los créditos.	Los créditos no obedecen a un proceso organizado, ni mantiene indicadores, existe verticalidad en la otorgación de crédito, por lo que el abocamiento de funciones puede perjudicar a largo plazo a la entidad.	
3. ¿De qué forma se evalúa los créditos? Por medio de la solicitud de créditos, garantías y buró de créditos	Se puede observar que no se realiza evaluaciones internas, que enfoquen el nivel de endeudamiento del ahorrista que solicita un crédito.	
4. ¿Cuáles son los requisitos para el otorgamiento de crédito? Bajo nivel de endeudamiento y capacidad de pago	No están documentados los requisitos para entrega del crédito.	
5. ¿Se ha establecido un tiempo promedio de aprobación de créditos? No se ha establecido un tiempo promedio.	Es importante establecer tiempos promedios para revisión, evaluación y control de créditos que permita al usuario de productos financieros tomar decisiones.	

<p>6. ¿Se calcula el rendimiento de la cartera? Por lo general esta establecido en el balance de resultados</p>	Las cuentas principales del balance de resultados no se evalúan y el rendimiento de cartera indica la utilidad o rentabilidad del ejercicio.
<p>7. ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad? No se utiliza indicadores financieros</p>	Mantener indicadores podría permitir a la empresa realizar los pagos a corto plazo de forma eficaz.
<p>8. ¿Considera que el control de riesgo crediticio es consolidado? No necesita mejoras y planificación</p>	La carencia de políticas en crédito genera un bajo nivel de recuperación de cartera y cuentas impagas.
<p>9. ¿Emite la cooperativa información a los clientes sobre el adecuado nivel de endeudamiento? Al momento no solo existe información general</p>	Esta carencia establece que la entidad puede haber generado cuentas incobrables y que estén afectando a la rentabilidad, ya que se desconoce el índice de las ventas netas a crédito sobre las cuentas por cobrar.
<p>10. ¿Se calcula periódicamente la rotación de cartera? No se calcula la rotación de cartera por cuanto no se mantiene reportes mensuales sino solo se mantiene una relación en el estado de resultados de la empresa</p>	Es importante la rotación de cartera establecer como indicador principal para generar rentabilidad

Tabla 8 Entrevista

Elaborado por: Investigador

4.2 Encuesta personal operativo Cooperativa Unión Familiar

1. ¿Considera importante el control de riesgo crediticio para:

Indicador: Control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Recuperar cartera	2	20%
2	Tener Seguridad Razonable	1	10%
3	Aumentar el nivel de clientes	1	10%
4	Mejorar la entrega de créditos	4	40%
5	Desconozco	2	20%
N		10	100%

Tabla 9 Control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador (2015)

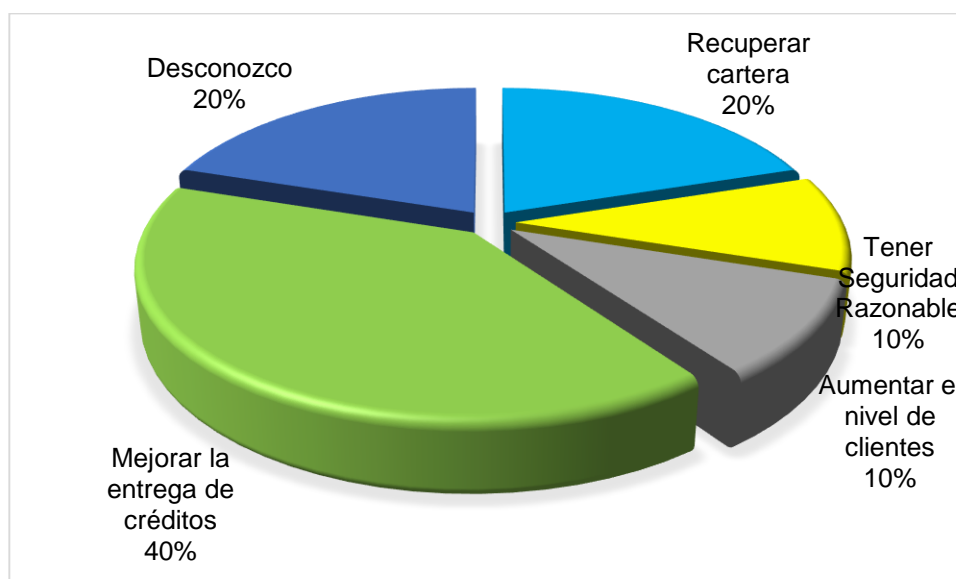


Gráfico 11 Control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

La gráfica establece para el indicador control de riesgo crediticio un 40% mejorar la entrega de créditos, un 20% recuperar cartera, un 20% desconozco y un igual 10% para Aumentar el nivel de clientes y tener seguridad razonable.

Interpretación

La seguridad razonable establece que una entidad financiera está preparada para una auditoria interna y externa, sin embargo, se puede observar que existe un alto

desconocimiento de los principales parámetros para los cuales se debe enfocar el control de riesgo crediticio.

2. ¿Qué herramientas de gestión utiliza para el control de riesgo crediticio?

Indicador: Herramientas para el control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Manual de Créditos	3	30%
2	Reportes e informes	6	60%
3	Indicadores	1	10%
N		10	100%

Tabla 10 Herramientas para el control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador (2015)

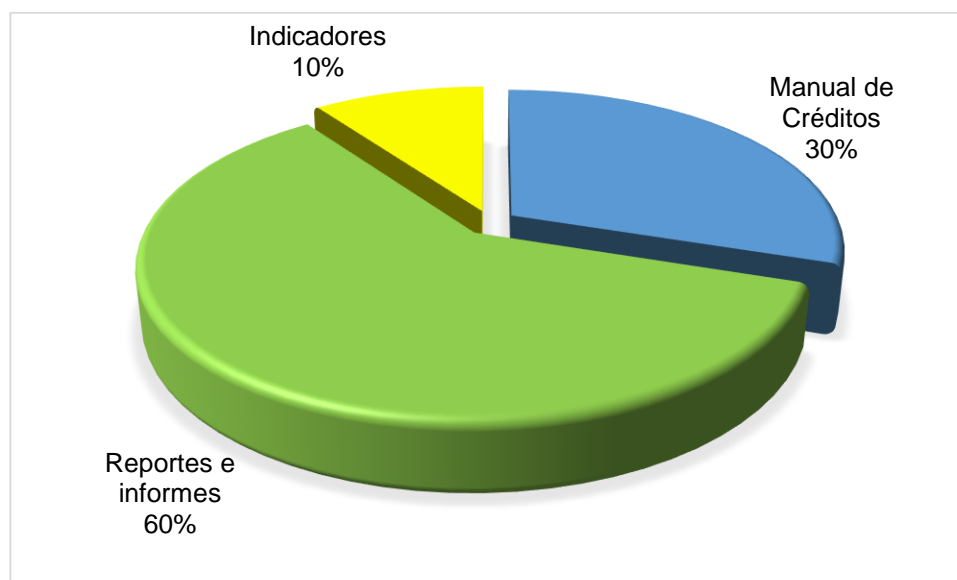


Gráfico 12 Herramientas para el control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

La gráfica analiza las herramientas para el control de riesgo crediticio, de las cuales se dio a reportes e informes un 60%, a manual de créditos 30% y un 10% Indicadores.

Interpretación

La herramienta que mayor se considera en la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar son los reportes e informes y en menor escala los indicadores lo que indica que existe un bajo nivel de evaluación de la gestión crediticia que la entidad ejecuta.

3. ¿El control de riesgo crediticio tiene un manejo eficaz y con resultados en la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador Eficacia del control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	4	40%
2	No	6	60%
N		10	100%

Tabla 11 Eficacia del control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador

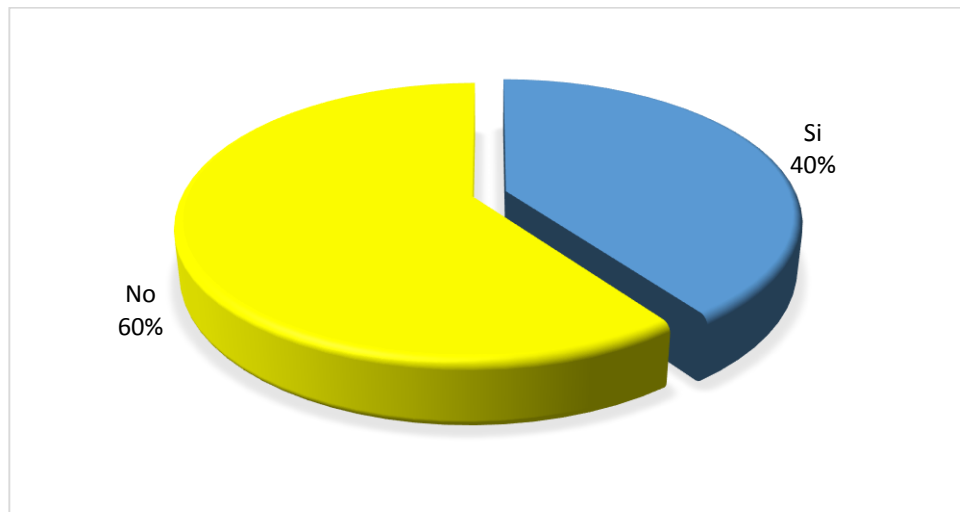


Gráfico 13 Eficacia del control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

La gráfica del análisis estableció que las personas encuestadas para el indicador eficacia del control de riesgo crediticio respondieron no 60% y si 40%

Interpretación

Prepondera que es escasa la eficacia del control de riesgo crediticio por lo que se debe evaluar y planificar las acciones, e indicadores que más se ajusten a la realidad de la cooperativa “Unión Familiar”

4. ¿El personal de créditos se encuentra capacitado y especializado en control de riesgo crediticio?

Indicador: Personal capacitado

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre	2	20%
2	Casi Siempre	3	30%
3	Regularmente	4	40%
4	Deficientemente	1	10%
N		10	100%

Tabla 12 Personal capacitado

Elaborado por: Investigador (2015)

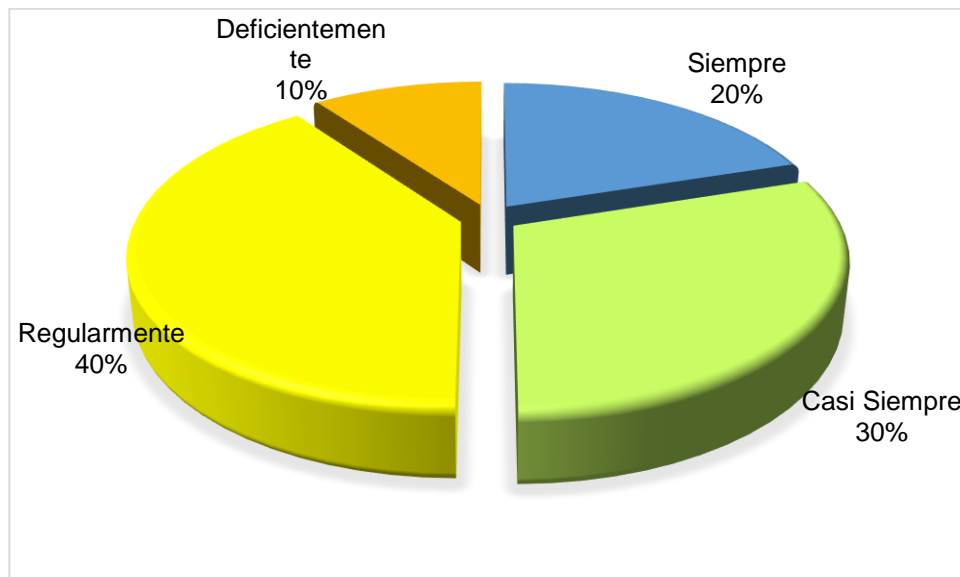


Gráfico 14 Personal capacitado

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

La gráfica establece para el indicador personal capacitado regularmente 40%, siempre 20%, casi siempre 30% y deficientemente 10%

Interpretación

La capacitación y formación profesional del personal que se encarga sobre todo de créditos establece que debe estar actualizado permanentemente en manejo de riesgos, manejo de proceso de créditos, indicadores y medición de resultados de tal manera que se aplique eficientemente la política financiera de la cooperativa.

5. ¿Para el control de riesgo crediticio se maneja estrategias de riesgo y son conocidas por el personal operativo?

Indicador Manejo de estrategias de riesgo

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	2	20%
3	Regularmente	2	20%
4	Deficientemente	6	60%
N		10	100%

Tabla 13 Manejo de estrategias de riesgo

Elaborado por: Investigador

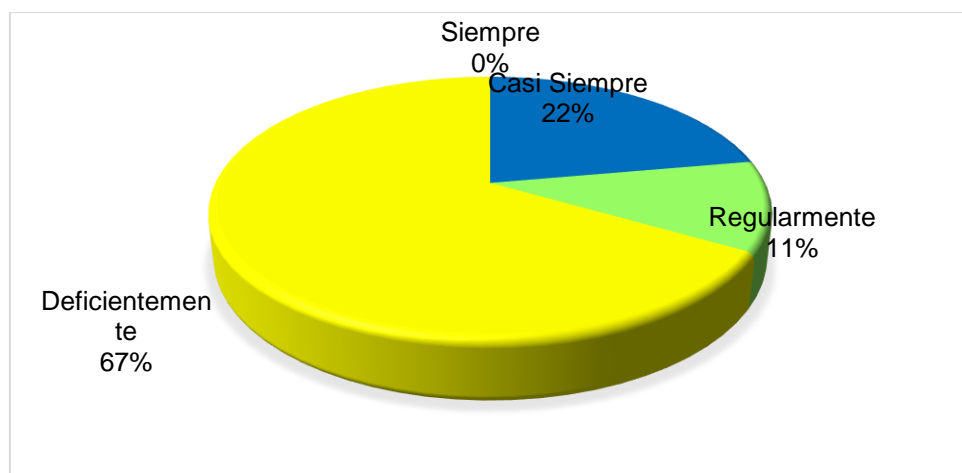


Gráfico 15 Manejo de estrategias de riesgo

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

La gráfica muestra respecto al manejo de estrategias de riesgo deficientemente 67%, regularmente 11% y casi siempre 22%.

Interpretación

El mayor porcentaje del personal encuestado establece que de forma deficiente se maneja estrategias para el control de riesgo crediticio con lo que los objetivos y las metas no se encuentran documentados y existe una baja difusión en las áreas con mayor interés.

6. ¿La cooperativa tiene una estructura formal que documente las responsabilidades de cada unidad operativa?

Indicador Estructura organizacional

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	3	30%
2	No	7	70%
N		10	100%

Tabla 14 Estructura organizacional

Elaborado por: Investigador

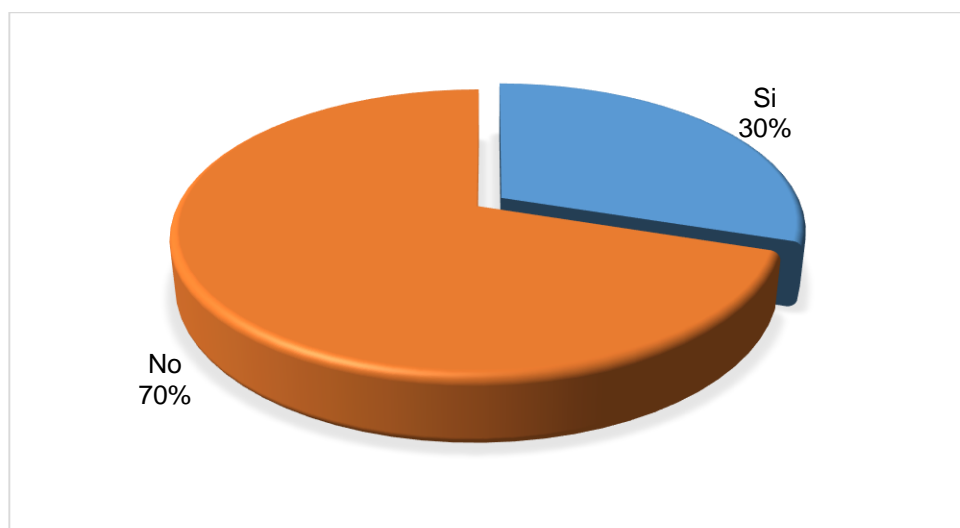


Gráfico 16 Estructura organizacional

Elaborado por: Investigador

Análisis

La gráfica establece que del personal de la cooperativa encuestado respecto al indicador estructura organizacional que documente las funciones y responsabilidades de cada unidad operativa no el 70% y si el 30%.

Interpretación:

En la cooperativa se maneja una estructura organizacional vertical en donde la gerencia tiene la potestad de toma de decisiones por cuanto no se documente las funciones de cada unidad operativa lo que puede ser a la larga contraproducente para el desarrollo y crecimiento de la entidad financiera.

7 ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?

Indicador: Manejo indicadores de rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	3	30%
2	No	7	70%
N		10	100%

Tabla 15 Manejo de indicadores de rentabilidad

Elaborado por: Investigador

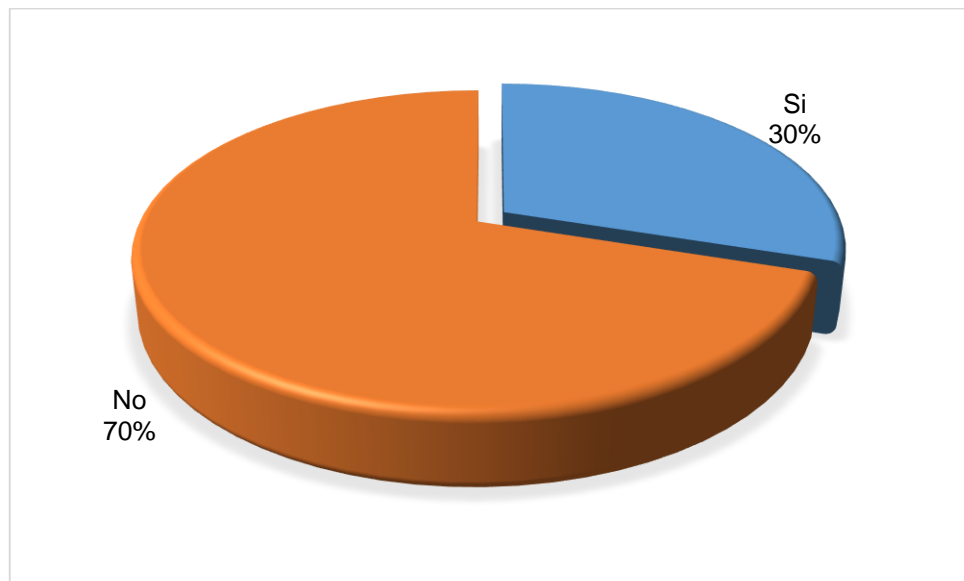


Gráfico 17 Manejo de indicadores de rentabilidad

Elaborado por: Investigador

Análisis

Respecto al manejo de indicadores de rentabilidad la gráfica demuestra en un 70% no y un 30% si, su nivel de aplicación.

Interpretación

Es importante el manejo de indicadores a partir de los estados de resultados y balance general para tener una información financiera clara y objetiva que demuestre que la entidad tiene un manejo eficiente de la organización.

8¿Se calcula el rendimiento de la cartera para las operaciones crediticias?

Indicador: Nivel de rendimiento de cartera

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	8	80%
2	No	2	20%
N		10	100%

Tabla 16 Nivel de rendimiento de cartera

Elaborado por: Investigador

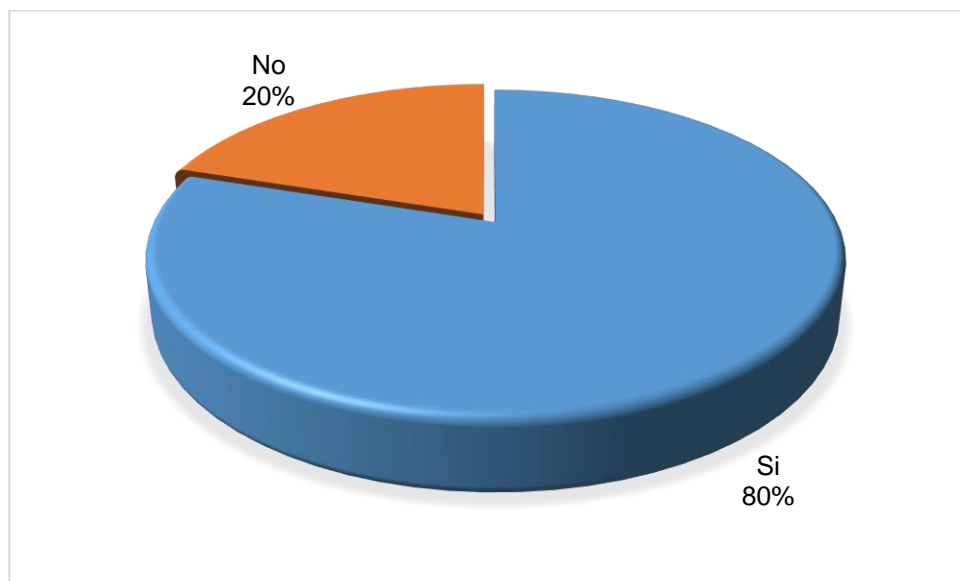


Gráfico 18 Nivel de rendimiento de cartera

Elaborado por: Investigador

Análisis

La gráfica demuestra respecto al nivel de rendimiento de cartera si 80% y no 20% respecto al cálculo para posteriores operaciones crediticias de la entidad

Interpretación

Se puede interpretar que se da especial atención al cálculo de rendimiento de cartera ya que la entrega y operación de créditos es uno de los principales productos financieros que la cooperativa mantiene

9 ¿Considera que al no ejecutar un control de riesgo crediticio sobre las operaciones podría afectar a la Rentabilidad?

Indicador: Control de riesgo crediticio y rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	10	100%
2	No	0	0%
N		10	100%

Tabla 17 Control de riesgo crediticio y rentabilidad

Elaborado por: Investigador



Gráfico 19 Control de riesgo crediticio y rentabilidad

Elaborado por: Investigador

Análisis

El análisis estadístico sobre la relación entre el control de riesgo crediticio y la rentabilidad si 100% y no 0%

Interpretación

Se considera de alta relevancia el control de riesgo crediticio y se reconoce que su inadecuada ejecución puede afectar a la rentabilidad sea por un incremento de cartera o porque los socios no se les ha evaluado para establecer un real nivel de endeudamiento al que pueden acceder.

10 ¿Se revisa periódicamente las tasas de interés respecto a la rentabilidad económica de la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador Tasa de interés y rentabilidad económica

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre	2	20%
2	Casi Siempre	1	10%
	Eventualmente	6	60%
	Nunca	1	10%
N		10	100%

Tabla 18 Tasa de interés y rentabilidad económica

Elaborado por: Investigador

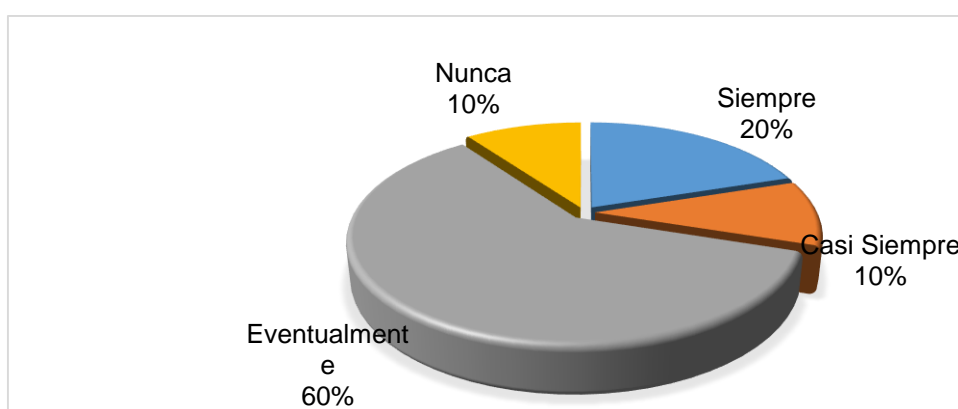


Gráfico 20 Tasa de interés y rentabilidad económica

Elaborado por: Investigador

Análisis

La gráfica representa estadísticamente el indicador tasa de interés y rentabilidad económica su revisión eventualmente 60%, siempre 20%, casi siempre 10% y nunca 10%.

Interpretación

La revisión de la tasa de interés es eventual en mayor porcentaje o que establece que existe un desconocimiento si la tasa de interés es mayor o menor que la rentabilidad económica.

4.3 Encuesta realizada a los clientes con créditos en la cooperativa “Unión Familiar”

1. ¿Está conforme con el proceso de crédito efectuado durante su solicitud?

Indicador: Nivel de conformidad con el proceso de crédito

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Totalmente conforme	89	0%
2	Conforme	36	90%
3	Inconforme	22	0%
4	Debería mejorar	114	10%
N		261	100%

Tabla 19 Nivel de conformidad con el proceso de crédito

Elaborado por: Investigador

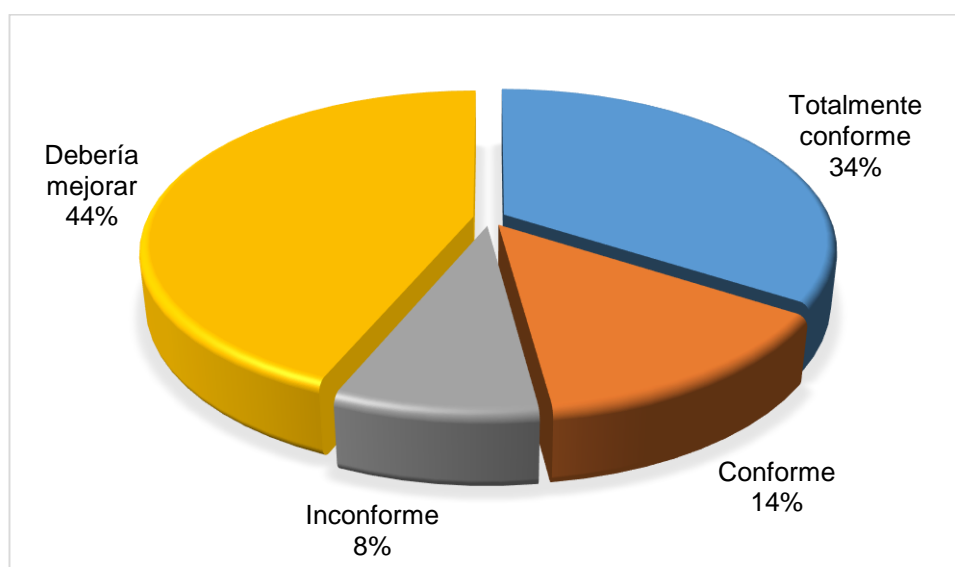


Gráfico 21 Nivel de conformidad con el proceso de crédito

Elaborado por: Investigador

Análisis

De acuerdo a la gráfica respecto al indicador nivel de conformidad con el proceso de crédito los clientes encuestados respondieron debería mejorar 44%, totalmente conforme 34%, conforme 14% e inconforme 8%

Interpretación

Existe un alto porcentaje de clientes que indican que el proceso de crédito debería mejorar lo que ofrece un parámetro que no se está investigando las necesidades del

mercado y del sector, así como la atención al cliente respecto a los productos financieros de la cooperativa.

2. ¿Fue revisado correctamente su nivel de endeudamiento y se le informó del procedimiento?

Indicador Revisión nivel de endeudamiento

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	123	47%
2	No	29	11%
3	Desconozco	109	42%
N		261	100%

Tabla 20 Revisión nivel de endeudamiento

Elaborado por: Investigador

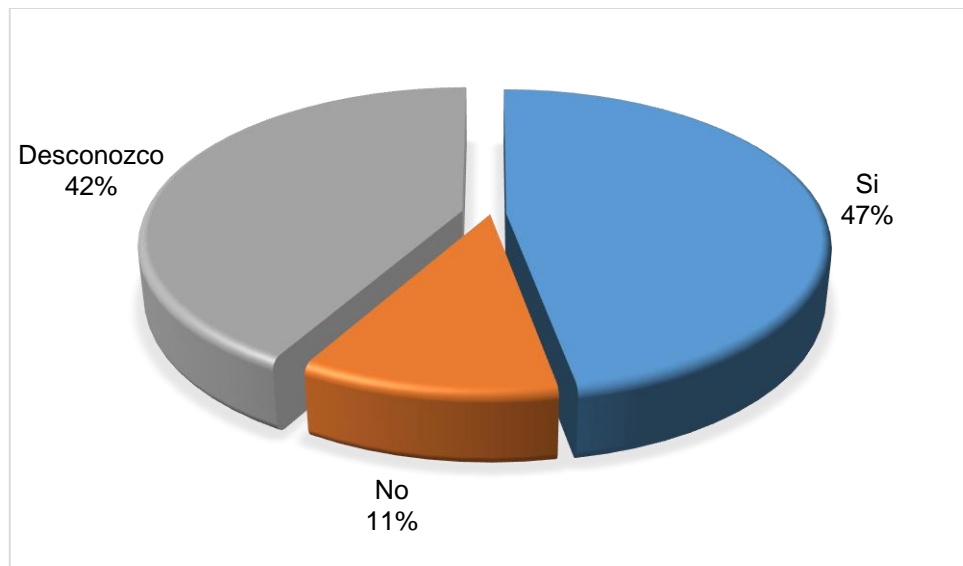


Gráfico 22 Revisión nivel de endeudamiento

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador revisión nivel de endeudamiento respondieron si 47%, desconozco 42% y no 11%

Interpretación

Existe un alto porcentaje de clientes que consideran que el nivel de endeudamiento desconoce cómo fue revisado, lo que indica que los operativos de crédito no exponen al cliente las razones por las que se les otorga o niega un crédito en la entidad.

3. ¿El producto financiero que más le interesa a Ud. al ser socio de la cooperativa es:

Indicador: Productos financieros

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Ahorros	93	36%
2	Crédito	154	59%
3	Pólizas	14	5%
N		261	100%

Tabla 21 Productos financieros

Elaborado por: Investigador

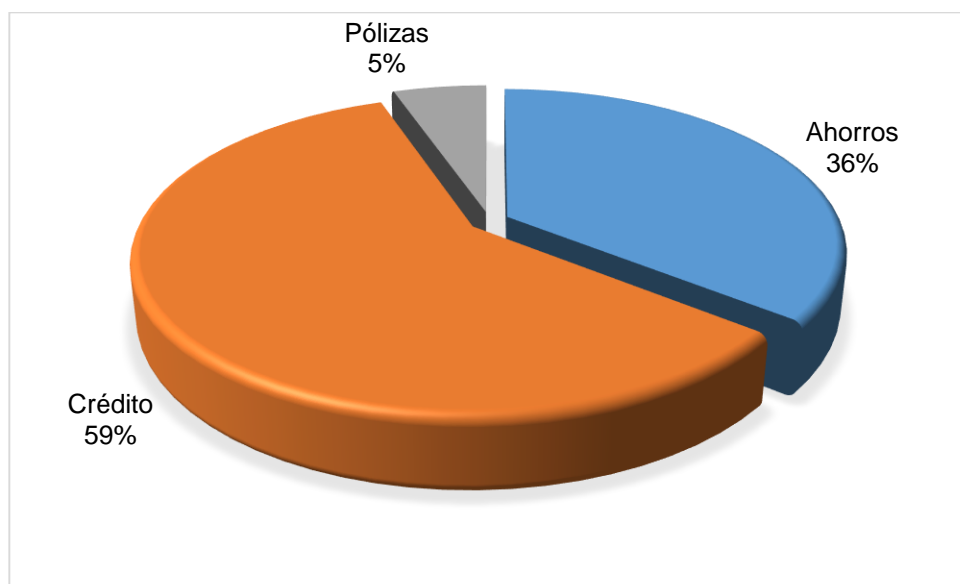


Gráfico 23 Productos financieros

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador productos financieros respondieron crédito 59%, ahorro 36% y pólizas 5%.

Interpretación

Se puede interpretar que el mayor porcentaje de clientes les interesa el producto financiero que se refiere a créditos porque existe alta necesidad en el mercado de liquidez.

4. ¿Considera que es eficaz el control de riesgo crediticio que realiza la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador: Eficacia del control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	114	44%
2	No	147	56%
N		261	100%

Tabla 22 Eficacia del control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador

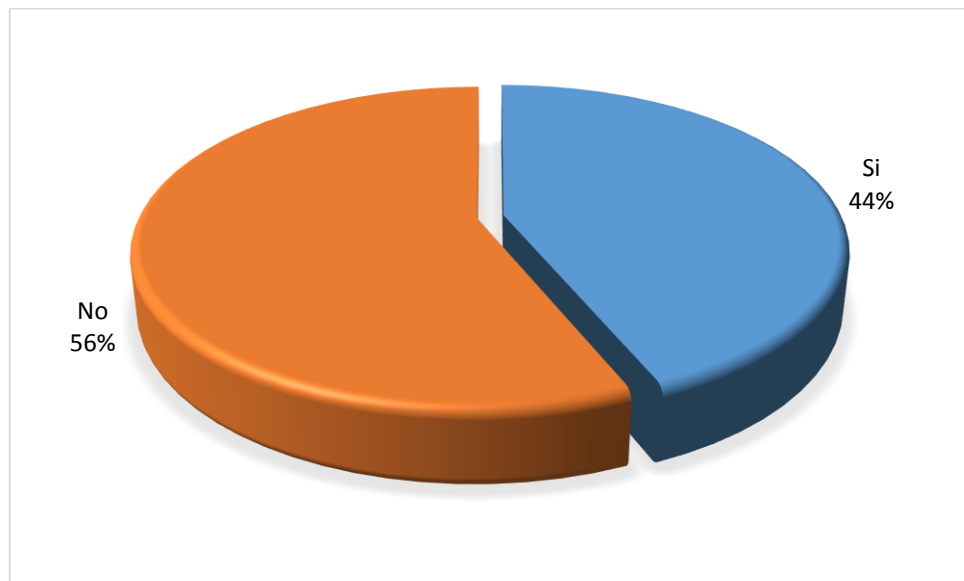


Gráfico 24 Eficacia del control de riesgo crediticio

Elaborado por: Investigador

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador eficacia del control de riesgo crediticio respondieron a su criterio no 56% y si 44%.

Interpretación

Se puede interpretar que el más alto porcentaje de clientes considera que no es eficaz el control de riesgo crediticio porque no existe una adecuada información y socialización del tema.

5. ¿Cómo socio de la cooperativa considera que sus ahorros y cumplimientos en pagos puntuales de créditos apoya a una óptima rentabilidad de la institución financiera?

Indicador: Rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si	232	89%
2	No	29	11%
N		261	100%

Tabla 23 Rentabilidad

Elaborado por: Investigador

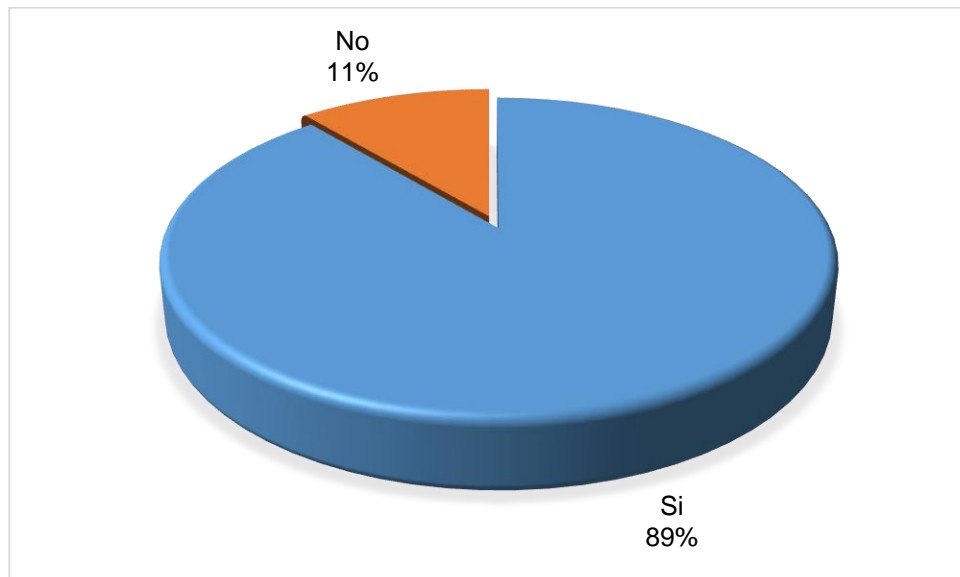


Gráfico 25 Rentabilidad

Elaborado por: Investigador (2015)

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador rentabilidad respondieron si 89% y no 11% son corresponsables en la cooperativa

Interpretación

Se puede interpretar que como socios si tienen corresponsabilidad en la rentabilidad de la organización lo que amerita que existe credibilidad de la entidad financiera.

6. ¿Se le ha informado de la situación financiera de la cooperativa?

Indicador Nivel de información financiera

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre	14	5%
2	Casi Siempre	22	8%
3	Regularmente	93	36%
4	Deficientemente	132	51%
N		261	100%

Tabla 24 Nivel de información financiera

Elaborado por: Investigador

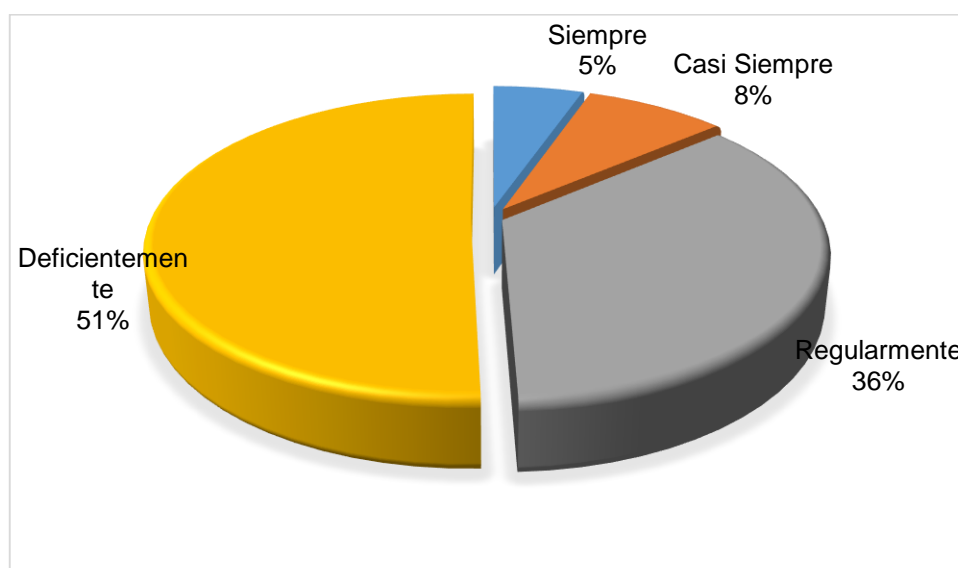


Gráfico 26 Nivel de información financiera

Elaborado por: Investigador

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador nivel de información financiera respondieron deficientemente 51%, regularmente 36%, casi siempre 8% y siempre 5%.

Interpretación

El mayor porcentaje indica que es deficiente el nivel de información de la situación financiera de la cooperativa porque no se publica y se carece de medios de comunicación e información siendo uno de los importantes componentes del control interno.

7. ¿Cómo considera que son los requisitos para la entrega de un crédito?

Indicador: Requisitos crédito

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Excesivos	46	5%
2	Pocos	9	8%
3	Burocráticos	63	36%
4	Operacionales	143	51%
N		261	100%

Tabla 25 Requisitos crédito

Elaborado por: Investigador

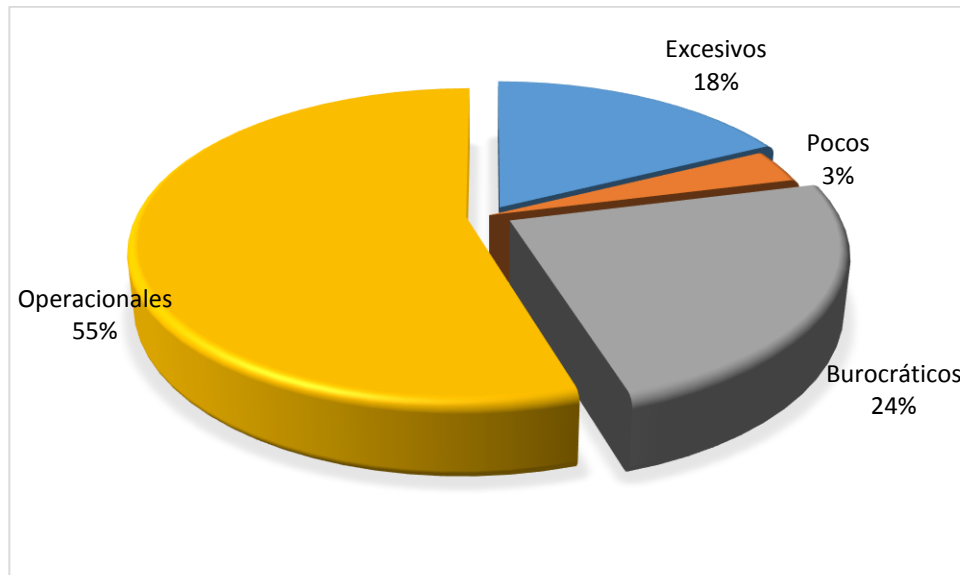


Gráfico 27 Requisitos crédito

Elaborado por: Investigador

Análisis

En el análisis estadístico realizado a los clientes con créditos respecto al indicador requisitos crédito respondieron que son operacionales 55%, burocráticos 24%, pocos 3%, excesivos 18%

Interpretación

El mayor porcentaje de personas establecen que los requisitos de crédito son operacionales es decir existen una estandarización de los mismos con respecto a otras entidades financieras.

4.4 Análisis comparativo de la rentabilidad

COOPERATIVA	RENTABILIDAD	CARTERA
AMBATO	10,68	8.09
MUSHUC RUNA	8,42	6.02
KULLKI WASI	5,34	1.81
UNIÓN FAMILIAR	4,21	2.44

Tabla 26 Análisis comparativo de la rentabilidad

Elaborado por: Investigador

Fuente: SEPS – 2014

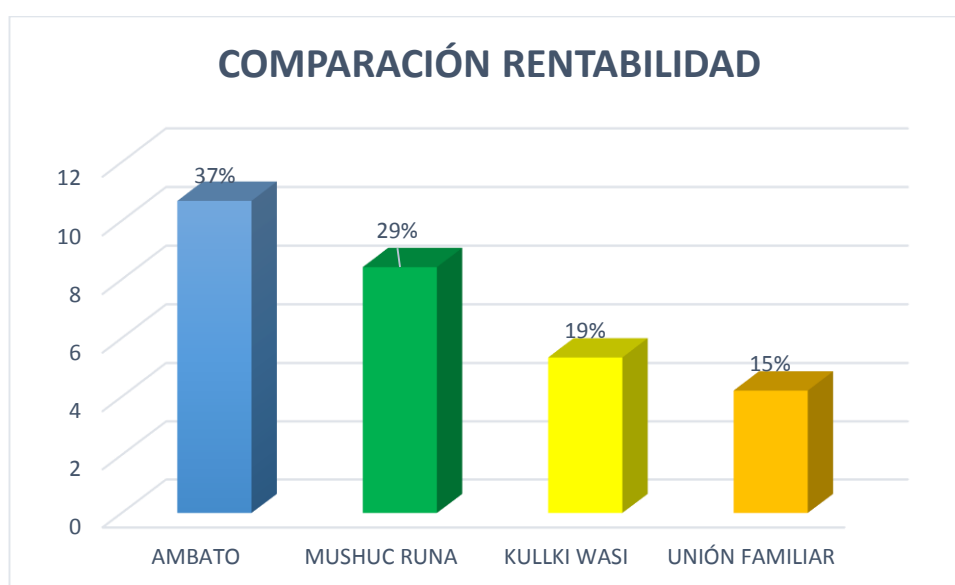


Gráfico 28 Nivel de rentabilidad

Elaborado por: Investigador

Análisis e interpretación:

Se puede analizar que la cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar”, es la que más baja rentabilidad tiene con respecto a otras cooperativas representativas del sector creadas para brindar servicios al área rural y tiene un bajo porcentaje de provisiones para posibles incumplimientos, no siendo incidente la calidad de la cartera en referencia al porcentaje previsto en la ley de régimen tributario interno. Esto indica que las cooperativas han ido consolidando su departamento de créditos para controlar el riesgo crediticio con metodologías y técnicas operativas. Teniendo relación directa con la rentabilidad por cuanto se observa un bajo posicionamiento en el mercado cooperativista respecto a ciertos segmentos de mercado.

4.5 Comprobación de Hipótesis

Se ha seleccionado preguntas que van enfocadas a las variables control de riesgo crediticio y rentabilidad.

Selección de preguntas

Pregunta	Variable	SI	NO
(3) ¿El control de riesgo crediticio tiene un manejo eficaz y con resultados en la cooperativa “Unión Familiar”?	Control de riesgo crediticio	4	6
(7) ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?	Rentabilidad	3	7
(4) ¿Considera que es eficaz el control de riesgo crediticio que realiza la cooperativa “Unión Familiar”?	Control de riesgo crediticio	114	147
(5) ¿Cómo socio de la cooperativa considera que sus ahorros y cumplimientos en pagos puntuales de créditos apoya a una óptima rentabilidad de la institución financiera?	Rentabilidad	232	29

Tabla 27 Selección de preguntas

Elaborado por: Investigador

Fuente: COAC. Unión Familiar – Encuestas

Frecuencias Observadas

Variable	SI	NO	TOTAL
Control de riesgo crediticio	4	6	10
Rentabilidad	3	7	10
Control de riesgo crediticio	114	147	261
Rentabilidad	232	29	261
Total	353	189	542

Tabla 28 Frecuencias observadas

Elaborado por: Investigador

Fuente: COAC. Unión Familiar – Encuestas

Cálculo de Frecuencia Esperada

$$fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ del\ renglón)(Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

$$fe = \frac{(353)(10)}{542}$$

$$fe = 6,5$$

Frecuencias Esperadas

Variable	SI	NO
Control de riesgo crediticio	6,5	3,4
Rentabilidad	6,5	3,4
Control de riesgo crediticio	169,9	91,0
Rentabilidad	169,9	91,0

Tabla 29 Frecuencias esperadas

Elaborado por: Investigador

Fuente: COAC. Unión Familiar – Encuestas

Cálculo de la hipótesis

Hipótesis

El control del riesgo crediticio tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014.

H₀: El control del riesgo crediticio no tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014.

H₁: El control del riesgo crediticio tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014.

Fórmula del Chi Cuadrado

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

O= frecuencia observada

E= frecuencia esperada

No	O	E	(O – E)	(O – E) ²	$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$
1	4	6,5	-2,5	6,25	0,96
2	3	6,5	-3,5	12,25	1,88
3	114	169,9	-55,9	3124,8	18,3
4	232	169,9	63	3969	23,3
5	6	3,4	2,6	6,76	1,9
6	7	3,4	3,6	12,9	3,7
7	147	91,0	56	3136	34,4
8	29	91,0	62	3844	42,2
TOTAL X ²					126,6

Tabla 30 Tabla de chi cuadrado

Elaborado por: Investigador

Fuente: COAC. Unión Familiar – Encuestas

4.4.5.2 Tabla del Chi Cuadrado

La tabla Chi-cuadrado es utilizada para realizar pruebas de independencia, que permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. La prueba indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia.

La tabla tiene dos entradas:

- **Alfa (α):** este valor hace referencia al nivel de confianza que deseamos que tengan los cálculos de la prueba; es decir, si queremos tener un nivel de confianza del 95%, el valor de alfa debe ser del 0.05, lo cual corresponde al complemento porcentual de la confianza.

- **Grados de Libertad (k):** Es un estimador del número de categorías independientes en la prueba de independencia o experimento estadístico. Se encuentran mediante la fórmula $n-r$, donde n =número de sujetos y r es el número de grupos estadísticamente dependientes.

Tabla Estadística Chi Cuadrado

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior – Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19

Tabla 31 Tabla estadística del chi cuadrado

Elaborado por: Investigador

Fuente: www.alpha.net

Nivel de significancia

El nivel de significación es del 95% equivalente al 0.05

Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo

Para determinar las zonas de aceptación y rechazo, primero se determina los grados de libertad aplicando la siguiente fórmula.

$$Gf = (f - 1) (c - 1)$$

Donde:

gf= grados de libertad

f= número de filas

c= número de columnas

Distribución

$$gl = K - 1$$

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$gl = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (3) (1)$$

$$gl = 3$$

Por lo tanto, con 3 grado de libertad, se tiene un valor de la tabla estadística de χ^2 = 7,81

Decisión

Si el valor calculado es mayor que el valor tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. $\chi_c^2 > \chi_t^2$. Como el valor calculado es mayor al dado por la tabla estadística, es decir: 126,61 es mayor que 7,81, se acepta la Hipótesis Alternativa

Conclusión

Según la condición establecida, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.
H₁: El control del riesgo crediticio tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” de la parroquia Atahualpa, período 2014.

Gráfico Chi Cuadrado

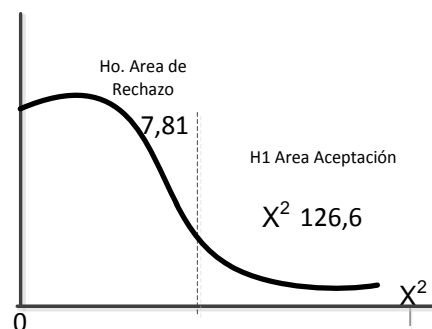


Gráfico 29 Curva chi cuadrado

Elaborado por: Investigador

Fuente: COAC. Unión Familiar – Encuestas

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Al analizar el control del riesgo crediticio se puede concluir que la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar” necesita mejorar sus reportes, indicadores, y procedimientos para entregar un crédito ya que la actual operación no minimiza el monto de pérdidas financieras ocasionadas por incapacidad de pago de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”.
- Se puede concluir que al comparar el nivel de rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Familiar”, en el mercado financiero local, es baja e indica que la entidad es relativamente joven, se encuentra en un mercado altamente competitivo y necesita mejorar su gestión de crédito y productos financieros.
- Una vez revisada la información se propone una metodología de diagramas de flujo que capacite al personal periódicamente y que sirva como dinámica informativa; así mismo se debe establecer indicadores de gestión basado en los componentes COSO adecuados a las necesidades de identificación del riesgo crediticio en la cooperativa “Unión Familiar”

Recomendaciones

- Se recomienda establecer flujogramas de proceso para capacitar al personal en el procedimiento para controlar el riesgo crediticio y sus diferentes indicadores que le permita tener una toma de decisiones adecuada al momento de elegir al cliente que se le va a otorgar el crédito.

- Se recomienda manejar un nivel de endeudamiento adecuado en los clientes seleccionados para garantizar el pago de los créditos, y que no se recargue la cartera de la cooperativa de tal manera que se eleve el nivel de rentabilidad.
- Implementar un rediseño del proceso de créditos que integre un mayor control financiero y sobre los riesgos que enfrenta la cooperativa de ahorro y crédito “Acción Rural”.

Bibliografía

- Abascal Fernández, Elena e Ildelfonso Grande, Esteban. (2009). Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial. Madrid - España: Décima Edición ESIC EDITORIAL.
- Administración de Riesgos. (2015). Universidad Distrital San Francisco - Colombia. Obtenido de www.udistrital.edu.co
- Alejandro H. Morales T. (2015). Auditoool. Obtenido de <http://www.auditoool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales-parte-1>
- Ambiente de control. (2014). Normas generales de control interno. Obtenido de <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/ngci04.asp>
- Análisis de Riesgo de crédito . (2012). Informe de Tesis Riesgo de crédito. Ambato.
- Análisis Financiero. (2015). Gerencie. Obtenido de <http://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>
- Ávila Macedo, Juan José. (2007). Introducción a la Contabilidad. México: Umbral Editorial. Obtenido de www.umbral.com.mx
- Ávila Macedo, Juan José. (2007.). Introducción a la Contabilidad. España: Umbral Editorial,. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-son-activo-pasivo-y-patrimonio/>
- Bernal Torres, César Augusto. (2010). Metodología de la Investigación. Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. (I. 970-26-0645-4, Ed.) México: PEARSON. Obtenido de www.agrovida.files.wordexpress.com
- Boletín Electrónico: Brújula de compra: La capacidad de endeudamiento. (2015). profeco.gob.mx. Obtenido de <http://www2.esmas.com/hazlo-porti/beneficios-buena-administracion/042565/nivel-endeudamiento>
- Brachfield, Pere. (2014). Políticas de credito normales, flexivas y restrictivas. Obtenido de <http://www.perebrachfield.com>

- Camín, Ruben. (2011). Over Blog. Obtenido de https://es.overblog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html
- Carella, Alvaro. (2012). Aspectos Generales Riesgo de Crédito. Obtenido de Inslider Published: <http://es.slideshare.net/CRISTIANCORONEL83/riesgo-de-crredito-11850875>
- Carrasco, Wilson. (Noviembre de 2015). Liquidación de Cooperativas Causas y Efectos. NEGOCIOS Estrategias de éxito, 40.
- COAC. Unión Familiar. (2015). Propuesta de servicio. Ambato.
- Control del Riesgo. (2015). Control del Riesgo. Obtenido de www.rotejete.wordpress.com/
- Control Interno. (2010). Manual de Control Interno. México: Proyecto apoyo intemediarios financieros rurales.
- Control Interno. (2015). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Cook, T.D y Reichardt Ch. (1986). Modelos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Madrid: Ediciones Morata. Obtenido de http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/12de20/Cook_Reichardt.pdf
- Diario El Comercio. (2012). Tungurahua se llena de Cooperativas. EL COMERCIO. Obtenido de www.elcomercio.com
- Diario LA HORA. (14 de Julio de 2010). Más de 117 cooperativas en Tungurahua. Diario LA HORA.
- Enciclopedia de Economía. (2014). La gran enciclopedia de economía. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/rentabilidad-economica/rentabilidad-economica.htm>
- Estado de Resultados, definición. (2014). Crece Negocios Diccionario. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/el-estado-de-resultados/>

- Estructura Organizacional. (agosto de 2002). Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. . Obtenido de Gestipolis: www.gestipolis.com/la-estructura-organizacional/
- Freire Pérez, Fernando Javier. (2012). “Sistema de Control Mediante La Metodología COSO ERM y su Incidencia en el Riesgo Crediticio en el Instituto de Investigaciones Económicas y Tecnológicas INSOTEC Agencia Ambato”. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Gómez Cáceres, Diego y López Zaballos Miguel. (2002). RIESGOS FINANCIEROS Y OPERACIONALES. España: ESIC EDITORIAL.
- Gómez L. A., Checo, H. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Rev. cient. UCSA, Vol.1 N.o1 Diciembre 2014:20-27 20. Obtenido de www.ucsa.edu.py/
- González, Angel y Martí, Rafaela. (2009). CAPÍTULO I: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO COMO EL PROCESO DEL ANÁLISIS Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO BANCARIO. Obtenido de Eumed. net Enciclopedia virtual: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones_generales.html
- González, C. (2001). El crédito como alternativa para el crecimiento rural. España: Francesca S.A.
- Guadaño, Josefina. (2015). Expansión Unidad Editorial información económica. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>
- Herrera E. Luís y otros. (2004). TUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Quito: DIEMERINO EDITORES.
- Herrera E. Luís, Medina Arnaldo, Naranjo. (2004). Tuoría de la Investigación Científica. Quito Ecuador: DIEMERINO EDITORES.
- Ing. Pacari Tigsilema, José Elías. (2013). Incidencia de la Gestión de Riesgo de Crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito "Acción Tungurahua". Ambato: Universidad Técnica de Ambato - Centro de Estudios de Posgrado Maestría en Gestión Financiera.

- Investigación de campo. (s.f.). Rena Enciclopedia virtual. Obtenido de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>
- La Economía Popular y Solidaria gana participación. (agosto de 2015). Revista Líderes. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-cooperativa-gana-participacion.html>
- Lara Haro. (2012). Medición y Control de Riesgos Financieros. México: EDITORIAL LIMUSA S.A de C.V.
- López Domínguez, Ignacio. (2015). Control de Riesgos en la Banca. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/control-de-riesgos-en-la-banca.html>
- Manual de Crédito. (2010). Financiera Rural Cooperación Técnica ATN/ME-9118-ME. México. Obtenido de www.financierarural.gob.mx/.
- Mariño, Manuel. (2014). Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. Costa Rica: Coop. Cooperativa de las Américas. Obtenido de www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2015.pdf
- Méndez Rodríguez, Alejandro y Astudillo Moya Marcela. (2008). La Investigación en la era de la Información. Guía para realizar la Bibliografía y Fichas de Trabajo. México: Editorial Trillas. doi:ISBN 978-968-24-8152-9
- Moreau, Alicia. (2015). Revista Corporativa Argentina. Obtenido de <http://www.kit.com.ar/boletines-a.php?id=0000037>
- Moyolema, M. H. (2010). La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN de la ciudad de Ambato año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pasivo, Definición. (2014). Debitoor. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-de-pasivo>


- Pérez, Rosario. (2008). Contabilidad General y Tesorería. España: Editex. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-son-activo-pasivo-y-patrimonio/>
- Principios de la Gestión de Créditos. (2015). Blog Créditos y Cobranzas. Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestiondecreditos.html>
- Rendimiento de la cartera. (2014). Superintendencia de Bancos. Obtenido de www.sbs.gob.ec/medios/
- Rendimiento del activo. (2014). Superintendencia de Bancos. Obtenido de www.sbs.gob.ec/medios/
- Rentabilidad del patrimonio. (2014). Superintendencia de Bancos. Obtenido de www.sbs.gob.ec/medios/
- Rentabilidad, definición. (s.f.). Crece Negocios. Obtenido de www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/
- Riesgo de crédito. (2012). Blog riesgo de crédito. Obtenido de <http://riesgodcredito.blogspot.com/2012/05/el-riesgo-de-credito.html>
- Román, N. (2010). Conceptos de Información contable. Obtenido de Conceptos de Información contable
- Samaniego. (2007). Riesgo de crédito. México : UTA.
- Serrahima, Ramón. (2012). Dirección Financiera. Obtenido de - See more at: <http://raimon.serrahima.com/la-rentabilidad-financiera-roe-concepto-y-calculo/#1344>
- Trigo Martínez, Eduardo. (2009). ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERAS. España: Universidad de Málaga.
- Valls Pinos, José Ramón. (2010). Análisis de Balances. Colombia: Tercera Edición Fundación Confemetal.

- Wenner Mark y otros. (2008). Gestión del Riesgo Crediticio en América Latina.
- Wenner Mark, Navajas Sergio, Trivelli Carlina, Tarazona Alvaro. (2008). Gestión del Riesgo Crediticio en instituciones financieras de América Latina. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de www.ruralfinance.org/fileadmin/.../r

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENTREVISTA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA FACULTAD DE ECONOMÍA MATRIZ DE ENTREVISTA	
Objetivo: Determinar el nivel de control		
Instrucciones: Conteste la pregunta con la mayor simplicidad posible.		
Dirigido a: Gerencia Cooperativa “Unión Familiar”		
Lugar: Cooperativa Unión Familiar”	Fecha:	Tiempo: 25 min
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN	
1. ¿Considera importante el control del riesgo crediticio?		
2. ¿En qué consiste el proceso de créditos que utiliza?		
3. ¿De qué forma se evalúa los créditos?		
4. ¿Cuáles son los requisitos para el otorgamiento de crédito?		
5. ¿Se ha establecido un tiempo promedio de aprobación de créditos?		
6. ¿Se calcula el rendimiento de la cartera?		
7. ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad?		
8. ¿Considera que el control de riesgo crediticio es consolidado?		
9. ¿Emite la cooperativa información a los clientes sobre el adecuado nivel de endeudamiento?		
10. ¿Se calcula periódicamente la rotación de cartera?		

ANEXO N° 2

ENCUESTA PERSONAL COOPERATIVA “UNIÓN FAMILIAR”

6. ¿Considera importante el control de riesgo crediticio para:

Indicador: Control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Recuperar cartera		
2	Tener Seguridad Razonable		
3	Aumentar el nivel de clientes		
4	Mejorar la entrega de créditos		
5	Desconozco		
N			

7. ¿Qué herramientas de gestión utiliza para el control de riesgo crediticio?

Indicador: Herramientas para el control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Manual de Créditos		
2	Reportes e informes		
3	Indicadores		
N			

8. ¿El control de riesgo crediticio tiene un manejo eficaz y con resultados en la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador: Eficacia del control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

9. ¿El personal de créditos se encuentra capacitado y especializado en control de riesgo crediticio?

Indicador: Personal capacitado

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre		
2	Casi Siempre		
3	Regularmente		
4	Deficientemente		
N			

10. ¿Para el control de riesgo crediticio se maneja estrategias de riesgo y son conocidas por el personal operativo?

Indicador Manejo de estrategias de riesgo

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre		
2	Casi Siempre		
3	Regularmente		
4	Deficientemente		
N			

11. ¿La cooperativa tiene una estructura formal que documente las responsabilidades de cada unidad operativa?

Indicador

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

7. ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?

Indicador: Manejo indicadores de rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

8. ¿Se calcula el rendimiento de la cartera para las operaciones crediticias?

Indicador: Nivel de rendimiento de cartera

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

9. ¿Considera que al no ejecutar un control de riesgo crediticio sobre las operaciones podría afectar a la Rentabilidad?

Indicador: Control de riesgo crediticio y rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

12. ¿Se revisa periódicamente las tasas de interés respecto a la rentabilidad económica de la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador Tasa de interés y rentabilidad económica

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre		
2	Casi Siempre		
	Eventualmente		
	Nunca		
N			

Encuesta realizada a los clientes con créditos en la cooperativa “Unión Familiar”

12. ¿Está conforme con el proceso de crédito efectuado durante su solicitud?

Indicador: Nivel de conformidad con el proceso de crédito

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Totalmente conforme		
2	Conforme		
3	Inconforme		
4	Debería mejorar		
N			

13. ¿Fue revisado correctamente su nivel de endeudamiento y se le informó del procedimiento?

Indicador Revisión nivel de endeudamiento

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
3	Desconozco		
N			

14. ¿El producto financiero que más le interesa a Ud. al ser socio de la cooperativa es:

Indicador: Productos financieros

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Ahorros		
2	Crédito		
3	Pólizas		
N			

15. ¿Considera que es eficaz el control de riesgo crediticio que realiza la cooperativa “Unión Familiar”?

Indicador: Eficacia del control de riesgo crediticio

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

16. ¿Cómo socio de la cooperativa considera que sus ahorros y cumplimientos en pagos puntuales de créditos apoya a una óptima rentabilidad de la institución financiera?

Indicador: Rentabilidad

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Si		
2	No		
N			

17. ¿Se le ha informado de la situación financiera de la cooperativa?

Indicador Nivel de información financiera



ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Siempre		
2	Casi Siempre		
3	Regularmente		
4	Deficientemente		
N			

18. ¿Cómo considera que son los requisitos para la entrega de un crédito?

Indicador: Requisitos crédito

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	%
1	Excesivos		
2	Pocos		
3	Burocráticos		
4	Operacionales		




ANEXO N° 4



Detalle de la organización

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR

Sector	COOP-SFPS	Representante legal (Gerente)	MARCOS OLIVERIO BASANTES CAÑAR
RUC	1891744501001	Presidente Consejo Administración	ORTIZ ORTIZ LEONZO HERNAN
Razón social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR	Presidente Consejo Vigilancia	GUATA QUINATOA CRISTIAN ADAN
Grupo	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	Secretario	LAGUA LAGUA EDISON FABIAN
Clase	AHORRO Y CREDITO	Cédula Gerente Subrogante	
Provincia	TUNGURAHUA	Nombre Gerente Subrogante	
Cantón	AMBATO		
Parroquia	ATAHUALPA (CHISALATA)		
Dirección	AVENIDA 22 DE ENERO SIN VALDIVIA		
Teléfono	032450998		
Correo electrónico	marcos_basantes@hotmail.com		
Intendencia Zonal	AMBATO		
Número de Resolución SEPS	SEPS-ROEPS-2013-002915		
Segmento/Nivel	SEGMENTO 5		
Estado	ACTIVA		



Fecha de Generación de Documento: 26/noviembre/2015

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-002915

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 06/18/2013

RUC:	1891744591001
SECTOR:	COOP-SFPS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR
PROVINCIA:	TUNGURAHUA
CANTÓN:	AMBATO
PARROQUIA:	ATAHUALPA (CHISALATA)
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 5
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar esta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.