



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA**

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

**INFORME DE INVESTIGACION SOBRE:**

**“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC ÑAN” LTDA., EN LA MATRIZ Y OFICINAS  
OPERATIVAS, AÑO 2012”**

**AUTOR: JIMENA ALEXANDRA FREIRE CÓRDOVA.**

**TUTOR: ECO. CARLOS ALBERTO SALTOS CRUZ.**

**AMBATO – ECUADOR**

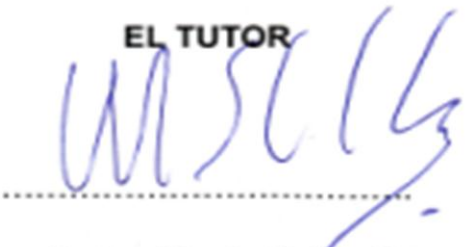
**2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Economista Carlos Alberto Saltos Cruz, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC ÑAN” LTDA., AÑO 2012”, desarrollado por la Srta. Jimena Alexandra Freire Córdova, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, y considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo de Posgrado - UTA.

Ambato, 30 de julio de 2014.

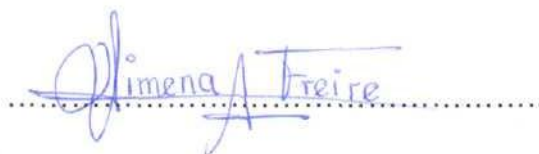
**EL TUTOR**  
  
.....  
**Eco. Carlos Alberto Saltos Cruz**

## **AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Jimena Alexandra Freire Córdova, con cédula de ciudadanía No 1804380895, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: "EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC ÑAN" LTDA., AÑO 2012", así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 30 de julio de 2014.

### **AUTORA**






Jimena Alexandra Freire Córdova

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: *“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC ÑAN LTDA. MATRIZ Y OFICINAS OPERATIVAS, PERÍODO 2012”*, de la Srta. Jimena Alexandra Freire Córdova, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 05 de Febrero de 2015.

Para constancia firman

 ..... <b>Ing. Mauricio Sánchez</b> <b>PROFESOR CALIFICADOR</b>	 ..... <b>Ing. Eduardo Toscano</b> <b>PROFESOR CALIFICADOR</b>
  ..... <b>Eco. Diego Proaño Córdova</b> <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por la vida, la salud, por las oportunidades que me ha concedido y por guiar cada paso que doy, por iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a todas las personas que de una u otra manera aportaron para cumplir con este objetivo.*

*A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, por su cariño, por su apoyo incondicional, y por todo lo que me han brindado siempre.*

*A mi hermano por su apoyo, por la confianza que depositó en mí y por ser el motivo de superación en mi vida.*

*A mis amigas y amigos que fomentaron en mí un espíritu de lucha y esfuerzo para alcanzar mis sueños.*

*Jimena Alexandra*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por iluminar mi vida, y brindarme la sabiduría y fortaleza necesaria para lograr la culminación de mi carrera profesional y elaborar el presente trabajo.*

*A mis padres por el esfuerzo diario que realizaron por lograr mi superación profesional y por guiar cada paso de mi vida.*

*Un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda., por la apertura y confianza brindada.*

*A mi Tutor de Tesis Eco. Carlos Saltos, a los Señores Calificadores del presente trabajo Ing. Mauricio Sánchez e Ing. Eduardo Toscano por compartir conmigo sus conocimientos que fueron un valioso aporte para la culminación del presente trabajo y a los docentes de la Universidad Técnica de Ambato, por sus sabios y profesionales conocimientos en la formación no solamente de alumnos, sino de seres humanos íntegros.*

*Gracias a todos por su apoyo.*

*Jimena Alexandra*

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>PÁGS.</b>
Titulo o portada	i
Aprobación por el tutor	ii
Autoría de la tesis	iii
Aprobación de Profesores Calificadores	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de contenidos	ix
Índice de cuadros y Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 1</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1.- Tema	3
1.2.- Planteamiento del problema	3
1.2.1.- Contextualización	3
1.2.2.- Análisis Crítico	8
1.2.3.- Prognosis	14
1.2.4.- Formulación del problema	15
1.2.5.- Preguntas Directrices	15
1.2.6.- Delimitación del objeto de investigación	15
1.3.- Justificación	16
1.4.- Objetivos	18
1.4.1.- Objetivo General	18
1.4.2.- Objetivos Específicos	18

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.- Antecedentes investigativos	19
2.2.- Fundamentación Filosófica	21
2.3.- Fundamentación Legal	24
2.4.- Categorías fundamentales	26
2.5.- Hipótesis	45
2.6.- Señalamiento de variables	45

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

3.1.- Modalidad básica de la investigación	46
3.2.- Modalidad de la Investigación	48
3.3.- Tipo o nivel de Investigación	49
3.4.- Población y muestra	49
3.5.- Operacionalización de variables	51
3.6.- Técnicas e instrumentos	53
3.7.- Recolección de la información	53
3.8.- Procesamiento de la información	54

## **CAPÍTULO 4**

### **ÁNÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.- Análisis de los resultados	55
4.2.- Interpretación de datos	50
4.3.- Verificación de la hipótesis	75



## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.- Conclusiones	<b>83</b>
5.2.- Recomendaciones	<b>85</b>

## **CAPÍTULO 6**

### **PROPUESTA**

6.1.- Datos Informativos	<b>86</b>
6.2.- Antecedentes de la Propuesta	<b>89</b>
6.3.- Justificación	<b>91</b>
6.4.- Objetivos	<b>93</b>
6.5.- Análisis de Factibilidad	<b>94</b>
6.6.- Fundamentación	<b>97</b>
6.7.- Metodología. Modelo operativo	<b>102</b>
6.8.- Administración	<b>121</b>
6.9.- Previsión de la Evaluación	<b>128</b>

## **MATERIAL DE REFERENCIA**

1.- BIBLIOGRAFÍA	<b>130</b>
------------------	------------

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

<b>CUADROS:</b>	<b>PAGS.</b>
Cuadro 1. Operacionalización de V. I.	51
Cuadro 2. Operacionalización de V. D.	52
Cuadro3. Morosidad de la Matriz Salasaca	55
Cuadro 4. Morosidad de la Oficina Operativa Santa Cruz	56
Cuadro 5. Morosidad de la Oficina Operativa San Cristóbal	57
Cuadro 6. Morosidad de la Oficina Operativa Ambato	58
Cuadro 7. Morosidad de la Oficina Operativa Tena	59
Cuadro 8. Morosidad de la Oficina Operativa Pelileo	60
Cuadro 9. Morosidad de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.	61
Cuadro 10. Morosidad Ampliada de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.	62
Cuadro 11. Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	63
Cuadro 12. Cartera de Créditos de Consumo que no devenga interés	64
Cuadro 13. Cartera de Créditos de Consumo Vencida.	65
Cuadro 14. Cartera de Créditos de Consumo	66
Cuadro 15. Cartera de Créditos de Vivienda por Vencer	67
Cuadro 16. Cartera de Créditos Microempresa por Vencer	68
Cuadro 17. Cartera de Créditos Microempresa no devenga interés	69
Cuadro 18. Cartera de Créditos Microempresa vencida	70
Cuadro 19. Cartera de Créditos Microempresa	71
Cuadro 20. Comportamiento de la Cartera de Créditos	72
Cuadro 21. Morosidad y Rentabilidad	75
Cuadro 22. Análisis de Correlación	78
Cuadro 23. Producto de XY	79
Cuadro 24. Distribución t	82
Cuadro 25. Costo de la Propuesta	89
Cuadro 26. Intervalos de Segmentación de la SEPS	94
Cuadro 27. Criterios y Variables utilizadas para la segmentación	95

Cuadro 28. Etapas-Metodología del Plan de Acción.	102
Cuadro 29. Créditos otorgados en la Matriz Salasaca	103
Cuadro 30. Créditos otorgados en la Oficina Operativa Ambato.	104
Cuadro 31: Créditos otorgados en la Oficina Operativa Pelileo	104
Cuadro 32: Créditos otorgados en la Oficina Operativa Tena.	105
Cuadro 33: Créditos otorgados en la Oficina Operativa Santa Cruz.	105
Cuadro 34: Créditos otorgados en la Oficina Operativa San Cristóbal.	106
Cuadro 35: Monto total de Créditos otorgados por la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.	107
Cuadro 36: Departamento de Riesgos de Crédito	109
Cuadro 37: Número de Socios en la Provincia de Tungurahua	110
Cuadro 38: Número de Socios en la Provincia de Napo	111
Cuadro 39: Número de Socios en la provincia de Galápagos	111
Cuadro 40: Cronograma de actividades para el desarrollo del programa de capacitación.	117
Cuadro 41: Temática para la capacitación del personal.	117
Cuadro 42: Cronograma de Ejecución	120
Cuadro 43: Evaluación de la Propuesta	129
:	

## **GRÁFICOS:**

Gráfico 1. Morosidad Año 2011	10
Gráfico 2. Morosidad Año 2012	11
Gráfico 3. Total Créditos de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.	12
Gráfico 4. Árbol de problemas	13
Gráfico 5. Categorías Fundamentales	26
Gráfico 6. Lluvia de ideas Variable Independiente	27
Gráfico 7. Lluvia de ideas Variable Dependiente	28
Gráfico 8: Morosidad de la Matriz Salasaca	55
Gráfico 9. Morosidad de la Oficina Operativa Santa Cruz	56
Gráfico 10. Morosidad de la Oficina Operativa San Cristóbal	57
Gráfico 11. Morosidad de la Oficina Operativa Ambato	58
Gráfico 12. Morosidad de la Oficina Operativa Tena	59
Gráfico 13. Morosidad de la Oficina Operativa Pelileo	60
Gráfico 14. Morosidad Consolidada de la Cooperativa	61
Gráfico 15. Morosidad Ampliada de la Cooperativa	62
Gráfico 16. Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	63
Gráfico 17. Cartera de Créditos de Consumo que no devenga interés	64
Gráfico 18. Cartera de Créditos de Consumo Vencida.	65
Gráfico 19. Cartera de Créditos de Consumo	66
Gráfico 20. Cartera de Créditos de Vivienda por Vencer	67
Gráfico 21. Cartera de Créditos Microempresa por Vencer	68
Gráfico 22. Cartera de Créditos Microempresa no devenga interés	69
Gráfico 23. Cartera de Créditos Microempresa vencida	70
Gráfico 24. Cartera de Créditos Microempresa	71
Gráfico: 25. Comportamiento de la Cartera de Créditos	72
Gráfico: 26. Rendimientos Sobre Activos de la COAC	73
Gráfico: 27. Rendimientos de Capital	74
Gráfico: 28. Análisis de decisión.	81
Gráfico: 29. Créditos otorgados en la matriz Salasaca.	103
Gráfico: 30. Créditos otorgados en la Oficina Operativa Ambato.	104

Gráfico: 31. Créditos otorgados en la Oficina Operativa Pelileo.	104
Gráfico: 32. Créditos otorgados en la Oficina Operativa Tena.	105
Gráfico 33: Créditos otorgados en la Oficina Operativa Santa Cruz.	105
Gráfico 34: Créditos otorgados en la Oficina Operativa San Cristóbal.	106
Gráfico 35: Monto total de Créditos otorgados por la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.	107
Gráfico 36: Estructura Organizacional del Dpto. de Créditos	114
Gráfico 37: Flujograma de Otorgación de Créditos	118

## RESUMEN EJECUTIVO

Los temas que en el presente trabajo se exponen son el riesgo de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., estos temas es de suma importancia y por lo mismo pueden ser utilizados como aportaciones para investigaciones futuras, como teoría con respecto a las variables antes mencionadas. Este análisis se realizó en la Oficina Matriz Ubicada en la Parroquia Salasaca, y las oficinas operativas de Ambato, Pelileo, Tena y en Galápagos las oficinas operativas de Santa Cruz y San Cristóbal.

La investigación se alinea con el paradigma crítico-propositivo porque al estar en contacto con la realidad, lo que se busca es criticarla para entenderla desde todos los puntos de vista y proponer alternativas de solución.

Para el análisis se utilizó como instrumento de recolección de información, la técnica de Observación y análisis de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda durante los años 2011 y 2012.

El trabajo se redactó bajo dos modalidades de investigación, de campo, documental-bibliográfica; las mismas que responden al requerimiento de las variables involucradas en este proyecto.

Las herramientas antes mencionadas ayudaron a reconocer las falencias y debilidades que existen en la entidad, y a conocer las causas que conducen a un deficiente manejo del riesgo de crédito en la institución, el mismo que disminuye la rentabilidad y por ende la institución se encuentra en constante riesgo lo que traerá la desconfianza de los socios y la disminución de los mismos a mas de pérdidas de inversiones.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta investigación es administrar de manera correcta la cartera de crédito y cobranzas para evitar la exposición al riesgo de crédito, analizando los factores que afecten e inciden en los mismos y que pueden ocasionar el decrecimiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. en la Oficina Matriz Y sucursales.

La presente tesis consta de seis capítulos compuestos de la siguiente manera:

Capítulo 1, está compuesto por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización macro, meso, micro, el análisis crítico que toma referencia las causas y efectos del problema a investigar, también se determina el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación, se detalla la justificación de la investigación en la cual consta el motivo del por qué se desarrolla el problema de investigación.

Capítulo 2, es el extracto de toda la indagación, porque se refiere a antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal la misma que se apoya en leyes, reglamentos y permisos para su correcto funcionamiento como institución, además la conceptualización de la investigación y también se da la hipótesis que se quiere comprobar con sus respectivas variables.

Capítulo 3, este capítulo contiene la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, especificando la modalidad básica de la misma, los tipos o niveles investigativos, métodos donde se precisan la certeza de procesamiento de datos, donde se determina la población y la muestra que será el objeto de estudio, también se presenta la operacionalización de variables y se establecen las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de la información, procesamiento y análisis de la misma.

Capítulo 4, aquí se detalla el análisis e interpretación de los resultados, aplicando formulas financieras que muestren los porcentajes de la morosidad y rentabilidad de la Cooperativa, y por medio de esto realizar la verificación de hipótesis planteada.

Capítulo 5, se propone conclusiones y recomendaciones al problema existente en la institución, basándonos en los resultados obtenidos de la aplicación de formulas financieras, para un mejor desenvolvimiento de la Cooperativa.

Capítulo 6, consta del trabajo investigativo que propone encontrar una solución al problema planteado y a sus diferentes objetivos, para de esta manera ayudar a solucionar las debilidades detectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.- Tema**

El Riesgo de Crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., de la Matriz y Oficinas Operativas, Año 2012.

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

El Riesgo de Crédito, es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

#### **1.2.1.- Contextualización**

##### **Macro**

El Ecuador es el tercer país con mayor desarrollo de microcréditos, constituyendo un sector emergente, que se caracteriza por la oferta de servicios financieros orientados a las pequeñas economías. El sector

productivo es la base primordial para el cooperativismo en especial en servicios financieros del sector rural, urbano marginal.

La Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al sector financiero popular y solidario (Cooperativas de Ahorro y Crédito-CAC), el cual contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

En el Ecuador, las Entidades encargadas del control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito-CAC, son la Superintendencia de Bancos y la Dirección Nacional de Cooperativas-MIES.

Las CAC, cerraron sus operaciones por el ejercicio económico de enero a diciembre del 2010 con el objeto de elaborar sus Estados Financieros, conocer sus resultados, luego poner en consideración y aprobación de la Asamblea General, para luego presentar los estados financieros a la opinión pública y demostrar los logros obtenidos de su gestión.

Este proceso operativo -contable, culmina con el informe del “Auditor Externo”, documento anual, único, muy importante, el mismo que abaliza-certifica a una entidad cooperativa el haber cumplido con todas las disposiciones legales y de control interno.

Según Acosta (2009: internet) “El escenario de crisis financiera mundial en el cual se ha debatido la economía ecuatoriana durante el año 2009, implica por su naturaleza, una disminución de las fuentes de liquidez, un aumento en el nivel de exposición al riesgo crediticio de las entidades financieras, y por lo tanto, una disminución del volumen de crédito concedido particularmente a los segmentos de crédito que implican mayores riesgos, a fin de preservar sus niveles de liquidez y solvencia”.

De acuerdo con Silva (2007; internet) Las instituciones financieras otorgantes de crédito, con el fin de disminuir sus tasas de riesgo han tenido que implementar diferentes medidas con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente.

Es necesaria una profunda investigación y análisis al momento de otorgar un crédito, si existen fallas al momento de esto se crea una cadena de errores que pueden llevar a grandes pérdidas.

Al respecto Campoverde (2008; internet). Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

## **Meso**

En la provincia de Tungurahua y su Cantón Ambato se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito. Esto debido a que la población en general aumenta cada día, y éste da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión en esta provincia, mantiene una alta presencia de instituciones financieras, convirtiéndose en un mercado muy atractivo pero a la vez excesivamente competitivo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia se han convertido en un instrumento de cambio en las actividades socio económicas de la misma

El desarrollo cooperativista se ha dinamizado por la actividad socioeconómica del mercado, lo que ha constituido en la fortaleza integral

del sistema financiero cooperativo, claro ejemplo tenemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, muestra que este crecimiento es inherente a la concesión de créditos. Sin embargo, existen riesgos para todas las instituciones que prestan servicios financieros al momento de colocar créditos por el bajo control de garantías.

## **Micro**

En Pelileo tenemos a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC ÑAN” LTDA.:** Es una cooperativa que brinda productos y servicios financieros de calidad para sus socios y clientes, manteniendo la identidad y los valores culturales de la entidad.

Los productos que ofrece la Cooperativa son:

- ✓ **PRODUCTIVO:** Son créditos corporativos destinados a las empresas y medianas empresas
- ✓ **VIVIENDA:** Para compra o construcción de vivienda, también para remodelación de construcción ya existente.
- ✓ **CONSUMO:** Destinadas a satisfacer las necesidades inmediatas de los socios, como: salud, compra de electrodomésticos u otras necesidades.

## **MICROCREDITO**

- **Productivo:** Financia proyectos de inversión para micro y medianas empresas, principalmente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc.
- **Comercio especial:** Para incremento de capital de trabajo
- **Emergentes:** Por calamidad doméstica o necesidad urgente

- **Solidario:** Créditos asociativos, para grupos organizados y con proyectos productivos Financiamiento para viajes con contratos de trabajo.

## **HIPOTECARIOS**

### **Beneficios**

- ✓ Cuenta de Ahorros
- ✓ Transferencias
- ✓ Credimulticomercio
- ✓ Becas y Créditos
- ✓ Estudiantiles
- ✓ Pagos de Servicios Básicos.

Dentro de esta Cooperativa existen falencias acerca del riesgo de crédito que genera la disminución de la Rentabilidad. Para mejorar esta situación es necesario mejorar el manejo de los créditos, antes, durante y después de otorgar los mismos.

### **1.2.2.- Análisis crítico**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. Como toda entidad que otorga créditos tiene el riesgo de pérdidas generadas por el incumplimiento de pago de los mismos, causando problemas de rentabilidad a la entidad, esto demostrado mediante los siguientes índices financieros.

#### **Año 2011.**

##### **ROAC= Resultado / Promedio de Activo Total**

$$\text{ROAC} = 81,867.93 / 2,328,991.56$$

$$\text{ROAC} = 0.0352 * 100$$

$$\text{ROAC} = 3,52 \%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., contó con un rendimiento neto sobre activos del 3,52%, es decir del 100% invertido en activos el retorno es del 3,52%.

##### **ROE= Resultado / Promedio Patrimonio Total**

$$\text{ROE} = 81,867.93 / 477,335,73$$

$$\text{ROE} = 0,1715 * 100$$

$$\text{ROE} = 17,15\%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., cuenta con un rendimiento de capital del 17,15%, es decir del 100% invertido por los socios retorna el 17,15 %.

#### **Año 2012.**

##### **ROAC= Resultado / Promedio de Activo Total**

$$\text{ROAC} = 67,682.44 / 2,703,149.01$$

$$\text{ROAC} = 0.025 * 100$$

$$\text{ROAC} = 2.5 \%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., contó con un rendimiento neto sobre activos del 2,5%, es decir del 100% invertido en activos el retorno es del 2,5%.

**ROE= Resultado / Promedio Patrimonio Total**

$$\text{ROE} = 67,682.44 / 555,820.00$$

$$\text{ROE} = 0,1218 * 100$$

**ROE= 12,18%**

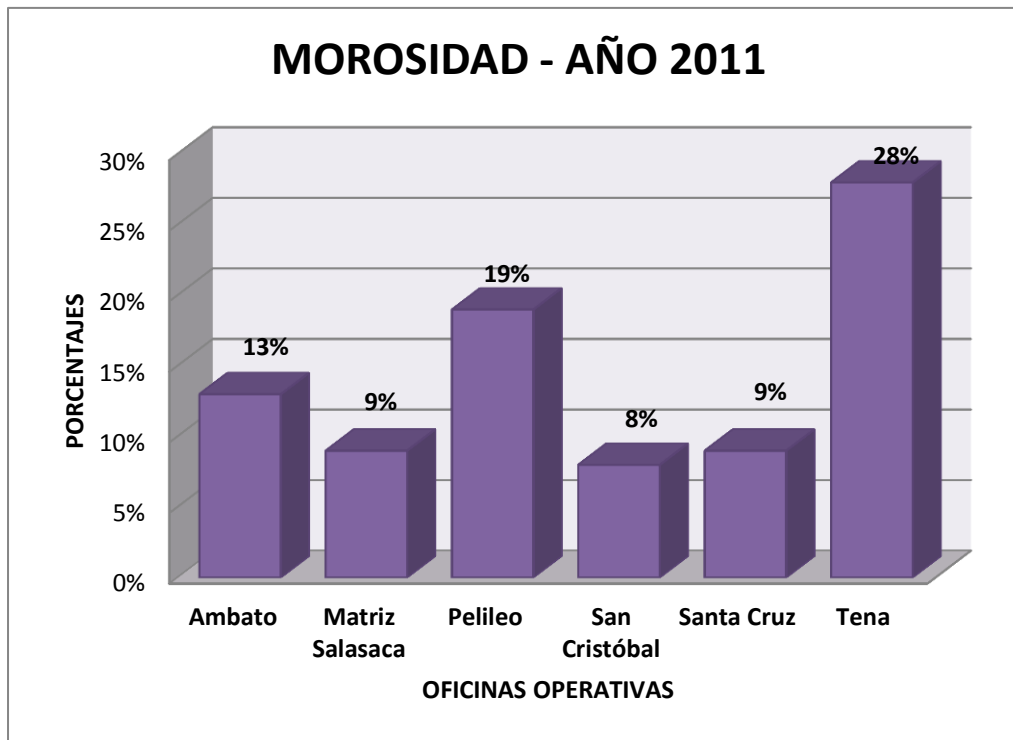
La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda., cuenta con un rendimiento de capital del 12,18%, es decir del 100% invertido por los socios retorna el 12,18 %.

Existen diversas definiciones y opiniones relacionadas con el término rentabilidad, por ejemplo, Sánchez (2002), dice que rentabilidad es "una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados", mientras que para Bravo (2003), Rentabilidad es "la relación entre la utilidad y alguna variable Ventas, Capital, Activos, etc., la que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero", personalmente me comparto la opinión de Sánchez, porque toda acción económica, necesita de una retribución que permita a la institución desenvolverse de manera adecuada.

El desconocimiento de las políticas de crédito por parte de los asesores de crédito y la falta de actualización de la misma es una de las causas para la existencia de la disminución de rentabilidad en la Cooperativa.

La segunda causa es el deficiente control y seguimiento que dan los Asesores de crédito a la cartera asignada, la falta de coordinación y un cronograma de trabajo permite el exceso de morosidad en la institución, demostrados en los siguientes gráficos:

**Gráfico 01: Morosidad Año 2011**



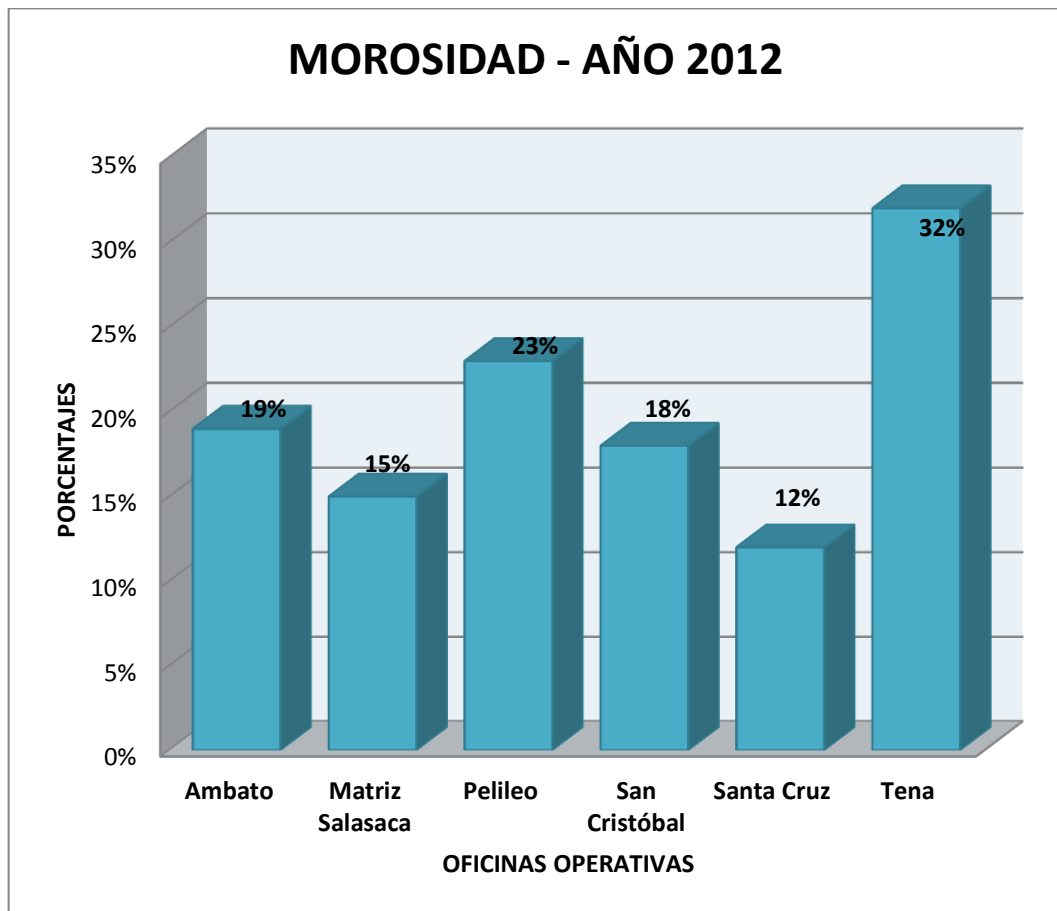
**Fuente:** COAC “Mushuc Ñan” Ltda.

**Elaborado por:** Jimena Freire

La morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. en la Matriz y en las Sucursales es una situación preocupante en el año 2011 la morosidad en la Agencia Ambato es del 13%, en la matriz la morosidad era del 9%, mientras que en Pelileo es del 19%, un porcentaje del 8% de morosidad es para la Agencia de San Cristóbal que cabe recalcar es la menor dentro de este año, Santa Cruz presente una morosidad del 9% y la Agencia Tena presenta el porcentaje mas alto con el 28% que es preocupante y se deberán tomar medidas correctivas para disminuir la morosidad en esta agencia.



**Gráfico 02: Morosidad Año 2012**

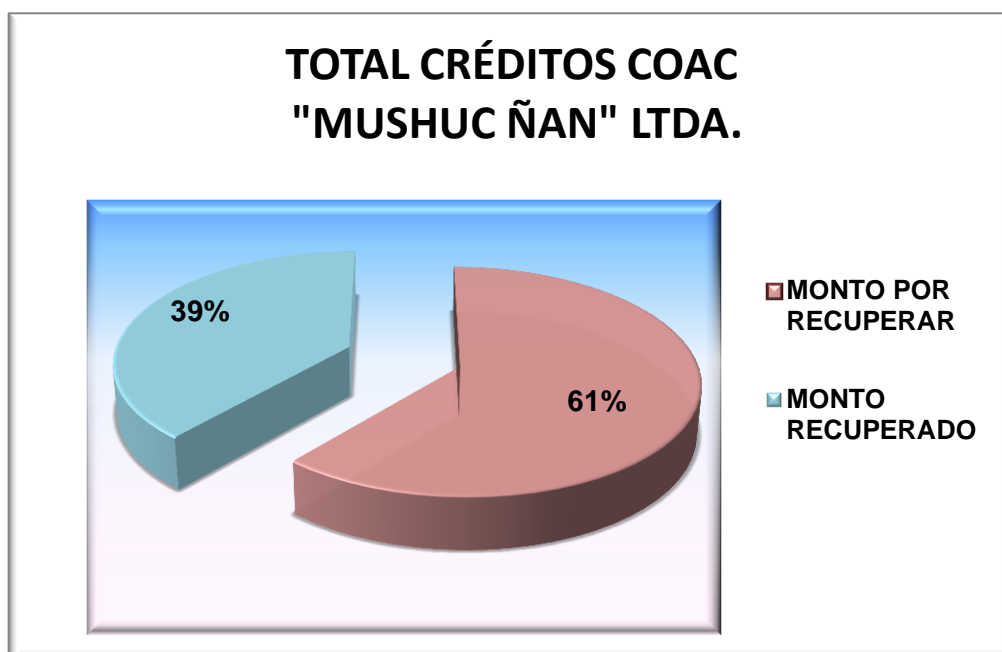


**Fuente:** COAC "Mushuc Ñan" Ltda.

**Elaborado por:** Jimena Freire

La morosidad del año 2012 aumentó de manera preocupante en todas las Agencias Operativas de la Cooperativa, en la Agencia de Ambato la morosidad en este año es del 19%, en la matriz el porcentaje es del 15%, el 23% de morosidad existe en la Oficina Operativa de Pelileo, en San Cristóbal la situación empeoró en relación al año 2011(8%) porque el gráfico demuestra que la morosidad aumentó al 18%, en Santa Cruz existe la morosidad del 12%, y en el Tena el 32%.

**Gráfico 03:** Créditos Mushuc Ñan 2012



**Fuente:** COAC "Mushuc Ñan" Ltda.

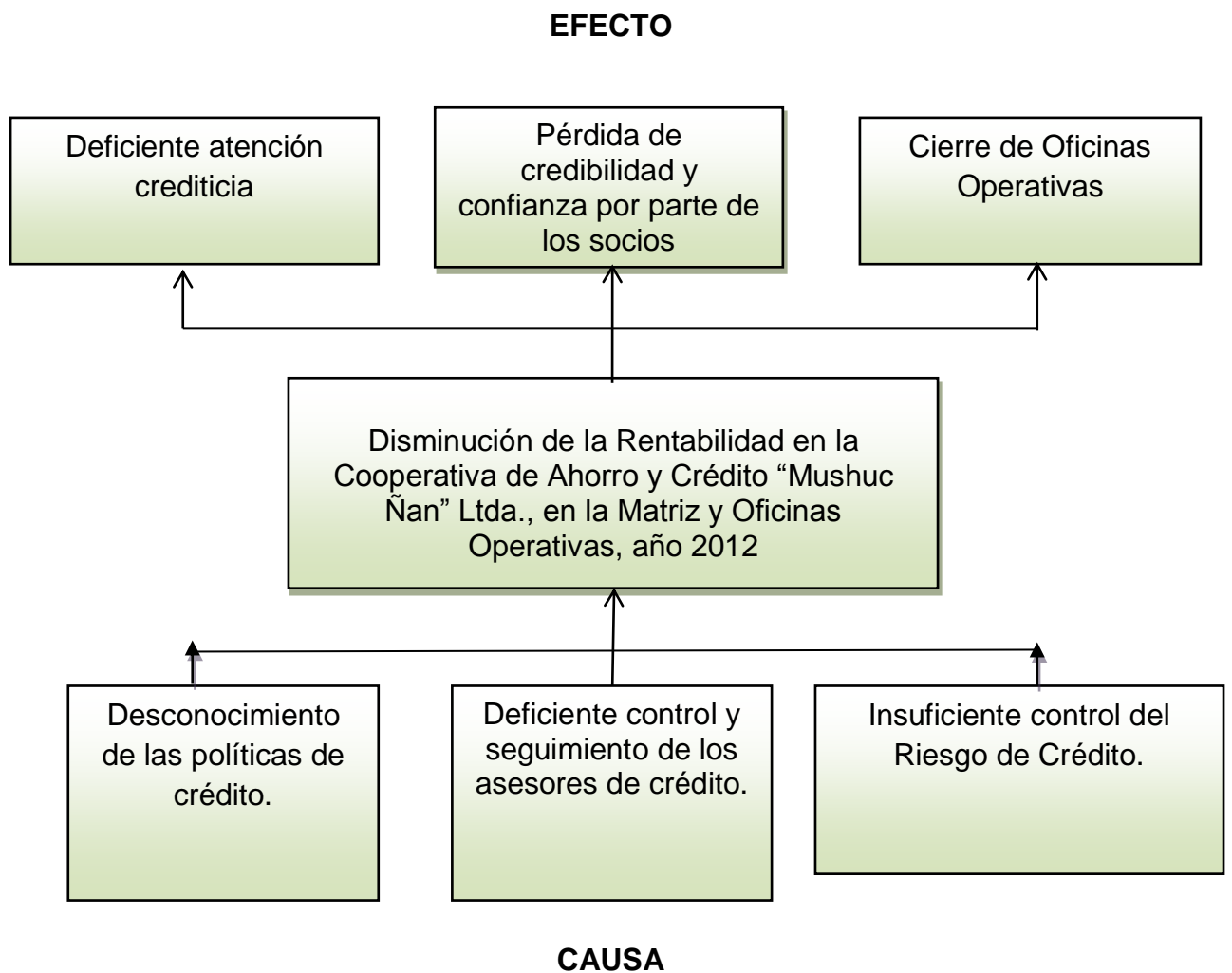
**Elaborado por:** Jimena Freire

Otra de las causas es el insuficiente control del riesgo de crédito, así lo demuestra el siguiente gráfico del año 2012 del total de créditos otorgados solo el 39% se ha logrado recuperar, mientras el 61% restante es cartera vencida.

Y los efectos de estas acciones es la pérdida de credibilidad y confianza por parte de los socios, además del cierre de Oficinas Operativas en Otavalo y Riobamba, a esto se suma la deficiente atención crediticia que brinda la institución a los socios.

Con estos aspectos la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda., se encuentra limitada a crecer económicamente, reduciendo así las posibilidades de surgir frente a las demás Cooperativas tanto de la Provincia como del País en general.

## Árbol de Problemas.



**Gráfico 04.** Árbol de problemas (relación causa-efecto)  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

### **1.2.3.- Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., de seguir con este inconveniente de morosidad alta, se vería impedida de satisfacer la demanda de próximos créditos, y cumplir con los gastos necesarios para el sustento de la Cooperativa.

La calificación de un crédito y la constatación de requisitos y garantías es el deber del oficial de crédito, y constituyen un sustento fundamental al otorgar un préstamo que de no hacerse con la exigencia que amerita se llega a porcentajes altos de morosidad lo que es preocupante para la institución.

Si los procesos de calificación del socio que recibió el crédito no fueron correctamente aplicados las consecuencias para la cooperativa podrían ser una pérdida de la que puede derivarse consecuencias negativas.

Los problemas de morosidad que existe en la Cooperativa son preocupantes debido a que existen montos de dinero muy importantes y que para la Institución implica una pérdida porque es un dinero improductivo, debido a la mala colocación de créditos por parte de los asesores de crédito.

Por todo lo anteriormente mencionado es necesario darle soluciones antes de que esto siga creciendo, porque la comparación que se hace entre los 2011 y 2012, muestra que existe un aumento notorio de morosidad en todas las Oficinas Operativas y la Matriz de la Cooperativa, por lo que necesario tomar medidas correctivas y disminuir la morosidad y el riesgo al otorgar créditos, mediante la verificación de la información y el sustento adecuado de garantías. Porque la morosidad está ligada a la solvencia y por solvencia se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago. Cuanto mayor sea la solvencia, menor será la morosidad.

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

¿Por qué el Riesgo de Crédito incidió en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., en la Matriz y Oficinas Operativas, año 2012?

#### **1.2.5.-Preguntas Directrices**

¿Cuáles son las políticas crediticias que se utilizaban en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.?

¿Qué soluciones son factibles para reducir el índice de riesgo de crédito pudiendo así aumentar la Rentabilidad de la Cooperativa?

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

Esta investigación cuenta con las siguientes delimitaciones para lograr un mejor desarrollo del mismo:

**Campo:** Finanzas

**Área:** Riesgos, Crédito y Contabilidad

**Aspecto:** Riesgo de Crédito y Rentabilidad

**Delimitación poblacional:** Los elementos de investigación lo constituyen el personal del área financiera, administrativa y contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

**Delimitación Espacial:** Este trabajo investigativo se desarrolló en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

**Delimitación Temporal:** El estudio se desarrolló con los datos del año 2012.

### 1.3.- Justificación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un pilar fundamental para el desarrollo de personas que necesitan de dinero adquirido como créditos para poder invertir en diversas actividades indispensable para el desarrollo económico de los mismos.

En tal virtud es necesario determinar, conocer los motivos que están elevado el nivel de riesgos para la entidad que otorga créditos, buscando alternativas de solución que puedan disminuir el nivel de riesgo de crédito de la institución que se investigó.

El incumplimiento suele estar motivado por una disminución en la solvencia de los agentes prestatarios por problemas de rentabilidad, pérdidas continuadas, quiebras, disminución de los ingresos, aumento de los tipos de interés y desempleo en el caso de las familias, aunque también puede producirse por falta de voluntad de pago.

El riesgo de crédito fue, y sigue siendo, la causa principal de los múltiples episodios críticos que han vivido los sistemas bancarios del mundo en los últimos veinte años.

Es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, porque la mayoría de las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro y si éste no se da con base en lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- Factores internos.- que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

- Factores externos.- que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos.

Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

- Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- Concentración geográfica: económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

Además esta investigación es factible por que se cuenta con la predisposición del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. Para poder acceder a la información que sea necesaria para satisfacer los fines de este estudio.

## **1.4.- Objetivos**

### **1.4.1.- General**

Investigar el Riesgo de Crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., de la Matriz y Oficinas Operativas, año 2012.

### **1.4.2.- Específicos**

- ✓ Diagnosticar el riesgo que se genera en los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., Matriz Salasaca y Oficinas Operativas (Ambato, Pelileo, San Cristóbal, Santa Cruz, Tena)
- ✓ Determinar el nivel de Rentabilidad alcanzada en el año 2012 por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. en cada una de sus Oficinas Operativas.
- ✓ Analizar las políticas crediticias e incorporar preguntas que intervengan en las solicitudes de crédito, de tal forma que investiguen información riesgosa.



## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

En la tesis de obtención del título de Economista: ***“El Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión en el período 2007-2010”***. Se plantea como objetivo general “Analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular Ltda. Del cantón Ambato durante el período 2007-2010 concluyendo con las siguientes aseveraciones “El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos de la Cooperativa tiene influencia en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ve reducidos. El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la Cooperativa.

Según Chicaiza (2004) en su tesis de Doctorado en Contabilidad y Auditoría sobre ***“Análisis y Evaluación de la Gestión de Crédito en el Riesgo de Recuperación en la CACMERT Ltda.”***. Se plantea como objetivo general “Estudiar sistemáticamente la gestión operativa de créditos y su incidencia en el riesgo de recuperación de la Cooperativa”. Además como objetivos específicos plantea lo siguiente “Determinar los factores que influyen en el riesgo de recuperación de los créditos”. “Establecer el porcentaje de créditos que se encuentran en riesgo de

recuperación”. Luego de un profundo análisis de la información obtenida mediante la investigación, en autor llega, entre otras, a las siguientes conclusiones “Se puede determinar que la mejor alternativa para la concesión del crédito depende de las políticas internas que la Cooperativa así lo determine”.

“La cooperativa en algunos casos no dispone de documentos que efectivicen el cobro en caso de clientes que se encuentren en mora legalmente. Además el oficial de crédito no realiza inspecciones a todos los socios, provocando un riesgo de créditos al confiar solo en la información presentada”.

De acuerdo a López (2011): en su tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. con el tema: “***El Sistema Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucia Ltda., de la Parroquia Ambatillo en el año 2010***”, propone como objetivo general: “Analizar el sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda., durante el año 2010”, y como específicos: “Estudiar el Sistema Crediticio de la Cooperativa Santa Lucía Ltda.”, “ Identificar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa para determinar su situación actual” y “Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.”, posterior a un análisis de la información, la autora llega a las siguientes conclusiones: “No existe un control adecuado sobre la gestión que se realiza en el departamento de créditos por cuanto los resultados señalan que los socios no están satisfechos con el servicio”, “ El Sistema Crediticio para acceder a un crédito no se encuentra definido correctamente, esto conlleva a la inconformidad de los socios, ya que no se cumplen con todos los servicios establecidos en cuanto a las políticas de crédito” , “La Cooperativa no facilita créditos a largo plazo, por lo que los socios pueden buscar otra Institución que cumpla con todos los requerimientos solicitados, esto conllevaría a la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa”.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

La investigación se alinea con el paradigma crítico-propositivo porque al estar en contacto con la realidad, lo que se busca es criticarla para entenderla desde todos los puntos de vista y proponer alternativas de solución.

Según Recalde (internet: 2011). “el paradigma Critico-Propositivo es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógicas, instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad”

Santos (2009) explica que: “El paradigma Critico – Propositivo, es crítico por cuanto analiza una situación dentro de una estructura, y propositivo porque busca plantear una alternativa de solución a la problemática investigada”

### **Finalidad**

- ✓ Problematización
- ✓ Construcción teórica del objeto de estudio.
- ✓ Recolección de información
- ✓ Procesamiento de análisis de información
- ✓ Reconstrucción de la totalidad concreta: análisis – síntesis.
- ✓ Redacción del informe (nueva teoría)
- ✓ Propuesta de solución.

### **Fundamentación epistemológica**

Ramírez y otros (2001) considera a la fundamentación epistemológica como: “El conjunto de factores, operaciones y parámetros que intervienen en la producción y transmisión sistemática del conocimiento, así como a las capacidades que éste fomenta en los individuos y a las consecuencias

directas e indirectas que suscita en la actividad social. Estas premisas atañen, también, a la creatividad y al sentido crítico involucrados en el proceso de desarrollo de nuevos conocimientos y experiencias”.

Con esta investigación lo que se busca es modificar, construir el conocimiento producto de un análisis detallado pormenorizado y una cabal comprensión de las variables: riesgo de crédito y su incidencia en la liquidez de la Institución Financiera, además de su implicación en la realidad estudiada.

De acuerdo a Castillo (Internet: 2012), Epistemología: “Es la rama de la Filosofía, cuya base de estudio es el conocimiento”.

Se encarga de problemas como circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas. Se centra en ciertos conceptos tales como la verdad, objetividad, realidad o justificación.

### **Fundamentación ontológica.**

La investigación cualitativa determina la realidad o la existencia de lo que se quiere investigar, esto quiere decir que considera la existencialidad de un determinado individuo, persona, o grupos, a fin de indagar la realidad que estos experimentan en la realidad.

En la misma línea de pensamiento de Ramírez y otros (op.cit) frente a lo ontológico argumentan:

Se refieren al sentido y los fines medulares que caracterizan el ser de la educación a la luz de los principios, atributos e ideales que definen la naturaleza humana y su devenir histórico-cultural, así como las condiciones materiales y espirituales de su realización en el mundo actual. A instancias de estas bases fundamentales, la conceptualización de las funciones sustantivas de la educación tendrá que estar relacionadas estrechamente con los problemas, demandas y tendencias preponderantes de la realidad social contemporánea, tanto a nivel mundial como a nivel nacional y regional. Estas premisas ontológicas

caracterizan todo aquello que el ser humano aun no es, pero que por naturaleza y vocación puede llegar a ser; todo aquello que la educación (superior) debe moldear para que ese llegar a ser se convierta en realidad.” (En: <http://www.guanajuato.gob.com>):

Según Castillo (Internet: 2012), Ontología es: “Es la rama de la metafísica, que estudia todo lo que hay o existe. Además analiza las relaciones entre un agente y un agente o individuo”.

Desde este punto de vista se buscará solucionar problemas existentes en la investigación realizada.

### **Fundamentación axiológica**

Esta investigación estará apegada a valores propios de la metodología de la investigación científica como: la honradez académica, la honradez científica, la exactitud numérica, la exactitud de los procesos, la veracidad entre otros.

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

### 2.3 Fundamentación legal

Según el Reglamento de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera **Art. 35.**-Cada cooperativa tendrá un comité de crédito integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el consejo de administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito.

**Art. 48.**-Las cooperativas están sujetas a las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia, en lo no previsto por dicho Catálogo, se aplicarán en su orden las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y, de no existir normativa en las dos anteriores, las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs).

**Art. 49.**-Con el propósito de que los socios y el público en general conozcan la situación económico financiera de las cooperativas, éstas pondrán la información a su disposición, conforme las normas emitidas por la Junta Bancaria. Asimismo, publicarán sus estados financieros anuales cuando la Superintendencia lo requiera en los términos que disponga.

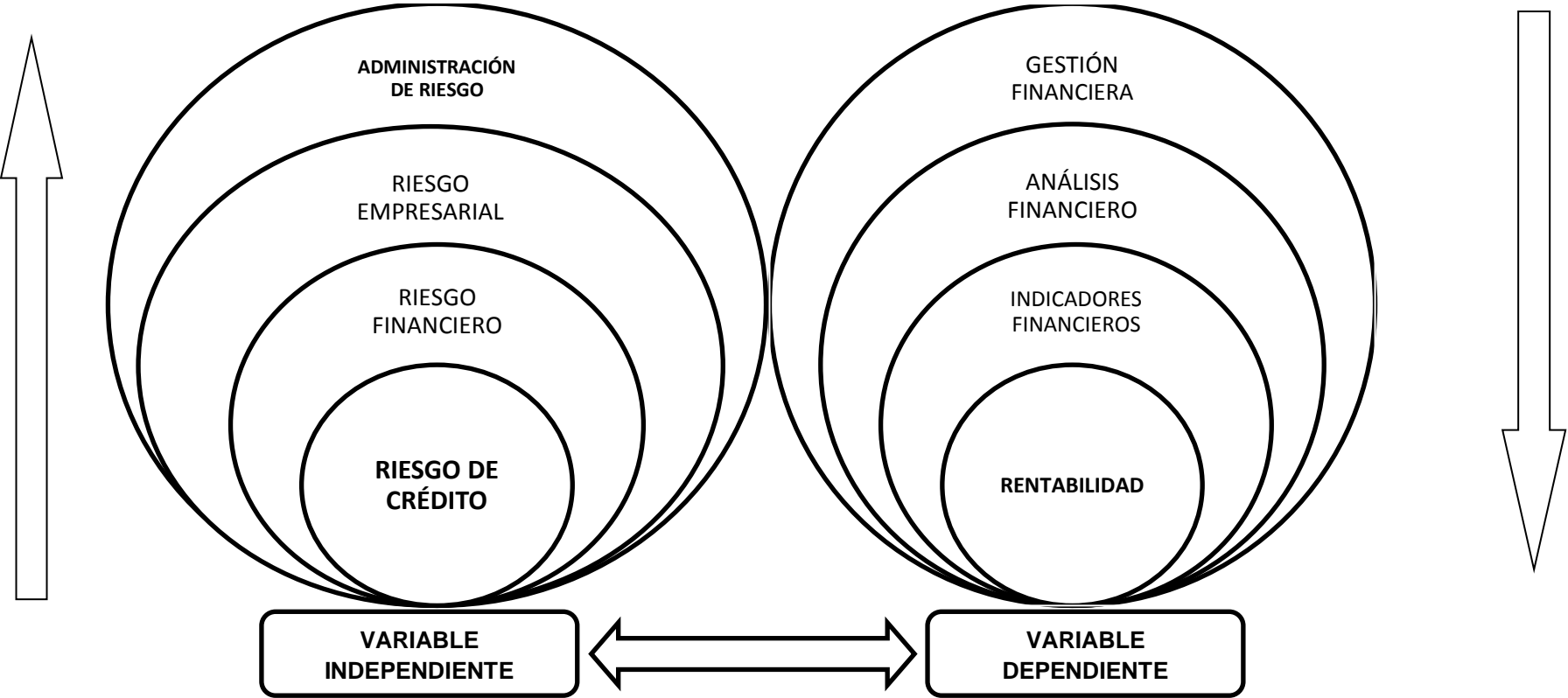
**Art. 50.**-Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto. Estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar las auditorías interna y externa.

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Sección 1 De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

**Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

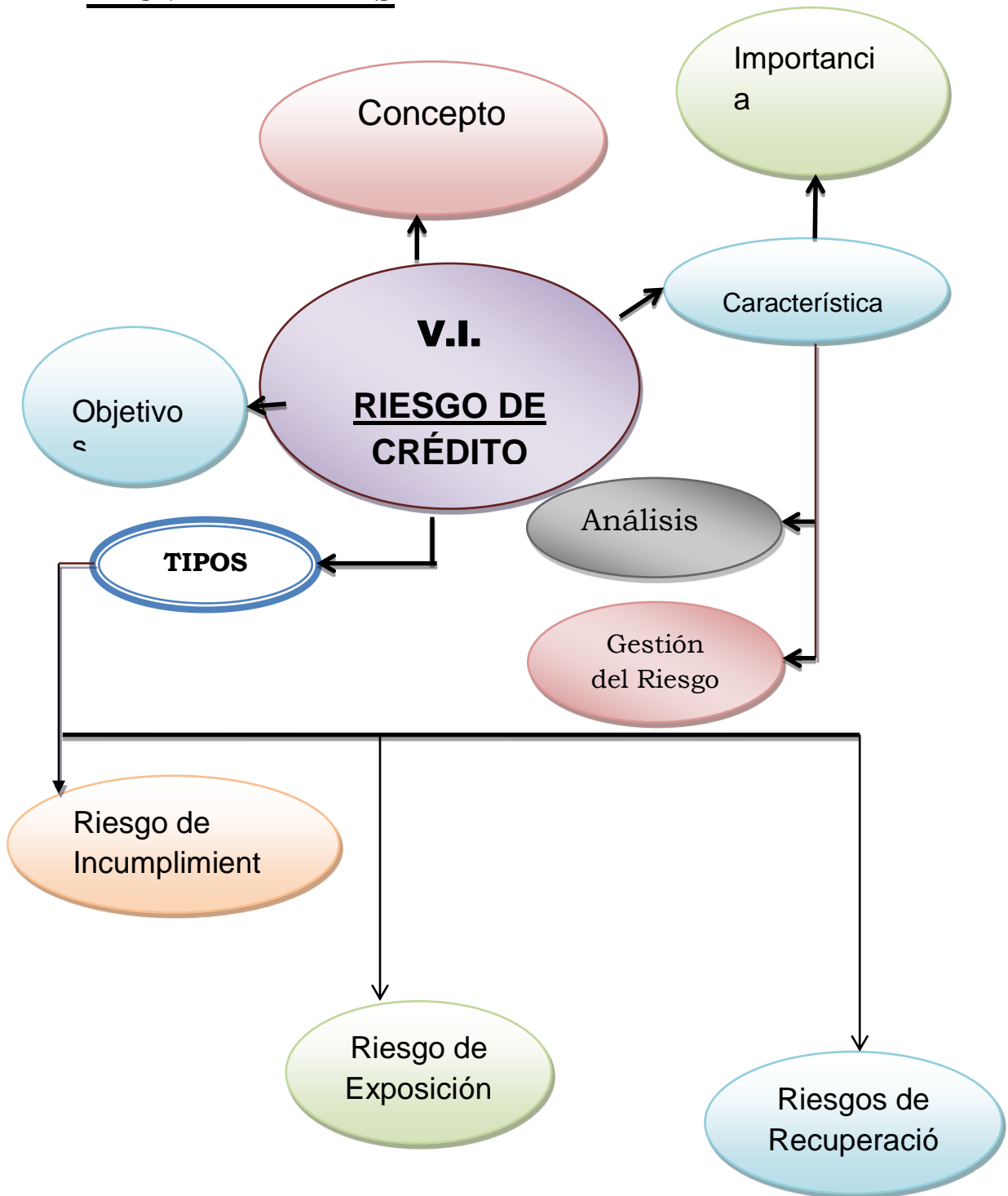
**2.4 Categorías Fundamentales**



**Gráfico 05:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

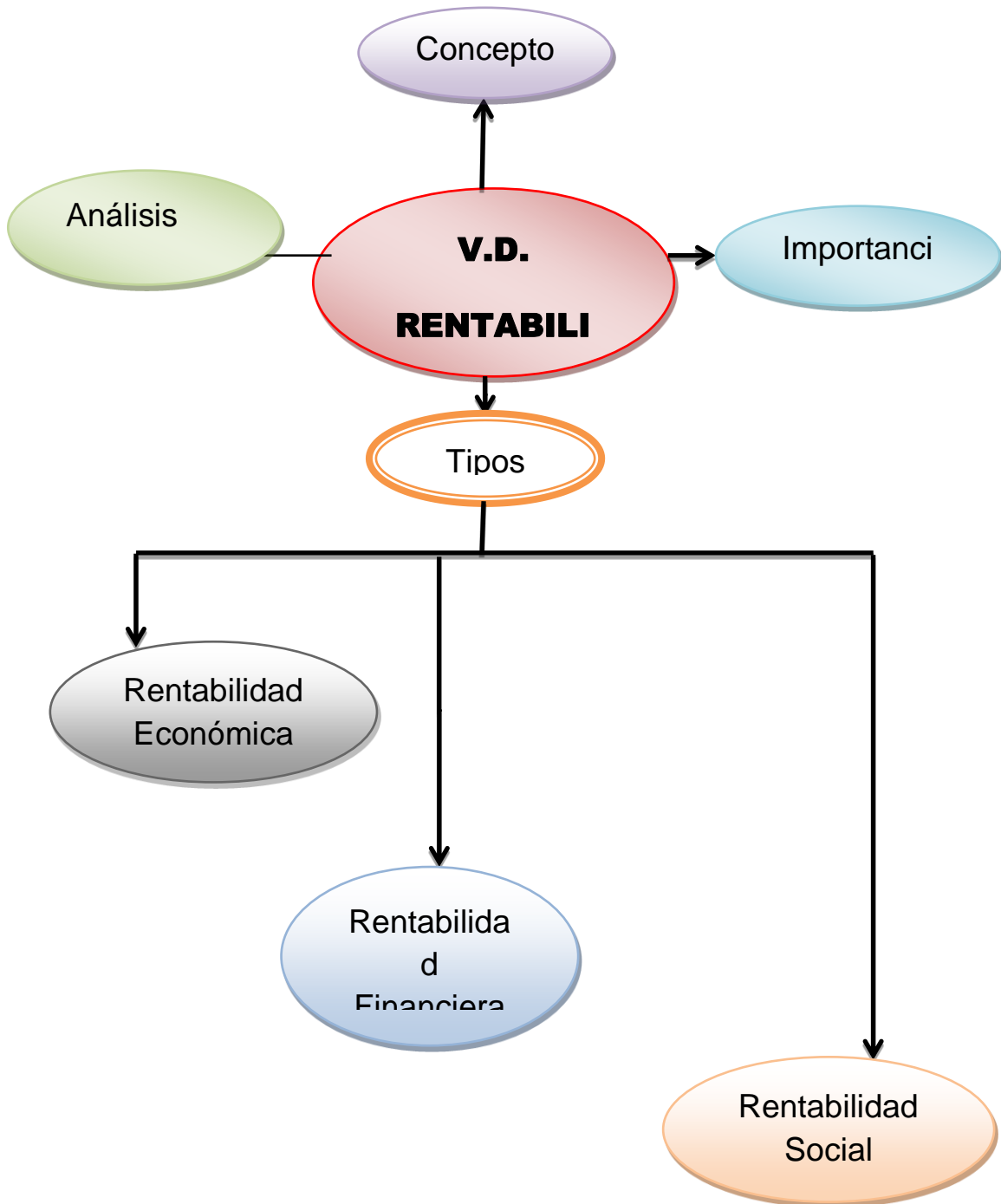


## LLUVIA DE IDEAS



**Grafico 06.** Lluvia de ideas Variable Independiente  
**Elaborado por:** Jimena Freire

**LLUVIA DE IDEAS**



**Gráfico 07.** Lluvia de ideas Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

## **VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros Según (Bodie: Internet). La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”.

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso de instrumentos financieros en beneficio de la Institucion.

Para Morales (internet), la Administración de Riesgo es: “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”.

De acuerdo a Lefcovich (2010, internet), “Existe riesgo cuando se tienen dos o más posibilidades entre las cuales optar, sin poder conocer de antemano los resultados a que conducirá cada una. Todo riesgo encierra, pues, la posibilidad de ganar o de perder; cuanto mayor es la posible pérdida, tanto mayor es el riesgo”.

### **RIESGO EMPRESARIAL**

Para Rajadell (2003) se define el riesgo como: “la posibilidad de que la empresa no alcance el beneficio esperado. Por ello el riesgo se suele medir en función de la variabilidad que experimenta el beneficio”. Entre dos empresas cuyos beneficios oscilan entre 15 y 50 millones o entre 25 y

35 millones respectivamente, se dirá que la segunda es menor arriesgada, pues el grado de variabilidad del beneficio es menor. En general, cuando la rentabilidad aumenta paralelamente, también lo hace su riesgo asociado. Por ejemplo, una inversión en deuda pública ofrece una baja rentabilidad y un bajo riesgo, en cambio, la inversión en la creación de una empresa es más arriesgada. Si la variabilidad del beneficio constituye la medida del riesgo empresarial se deben determinar qué factores explican dicha variabilidad. Hay dos tipos económico y financiero.

De acuerdo a Fernández (internet): “El Riesgo Empresarial es la probabilidad de ocasionar efectos negativos en los objetos de la empresa con el desarrollo de opciones que ponen en práctica las decisiones empresariales tomadas en situaciones de incertidumbre”.

Según Estupiñán (2006, internet): define al Riesgo empresarial como: “La probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda, la ventaja de una empresa es que conozca claramente los riesgos oportunamente y tenga la capacidad para afrontarlos.”

Los actuales modelos organizacionales y su estructura de información presentan algunas deficiencias en cuanto a la medición y valoración sobre el riesgo de obtención del beneficio empresarial, dificultando así la toma de decisiones de los responsables y usuarios de esta información, repercutiendo directamente con la entrada de recursos por medio de nuevos inversores de capital.

Por ende se hace necesario diseñar las herramientas necesarias para que las empresas presenten la información referente al riesgo que se asume por tomar o no una decisión productiva o financiera, esto basado en el principio referente al real origen de los riesgos, incorporando información sobre las distintas áreas operativas de la empresa y también sobre el entorno en el que la entidad desarrolla su actividad, analizando separada

y conjuntamente los riesgos operativos, financieros, estratégicos y ambientales.

## **RIESGO FINANCIERO**

Mascareñas, señala que: “El riesgo de crédito también conocido como riesgo de crédito o de insolvencia, el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre”.

De acuerdo a Wong (2012). “El Riesgo Financiero es la posibilidad de sufrir una pérdida de valor económico”.

El riesgo financiero está estrechamente relacionado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una empresa posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento.

Según Hincapie (2007). “El Riesgo Financiero, significa “peligro de pérdida económica futura”, su medición es a través del cálculo de probabilidades y su análisis es la medición y explicación del riesgo (separación de las partes= Factores) en contextos de incertidumbre (entorno competitivo)”.

## **RIESGO DE CRÉDITO**

### **Concepto:**

El riesgo de crédito, también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera.

De acuerdo con Samaniego (2008): “Riesgo de crédito es la diferencia entre el rendimiento de un título con riesgo de insolvencia (como bonos de empresa o deuda de mercados emergentes) y uno libre de riesgo”.

### **Objetivos:**

Un buen modelo de riesgo de crédito cubre varios objetivos a la vez y puede y debe utilizarse para distintas aplicaciones. El objetivo genérico es ayudar a cuantificar, agregar y gestionar el riesgo, teniendo en cuenta factores tales como los diferentes niveles de calificación crediticia, las líneas de productos, las zonas geográficas y el ciclo económico. De este objetivo genérico surgen diversas líneas de aplicación, tales como estimar las reservas necesarias para hacer frente a pérdidas de crédito no anticipadas, a un horizonte temporal y nivel de confianza determinados, asignar los recursos de capital a las diferentes líneas de negocio, evaluar los resultados obtenidos ajustados al nivel de riesgo soportado, determinar primas de riesgo, calcular las concentraciones de riesgo, más allá de la simple agregación de importes y por lo tanto establecer límites en términos de riesgo y llegar a gestionar la cartera de créditos de forma activa, bajo perfiles de rentabilidad riesgo deseados.

### **Importancia del riesgo de crédito**

Incremento estructural en el número de fallidos, debido al incremento en la competencia entre prestamistas.

El fenómeno de la desintermediación financiera que hace que aparezcan un mayor número de potenciales prestatarios y una disminución de la calidad crediticia media de los mismos.

La mayor competencia entre prestamistas también ocasiona unos márgenes más estrechos.

## **Tipos de Riesgo de Crédito**

### **La exposición.**

La exposición depende del valor de mercado de los activos con riesgo de crédito.

Fundamentalmente, es el resultado de considerar las primas de riesgo, también llamadas *spread*, por rating y plazo, respecto al tipo de interés libre de riesgo al mismo plazo.

El hecho más relevante a la hora de evaluar la exposición al riesgo de crédito de un activo es la probabilidad que tiene éste de mantener o de alterar su calidad crediticia durante un determinado periodo de tiempo.

$$\text{Pérdida Esperada (EL)} = \text{Exposición} * \text{Probabilidad de Incumplimiento} * \text{Severidad}$$

### **La probabilidad o tasa de incumplimiento.**

La probabilidad o tasa de incumplimiento valora la posibilidad de que se produzca un evento de crédito en un período de tiempo. Es decir, que un cliente incumpla las obligaciones, contraídas por contrato, a vencimiento.

Por evento de crédito o default podemos considerar 6 situaciones:

1. La quiebra: el patrimonio de la empresa es negativo.
2. La moratoria: se aplaza el pago de una deuda vencida (soberanos).
3. El impago: después de un periodo de gracia, el pago no se efectúa.
4. El repudio: la entidad de referencia rechaza la validez de la obligación o deuda.
5. La reestructuración: se renegocian los términos de la operación, resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.
6. El vencido y el exigible: la deuda resulta vencida y exigible por alguna causa, como la cancelación anticipada.

### **La severidad.**

La severidad, tal y como se ha descrito anteriormente, es la pérdida real soportada tras un evento de crédito y una vez finalizado el proceso de recobro.

Al producirse el evento de crédito, el inversor, como norma general, no pierde el total de la inversión sino que en función del tipo de *default* y del rating del activo se recupera parte de ella.

La severidad se expresa como:

$$\% \text{ Severidad} = (1 - \% \text{ Recuperación Neta})$$

### **Gestión del riesgo de crédito**

Existen varios modelos que permiten una medición adecuada de este riesgo, sin embargo, al margen de los establecidos por la norma, debe ser la propia entidad, quien elija el que mejor se ajuste en función a sus necesidades.

El ámbito de aplicación de los mismos, puede darse en la fase de mercadeo, en el proceso de aprobación, en la determinación de la calificación y en la asignación de precios de los créditos, en la generación de alertas tempranas y en la proyección de estrategias de cobranza, entre otros.

A lo largo de los tiempos el inversor siempre ha buscado controlar el riesgo para poder llegar a su objetivo de máxima rentabilidad con la mínima incertidumbre. La evolución de los métodos para mitigar el riesgo de crédito viene determinado por las necesidades que han ido surgiendo para poderlo controlar, y que han hecho de esta situación una oportunidad de negocio.

Las entidades financieras, las más afectadas por este tipo de riesgo, en un principio trataban de controlar este riesgo mediante barreras que impedían a los inversores menos fiables conseguir financiación. Para ello, se establecieron numerosas cláusulas a la hora de conceder préstamos,



además de la exigencia de avales mediante los cuales si el prestatario no podía hacer frente a la deuda, debería responder con éstos ante la entidad prestamista.

## VARIABLE DEPENDIENTE

### GESTIÓN FINANCIERA

La Gestión Financiera permite el análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una sociedad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos.

De acuerdo con NÚÑEZ (2008): “La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

Según Ortega (2002): “La Gestión Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización”.

La función financiera integra:

- ✓ La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- ✓ La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- ✓ La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);

- ✓ El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- ✓ El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

### **Funciones:**

Las funciones de la Gestión Financiera consisten en la determinación de las necesidades de recursos financieros, planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles.

Montalvo, (2009), manifiesta que: “La Gestión Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro”. En este ámbito empresarial, la gestión financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

1. La Inversión
2. El Financiamiento
3. La Administración de los Activos.

### **ANÁLISIS FINANCIERO**

Bravo (2003: 335) explica que: “El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasa, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones”.

Para Cuervo (1986). “El análisis financiero es un método para establecer las consecuencias financieras de las decisiones de negocios, aplicando

diversas técnicas que permiten seleccionar la información relevante, realizar mediciones y establecer conclusiones”.

Los análisis financieros deberán realizarse los cálculos para determinar la aceptación rechazo del proyecto de inversión. Para lo cual se requiere la información de las áreas para establecer la rentabilidad partiendo del costo inicial y de las estimaciones de las cantidades de producto, su costo y su precio. La información externa para determinar la influencia de impuestos, las posibles fuentes de financiamiento y su costo, etc.

### **Objetivos:**

De acuerdo al mismo autor. “El objetivo principal del análisis financiero es conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la organización de tal manera que se puedan implementar estrategias para el buen funcionamiento y mejoramiento de las técnicas utilizadas por el personal financiero de la empresa”.

La administración financiera de negocios busca identificar los cursos de acción que tienen el mayor efecto positivo en el valor de la empresa para sus propietarios.

Para esto es necesario establecer cuál es el valor de la empresa en el momento de la decisión y a través de qué caminos puede aumentarse este valor (actuando sobre los recursos que se emplean y los medios de financiamiento que se utilizan). El análisis financiero proporciona a los directivos y propietarios una medida del efecto esperado que tienen las decisiones estratégicas y de gestión en el valor de la empresa.

Fornero, (2004). Asegura que:

Los acreedores comerciales y los prestamistas (acreedores financieros) buscan establecer de un modo adecuado la capacidad de pago de la empresa a la cual le conceden crédito. Para ello también se interesan en las perspectivas de la generación de fondos de la empresa y

en la evolución de sus condiciones patrimoniales y de desempeño competitivo.

Es importante que los directivos y propietarios comprendan cuál es la evaluación de la empresa que realizan los inversores y los acreedores, a fin de negociar mejor las operaciones de aportes de capital o contratación de pasivos. Es necesario, entonces, que analicen aquellos aspectos y explicaciones que afectan esa evaluación.

### *Herramientas:*

Para el análisis financiero de una empresa es necesario identificar la información pertinente y utilizar herramientas que permitan un tratamiento adecuado de esa información.

En el análisis financiero se usan cuatro tipos de técnicas:

- 1) técnicas de interpretación de datos (tanto de la empresa como de los mercados de bienes y financieros)
- 2) técnicas de evaluación competitiva y estratégica
- 3) técnicas de pronóstico y proyección
- 4) técnicas de cálculo financiero.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

El método más conocido, que nos brinda la contabilidad, para la toma de decisiones de negocios de la empresa, es el análisis de estados financieros. De acuerdo a los principios de contabilidad, los estados financieros deben presentar los resultados de las operaciones, los flujos de efectivo y la situación financiera de una entidad, y están representados por el Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias, el Estado de Movimiento o el Flujo de Efectivo o de Fondos y el Balance General respectivamente.

Para comparar el avance de la empresa los analistas financieros recurren a las razones o índices financieros. Los índices financieros son realmente útiles si se calculan para una serie de años, que permitan determinar promedios y tendencias; y mucho mejor, si los podemos comparar con diferentes empresas del mismo o similar ramo que el de la analizada.

Las razones o índices financieros no son más que relaciones que se establecen entre las cifras de los estados financieros, para facilitar su análisis e interpretación. A través de ellas, se puede detectar las tendencias, las variaciones estacionales, los cambios cíclicos y las variaciones irregulares que puedan presentar las cifras de los estados financieros.

Dependiendo de la orientación que se dé al cálculo de las razones financieras, éstas se pueden dividir o agrupar en cuatro grandes grupos (liquidez, apalancamiento, actividad), que se presenta a continuación:

- **Razones**

En palabras de Bravo (2003: 337). Razón es: “El resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o es estado de pérdidas y ganancias”.

El análisis por razones o índices señala los puntos fuertes y débiles de una empresa, además indica probabilidades y tendencias.

- Razones de Liquidez

Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo, en función a la tendencia de activos líquidos, mas no a la capacidad de generación de efectivo. Algunos ejemplares de este tipo de razones son las siguientes:

- *Capital de Trabajo*: representa la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo}$$

- *Razón Circulante*: mide el número de unidades monetarias de inversión a corto plazo, por cada unidad de financiamiento a corto plazo contraído.

$$\text{Razón Circulante} = \text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Circulante}$$

- *Prueba o razón ácida*: se deriva de la anterior, ya que a la inversión a corto plazo se le extrae el inventario, por considerarse un activo muy poco líquido. Mide entonces el número de unidades monetarias en inversión líquida por cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Circulante}$$

- *Prueba súper ácida*: es similar a la anterior pero hace la consideración especial de que en el activo circulante pueden estar incorporados, además del inventario, algunos elementos que no son lo suficientemente líquidos para ser realizados en un momento de apremio. Por lo tanto, considera directamente solo aquellos activos de reconocida liquidez. Mide el número de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos, por cada unidad monetaria de deuda a corto plazo.

$$\text{Prueba súper ácida} = (\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo} + \text{Cuentas por Cobrar}) / \text{Pasivo Circulante}$$

- *Cobertura de Pagos*: no es exactamente un índice financiero puesto que no puede ser calculado a partir de los estados financieros. Es más bien una herramienta utilizada en el momento de preparar un flujo de caja para evaluar cómo se afectaría la

capacidad de pago, en la hipotética situación en que la empresa tenga que paralizar sus actividades.

$$\text{Cobertura de Pagos} = (\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo} + \text{Cobranzas}) / \text{Pagos en Efectivo}$$

- *Razón de Fondo de Maniobra*: mide la inversión neta en recursos circulantes, con relación a la inversión bruta total.

$$\text{Razón de Fondo de Maniobra} = \text{Capital de trabajo} / \text{Total Activo.}$$

## **RENTABILIDAD**

### **Concepto:**

Según Sánchez (2002) 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”.

Para Angulo (2000, internet). “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital”.

La rentabilidad esta directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad.

### **Importancia:**

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.



Sánchez (2002) señala además que la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad – riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: análisis de la rentabilidad, análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento, y análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

### **Tipos de Rentabilidad**

#### **Rentabilidad Económica**

Según Sánchez, (2002): La rentabilidad económica es: “Considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad”. Y su cálculo es:

**RE = Resultado antes de intereses e impuestos / Activo total**

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

#### **Rentabilidad Financiera**

De acuerdo a Sánchez (2002): La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), “es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado”.

La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

**RF** = Resultado neto Fondos /Propios a su estado medio

### **Rentabilidad Social**

En el sentido que un servidor lo entiende, la rentabilidad social es un modelo para tomar decisiones económicas no basándose exclusivamente en la rentabilidad financiera del corto plazo, si no considerando la posible implicación que la decisión tendrá sobre el agregado económico.

Si la economía deja de tener actores para generar riqueza, no habrá quien pueda adquirir bienes y servicios, cayendo en un círculo vicioso que nos conducirá a una depresión económica, ya que el Estado, al tener menos base contribuyente, tendrá que incrementar la base impositiva para cumplir su papel.

Rentabilidad social es sí, considerar en primer lugar la utilidad social que se obtendrá de una decisión de política económica.

## **2.5 Hipótesis**

La Morosidad incide en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., de la Matriz Salasaca y Oficinas Operativas, año 2012.

## **2.6 Señalamiento de variables**

### **2.6.1 Variable independiente**

La Morosidad

### **2.6.2 Variable dependiente**

Rentabilidad

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de orden cuantitativo, porque busca las causas de los hechos que estudia, posee una medición controlada y enfatiza en el resultado final. Y cualitativo por que destaca en el proceso, es holístico y asume una realidad dinámica.

#### **Investigación Cuantitativa**

Para LEON Schiffman (2008) “La investigación cuantitativa es de índole descriptiva y la usan los investigadores para comprender los efectos de diversos insumos promocionales en el consumidor, dándoles así a los mercadólogos la oportunidad de “predecir” el comportamiento del consumidor”.

Este enfoque de investigación se conoce como positivismo, en tanto que los investigadores del consumidor cuyo principal interés consiste en predecir el comportamiento de los consumidores se designan con el nombre de positivistas. Los métodos utilizados en la investigación positivista se tomaron principalmente de las ciencias naturales y consisten en observación, experimentación y técnicas de encuesta. Los resultados son descriptivos, empíricos y, si se recaban en forma aleatoria (es decir, utilizando una muestra probabilística), pueden generalizarse a poblaciones más grandes. Puesto que los datos recabados son cuantitativos, sirven para realizar un análisis estadístico complejo.

En esta investigación se presenta: (Adaptado de Briones, G. (1997)).

- Realidad repetible
- Busca las causas de los hechos que estudia.
- Medición controlada
- Enfoque universalista.
- Perspectiva desde afuera.
- Orientado a la comprobación de inferencias replicables de hipótesis.
- Énfasis en el resultado final.
- Generalizable: estudio de casos independientemente del contexto
- Fragmentario. (por partes aisladas).
- Asume una realidad estable.
- Investigación de expertos.

### **Investigación Cualitativa**

De acuerdo con LEON Schiffman (2008). “La técnicas de la investigación cualitativa consisten en entrevistas de profundidad, grupos de enfoques, análisis de metáforas, investigación de montajes y técnicas proyectivas. Dichas técnicas son administradas por un entrevistador analista altamente capacitado que analiza también los resultados, por lo cual estos tienden a ser un tanto subjetivos. Como el tamaño de las muestras es necesariamente pequeño, los resultados no pueden generalizarse a poblaciones mayores y se utilizan, en primer lugar, con la finalidad de encontrar nuevas ideas para las campañas promocionales y los productos que pueden probarse mas a fondo en estudios más comprensivos y de mayor enlace”.

Características de la investigación cualitativa: (Adaptado de Briones, G. (1997)).

- Privilegia técnicas cualitativas.
- Realidad única, irrepetible.
- Busca la comprensión de los fenómenos sociales.
- Enfoque contextualizado.
- Perspectiva desde dentro.
- Orientado a la formación de hipótesis.
- Énfasis en el proceso.
- No generalizable: estudio de casos en su contexto.
- Holístico.
- Asume una realidad dinámica.

### **3.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se redactó bajo dos modalidades de investigación, de campo, documental-bibliográfica; las mismas que responden al requerimiento de las variables involucradas en este proyecto.

Según Herrera y otros (2010). “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

De acuerdo a los mismos autores. “La investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes

primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros”.

### **3.3.- Tipo o nivel de investigación**

Los tipos de investigación que se utilizaron son: Exploratoria y Descriptiva.

Adaptado de Herrera y otros (2010). Exploratoria.- Porque se debe ir al lugar del hecho a averiguar cuál es la situación y poder determinar la existencia o no del problema. Las características de este tipo de investigación es que posee una metodología más flexible, de mayor amplitud y dispersión.

Los objetivos son generar hipótesis, reconocer variables de interés investigativo, sondear un problema poco investigativo o desconocido en su contexto particular.

De acuerdo al mismo autor. Descriptiva, debido a que se da en una realidad presente, actual. Las características de esta investigación es la apertura a predicciones rudimentarias, de medición precisa, requerimiento de conocimiento suficiente. Los objetivos de este tipo permiten comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios, caracterizar una comunidad, distribuir datos variables consideradas aisladamente.

### **3.4.- Población y muestra**

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. Mientras que la muestra, consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

Debido a la naturaleza de esta investigación se utilizará la Técnica de Análisis y Observación de Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

En tanto, para la variable dependiente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. Se solicitó al Departamento Financiero los indicadores financieros de Rentabilidad para su respectivo análisis e interpretación, de los datos obtenidos.



### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### VI: MOROSIDAD

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS Y RECURSOS
<p>La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago, es la consecuencia de una mala calificación del Crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Para analizar la morosidad se requieren de los siguientes indicadores:</p> <p>Cartera en Riesgo Total, Morosidad Ampliada, Cartera en Riesgo &gt; 30 días; &gt; 90 días; &gt; 180 días; &gt; 360 días.</p>	<p>Cartera en Riesgo Total</p> <p>Morosidad Ampliada</p> <p>Cartera en Riesgo &gt; 30 días; &gt;90; &gt; 180; &gt; 360 días.</p>	<p>Cartera Vencida / Cartera Total</p> <p>((Cartera Vencida + Capital que no devenga interés) / Cartera Total)</p> <p>Saldo de Préstamos con atraso &gt; 30 días vencida / cartera bruta total</p>	<p>¿Cuál es la Cartera en Riesgo Total de cada oficina operativa?</p> <p>¿Cuál es la morosidad ampliada de la Cooperativa?</p> <p>¿Cuál es la Cartera en Riesgo &gt; 30 días; &gt;90; &gt; 180; &gt; 360 días de la Cooperativa?</p>	<p><b>Técnicas:</b> Observación</p> <p><b>Instrumento:</b> Estados Financieros</p>

**Cuadro 01.** Operacionalización de variables. (Morosidad)  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

## VD: RENTABILIDAD

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS Y RECURSOS
<p>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 óptimos resultados. Para conocer el nivel de rentabilidad se utilizan las siguientes Indicadores Financieros: ROE, ROAC y rentabilidad social.</p>	ROE	ROE= Resultado / Promedio Patrimonio total	¿Cuál es el Rendimiento de Capital de la Cooperativa?	<b>Técnicas:</b> Observación
	ROAC	ROAC= Resultado / Promedio Activo Total	¿Cuál es el Rendimiento Neto sobre activos?	<b>Instrumentos:</b> Estados Financieros
	Rentabilidad Social	Beneficio que reciben los socios por parte de la Cooperativa.	¿Cuáles son los beneficios que reciben los socios por parte de la Cooperativa?	

**Cuadro 02.** Operacionalización de variables. (Rentabilidad)

**Fuente:** Jimena Freire

### **3.6.- Técnicas e instrumentos**

#### **Observación**

Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.

Según Herrera y otros (2010), la observación se convierte en una técnica científica cuando:

- a) Sirve a un objetivo de investigación;
- b) Es planificada;
- c) Se registra sistemáticamente y se confronta con verdades generales; y
- d) Se somete a comprobaciones y controles.

### **3.7.- Recolección de la información**

Metodológicamente, para la construcción de la información se opera en dos faces:

- ✓ Plan para la recolección de información.
- ✓ Plan para el procesamiento de información.

Para Herrera y otros (2010). “El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”.

Este plan de recolección de información se presta para alcanzar los objetivos de investigación propuestos; con la colaboración del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., sobre el Riesgo de crédito y su relación con la rentabilidad de dicha institución.

La observación se la desarrolló al investigar, leer, analizar diferentes documentos como son libros, revistas, internet, estados financieros de la Cooperativa, aspectos que sustentaron la investigación brindando gran aporte al investigador.

También mediante la aplicación de fórmulas que ayuden a conocer de mejor manera la rentabilidad con que cuenta la institución, pudiendo definir la verdadera situación de este indicador financiero.

### **3.8.- Procesamiento de la información**

Se realizó la interpretación de cuadros y gráficos para cada una de las formulas que se aplicaron, tanto para la morosidad como para la rentabilidad.

Pudiendo por medio de la aplicación de la prueba estadística del coeficiente de correlación ( $r$ ) verificar la hipótesis que se planteó para esta investigación permitiendo buscar alternativas de solución para el problema que existe en la Institución.

Además de la aplicación de fórmulas de Rentabilidad como es ROA Y ROE indicadores que maneja la Institución, con la finalidad de interpretar y analizarlos.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e Interpretación de datos

##### 4.1.1 Variable Independiente - La Morosidad

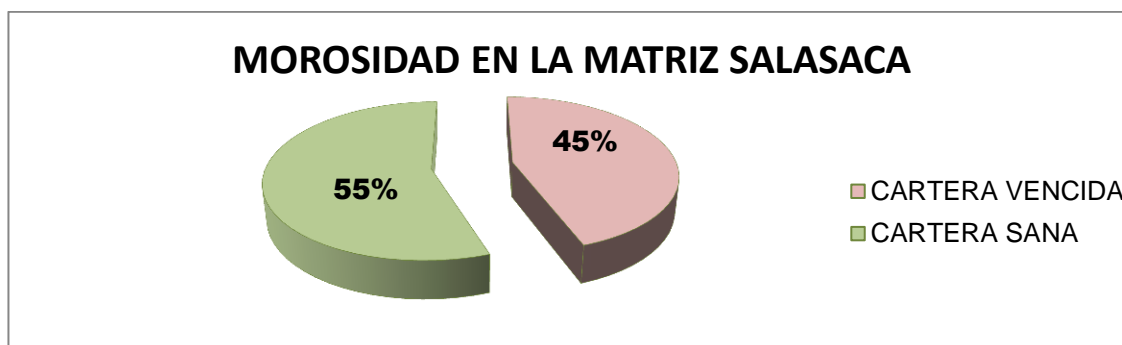
**Indicador:** Cartera en Riesgo Total = Cartera Vencida / Cartera Total

##### 4.1.1.1 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la matriz Salasaca?

**Cuadro 03:** Morosidad de la Matriz Salasaca.

MATRIZ	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
SALASACA	131.053,05	84	58.354,78	50	72.698,27	45

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 08.** Morosidad de la Matriz Salasaca.

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### **Análisis:**

Del total de la cartera de créditos de la matriz Salasaca el 45% representa la cartera vencida y el 55% es cartera sana.

#### **Interpretación:**

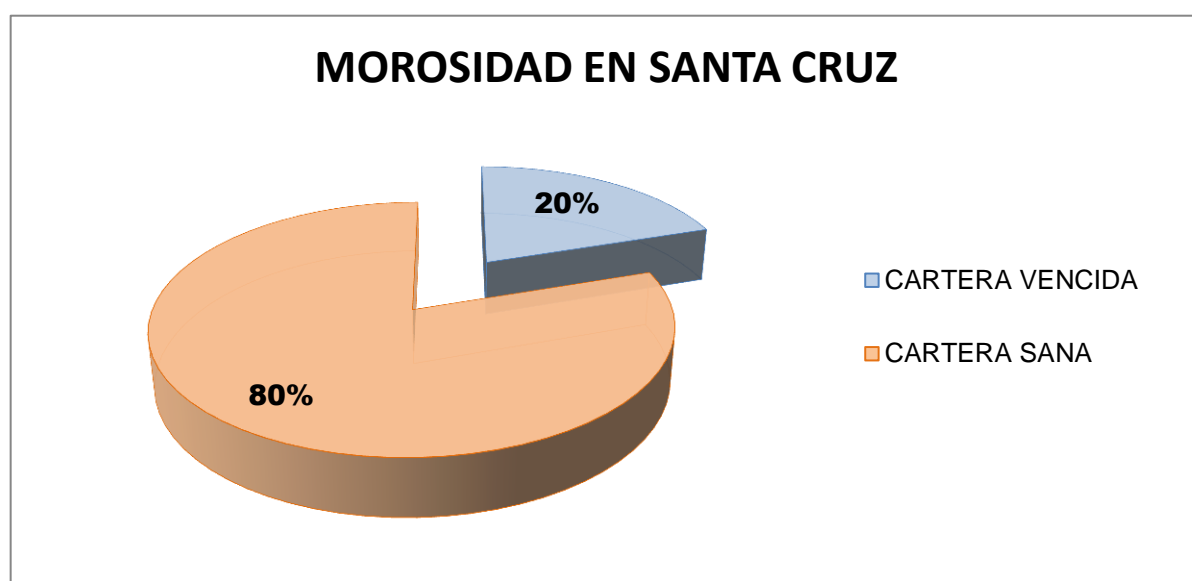
La situación en cuanto al número de socios que se encuentran en morosidad es alarmante, debido a que de ochenta y cuatro socios que solicitaron crédito, cincuenta de ellos se encuentran en morosidad.

**4.1.1.2 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la Oficina Operativa de Santa Cruz?**

**Cuadro 04:** Morosidad de la Oficina Operativa Santa Cruz.

AGENCIA	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
SANTA CRUZ	424.135,84	180	84.501,22	69	339.634,62	<b>19,92</b>

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 09.** Morosidad de la Oficina Operativa de Santa Cruz.

**Elaborado por:** Jimena Freire

**Análisis:**

La cartera vencida en la oficina Operativa de Santa Cruz de la provincia de Galápagos es del 20% del total de la cartera de créditos otorgada, mientras que el 80% representa la cartera sana.

**Interpretación:**

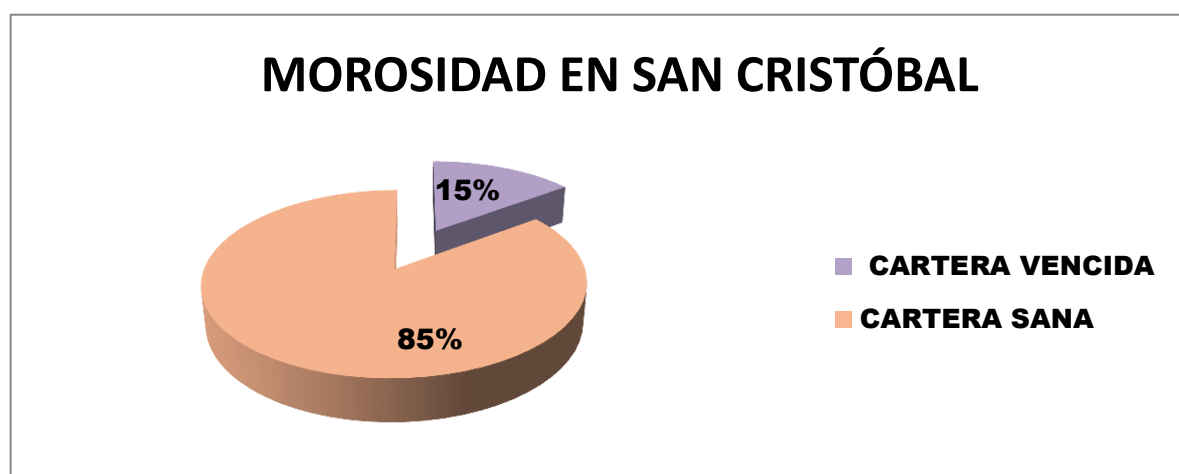
De ciento ochenta socios que solicitaron créditos, sesenta y nueve se encuentran morosos y por lo que se observa en la representación gráfica el monto superior es el de la cartera sana, pero no por eso deja de ser preocupante el monto de cartera vencida en esta oficina operativa.

### 4.1.1.3 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la Oficina Operativa de San Cristóbal?

**Cuadro 05:** Morosidad de la Oficina Operativa San Cristóbal.

AGENCIA	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
SAN CRISTOBAL	634.140,29	204	93.906,96	60	540.233,33	15

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 10.** Morosidad de la Oficina Operativa de San Cristóbal.

**Elaborado por:** Jimena Freire.

#### **Análisis:**

La morosidad en San Cristóbal de Galápagos es del 15%, mientras que la cartera sana representa el 85% del total de créditos otorgados en esta oficina operativa.

#### **Interpretación:**

En esta sucursal 204 socios solicitaron créditos, de los cuales 60 socios se encuentran en morosidad. El monto de cartera vencida es de \$ 93.906,96, frente a la cartera sana que es de \$ 540.233,33 en el año 2012.

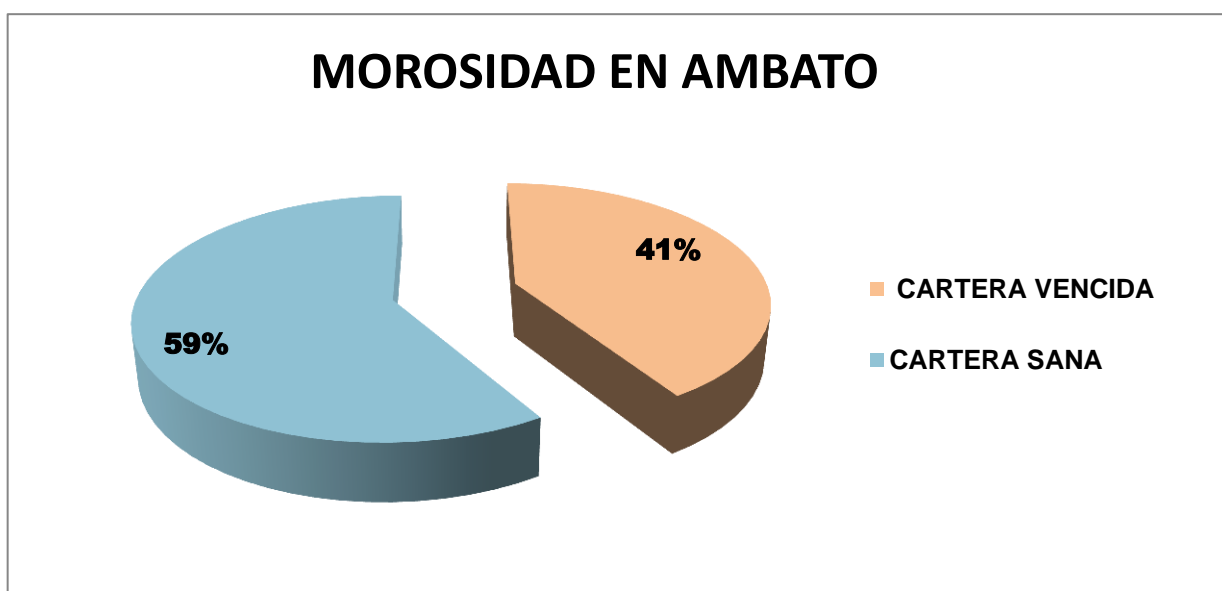
El porcentaje de cartera vencida es considerable, pero el monto que representa es preocupante debido a que es un monto que por el momento resulta improductivo y por lo mismo se deben tomar medidas correctivas, por el bien de la institución.

**4.1.1.4 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la Oficina Operativa de Ambato?**

**Cuadro 06:** Morosidad de la Oficina Operativa Ambato.

AGENCIA	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
AMBATO	56.053,30	52	23.031,62	38	33.021,68	<b>41,09</b>

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico: 11.** Morosidad de la Oficina Operativa de Ambato.

**Elaborado por:** Jimena Freire.

**Análisis:**

La cartera vencida en esta oficina operativa es del 41%, un porcentaje alto, mientras el 59% representa la cartera sana.

**Interpretación:**

El monto de cartera vencida es alto lo que indica que existe una suma importante de dinero que le resulta improductivo a la cooperativa. Dinero que se pudo haber utilizado para la otorgación de nuevos créditos que generarían intereses en beneficio de la institución.

De cincuenta y dos socios que solicitaron créditos en la Oficina Operativa de Ambato, treinta y dos de ellos mantienen una deuda con la cooperativa.

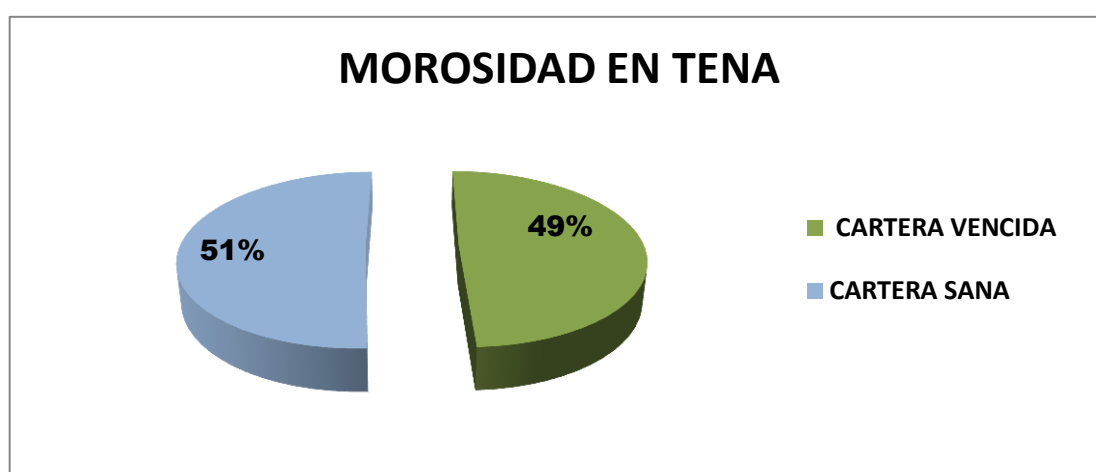


#### 4.1.1.5 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la Oficina Operativa de Tena?

**Cuadro 07:** Morosidad de la Oficina Operativa Tena.

AGENCIA	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
TENA	180.573,63	140	88.996,98	105	91.576,65	49,29

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico: 12.** Morosidad de la Oficina Operativa de Tena.  
Elaborado por: Jimena Freire.

#### **Análisis:**

El 51% del total de créditos otorgados en esta Oficina Operativa de Tena es cartera sana, mientras que el 49% restante demuestra el porcentaje de cartera vencida.

#### **Interpretación:**

El porcentaje de cartera vencida que se observa en el gráfico es alarmante, que representa \$ 88.996,98 que dejó de invertirse en otros créditos que generen interés.

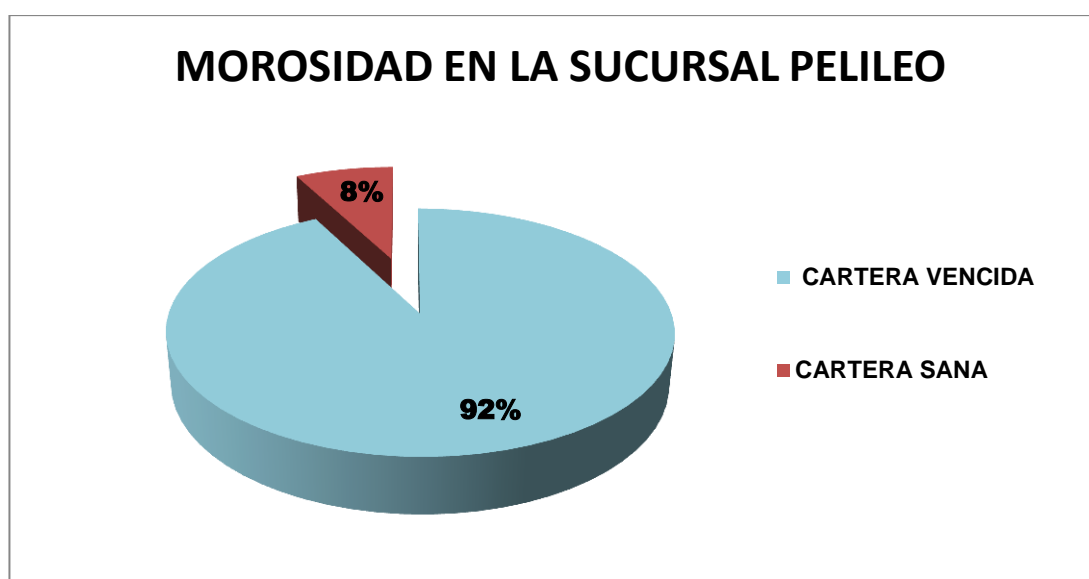
Otra situación preocupante es que de 140 socios que solicitaron créditos en esta agencia, 105 de ellos se encuentran en morosidad, y para dar seguimiento a esa magnitud de préstamos se deben tomar medidas correctivas inmediatas.

#### 4.1.1.6 ¿Cuál es el porcentaje de morosidad en la Oficina Operativa de Pelileo?

**Cuadro 08:** Morosidad de la Oficina Operativa Pelileo.

AGENCIA	CARTERA TOTAL	No. SOCIOS TOTAL	CARTERA VENCIDA	No. SOCIOS EN MORA	CARTERA SANA	% MOROSIDAD
PELILEO	25.250,48	19	23.314,82	17	1.935,66	<b>92,33</b>

**Fuente:** Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico: 13.** Morosidad de la Oficina Operativa de Pelileo.  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

#### **Análisis:**

La morosidad en la sucursal de Pelileo es preocupante, el 92% del total de cartera de créditos otorgados en el año 2012 se ha convertido en cartera vencida, y el 8% es cartera sana.

#### **Interpretación:**

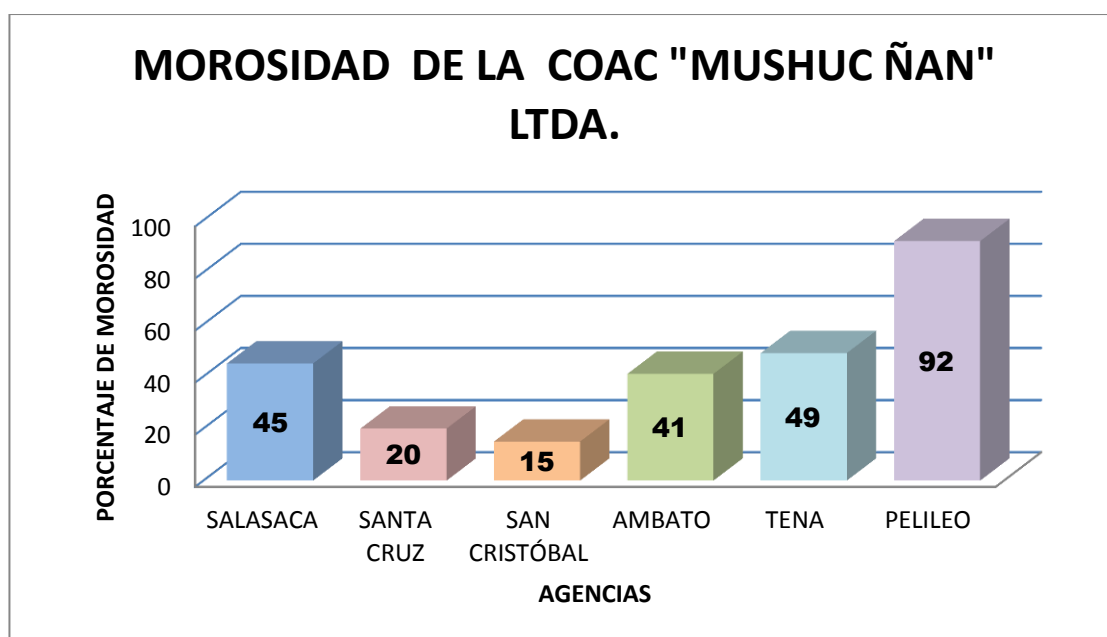
Pelileo fue la oficina operativa con el porcentaje de morosidad más alto en la cooperativa en el año 2012. Es impresionante conocer que de 19 socios a quienes se les otorgaron préstamos, 17 de ellos se encuentran en morosidad y solo 2 de ellos hayan cumplido con el pago del crédito.

#### 4.1.1.7 Representación del porcentaje de morosidad de la Matriz y Agencias Operativas.

**Cuadro 09:** Morosidad de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.

AGENCIAS	SALASACA	SANTA CRUZ	SAN CRISTÓBAL	AMBATO	TENA	PELILEO
% MOROSIDAD	45	20	15	41	49	92

Fuente: Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico: 14.** Morosidad Consolidada de la COAC.

**Elaborado por:** Jimena Freire.

#### **Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar el porcentaje de morosidad de la matriz y de cada una de las oficinas operativas de la Cooperativa, así: Salasaca con el 45% de morosidad, Santa Cruz 20%, San Cristóbal 15%, Ambato 41%, Tena 49% y Pelileo 92%, esto en el año de estudio 2012.

#### **Interpretación:**

Todas las agencias tienen porcentajes de morosidad bastante considerable, pero a agencia de Pelileo es la que mayor cartera vencida posee con un porcentaje elevado del 92%, es decir casi la totalidad de los créditos colocados se encuentran en morosidad y el dinero invertido, es un dinero improductivo para la Institución

#### 4.1.2. Morosidad Ampliada

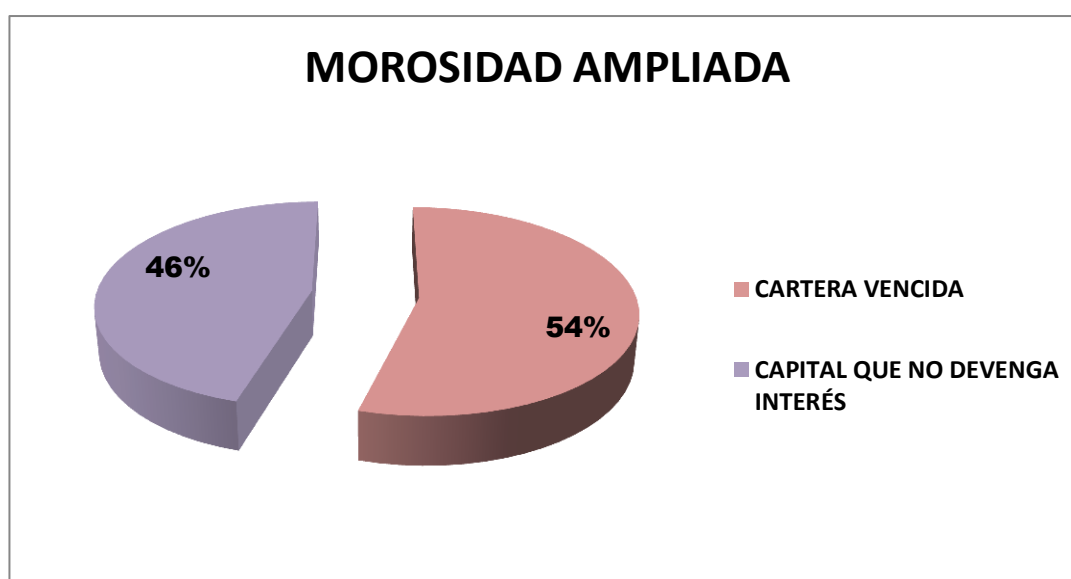
##### Indicador:

*Morosidad Ampliada* = ((Cartera Vencida + Capital que no devenga Interés) / Cartera Total)

**Cuadro 10:** Morosidad Ampliada de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA TOTAL	CARTERA VENCIDA	CAPITAL QUE NO DEVENGA INTERÉS
1.464.484,10	385.383,89	322.207,11

Fuente: Reportes de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 15.** Morosidad Ampliada de la COAC "Mushuc Ñan" Ltda..

**Elaborado por:** Jimena Freire

##### Análisis

La cartera vencida tiene un porcentaje de 54%, frente al porcentaje de capital que no devenga interés que es del 46%.

##### Interpretación

El porcentaje de capital que no devenga interés es representativo para la institución, esto quiere decir que todo el saldo restante de los créditos cuyas cuotas pasan ha vencido, se contabilizan como cartera que dejó de generar ingresos para la cooperativa.

### 4.1.3. Cartera en Riesgo

Se refiere a la Cartera en Riesgo mayor a 30 días, mayor a 90 días, mayor a 180 días y mayor a 360 días de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., en el año 2012.

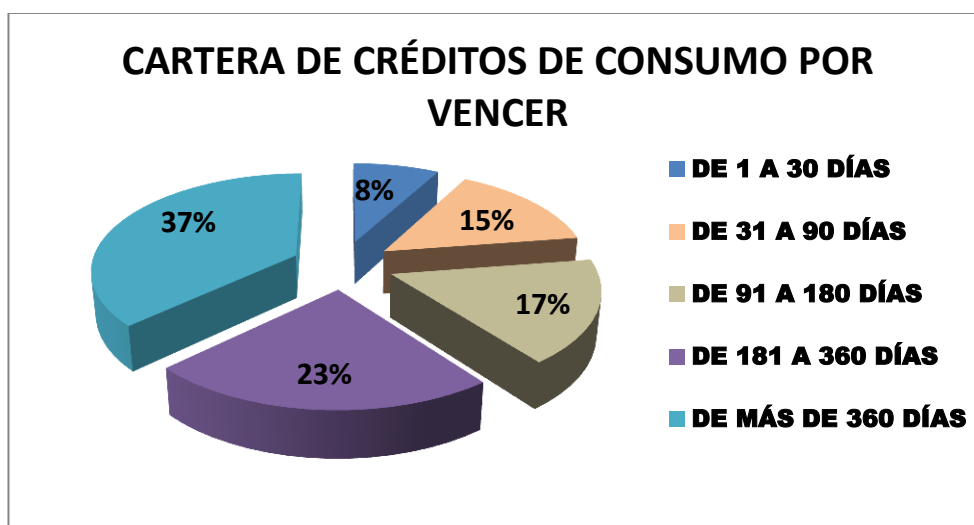
Para esto es necesario recordar que la Cooperativa ofrece créditos de consumo, para construcción o remodelación de vivienda y créditos para microempresas.

#### 4.1.3.1. Cartera de Créditos de Consumo

**Cuadro 11:** Cartera de Créditos de Consumo de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda..

CARTERA CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
201.703,90	16.031,71	29.577,65	34.300,10	47.137,95	74.656,49

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico: 16.** Cartera de Créditos de Consumo por vencer de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

**Elaborado por:** Jimena Freire

### Análisis

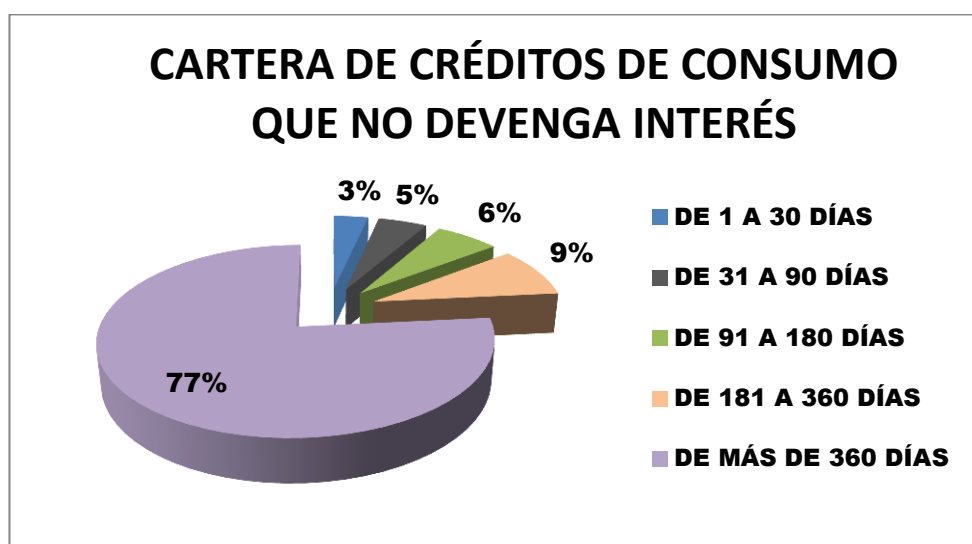
Los créditos que estaban por vencer de 1 a 30 días representan el 8% del total de la cartera, mientras que los créditos de 31 a 90 días el 15%, de 91 a 180 días el 17%, de 181 a 360 días el 23%, y más de 361 días el 37%.

#### 4.1.3.2. Cartera de Créditos de Consumo que no devenga interés.

**Cuadro 12:** Cartera de Créditos de Consumo que no devenga interés de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

<b>CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERÉS</b>	<b>DE 1 A 30 DÍAS</b>	<b>DE 31 A 90 DÍAS</b>	<b>DE 91 A 180 DÍAS</b>	<b>DE 181 A 360 DÍAS</b>	<b>DE MÁS DE 360 DÍAS</b>
168.012,26	5.790,56	8.199,71	10.618,12	14.817,70	128.586,17

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 17.** Cartera de Créditos de Consumo que no devenga interés de la COAC Mushuc Ñan

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### **Análisis**

La cartera de créditos de consumo que no devenga interés de 1 a 30 días es del 3%, de 31 a 90 días el 5%, de 91 a 180 días el 6%, de 181 a 360 días el 9% y de más de 361 días representa el 77%.

#### **Interpretación:**

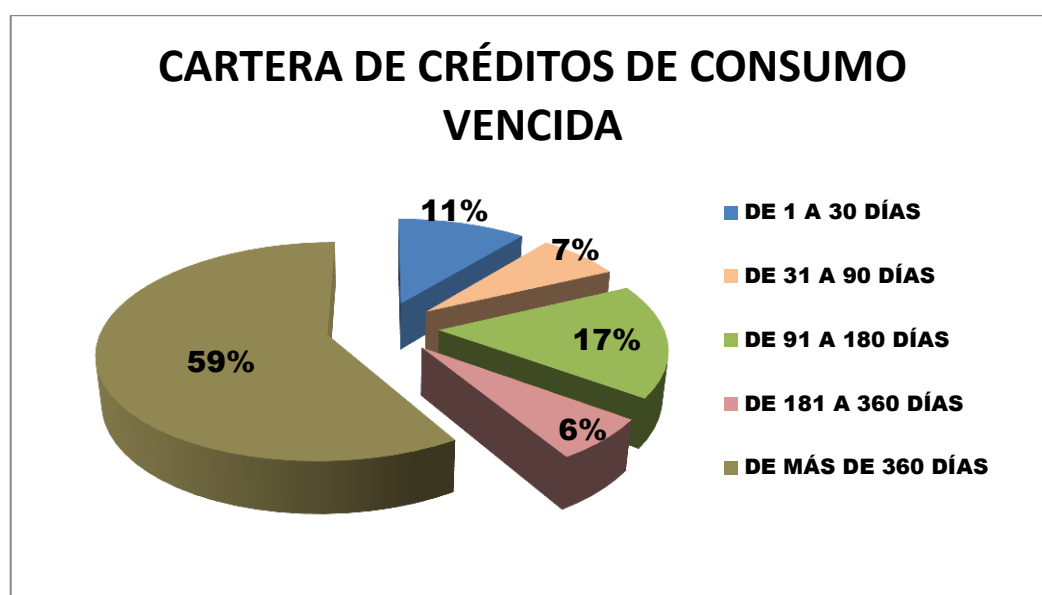
La mayoría de créditos que dejaron de generar ingresos para la cooperativa son los de más de 360 días, representados por el 77% del total de créditos que no devengan interés. El monto es alarmante \$ 168.012,26 es la cantidad total de la cartera de créditos que no devengan interés.

#### 4.1.3.3 Cartera de Créditos de Consumo vencida

**Cuadro 13:** Cartera de Créditos de Consumo vencida de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
35.461,32	3.869,68	2.509,68	6.049,06	2.223,12	20.809,78

Fuente: Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 18.** Cartera de Créditos de Consumo vencida de la COAC Mushuc Ñan Ltda.  
Elaborado por: Jimena Freire

#### Análisis:

La cartera de créditos de consumo vencida de 1 a 30 días es del 11%, de 31 a 90 días el 7%, de 91 a 180 días el 17%, de 181 a 360 días el 6% y de más de 360 días el 59%.

#### Interpretación:

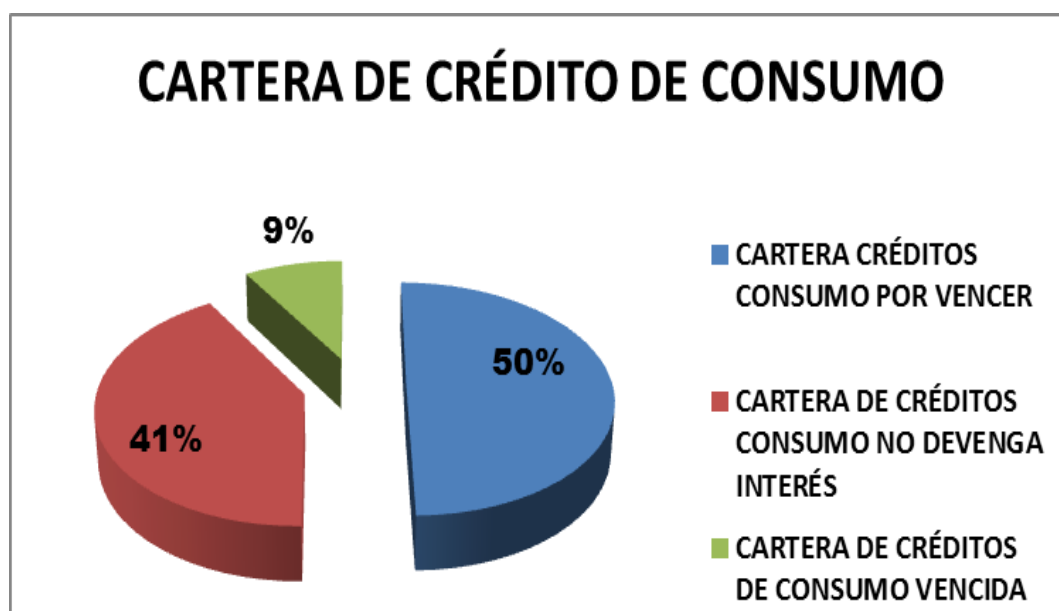
Los créditos de consumo vencida mayor a 360 días posee un monto de \$ 20.809,78. Los porcentajes de cartera vencida son bastante altos y preocupantes porque ese dinero pudo haber sido invertido en otras actividades que generen ingresos económicos a la institución.

#### 4.1.3.4. Comportamiento Total de la Cartera de Consumo

**Cuadro 14:** Cartera de Créditos de Consumo de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERÉS	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA
201.703,90	168.012,26	35.461,32

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 19.** Cartera de Créditos de Consumo de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### **Análisis:**

El comportamiento de la cartera de consumo es del 50% de cartera de créditos de consumo por vencer; 41% de cartera de créditos de consumo que no devenga interés y el 9% se refiere a la cartera de créditos de consumo vencida.

#### **Interpretación:**

La cartera de créditos de consumo en el año 2012 mantuvo un monto de \$ 201.703,90 en cartera de créditos de consumo por vencer; la cantidad de \$168.012,26 es de créditos de consumo que no devengan interés, y \$ 35.461,32 de cartera de crédito vencida.

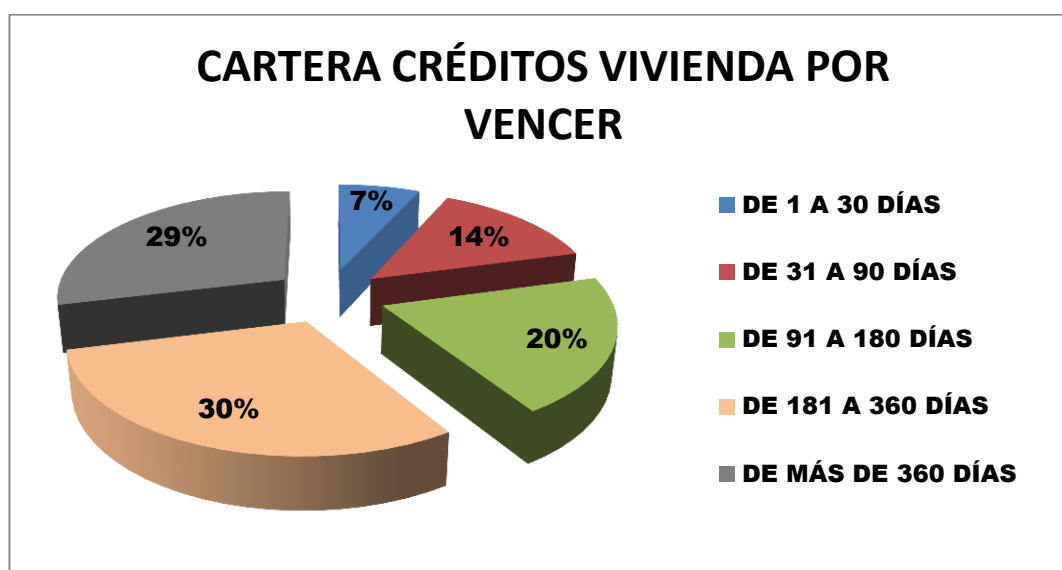


#### 4.1. 3.5. Cartera de Créditos de Vivienda

**Cuadro 15:** Cartera de Créditos de Vivienda por vencer de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda..

CARTERA CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
27.159,03	1.852,40	3.790,96	5.486,12	8.197,07	7.832,48

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.



**Gráfico 20.** Cartera de Créditos de Vivienda por vencer de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.  
**Elaborado por:** Jimena Freire

#### **Análisis**

El comportamiento de la cartera de créditos de vivienda por vencer en el año 2012 es del 7% de 1 a 30 días, de 31 a 90 días de retraso es del 14%, de 91 a 180 días 20%, de 181 a 360 días de morosidad es el 30% y de más de un año el 29%.

#### **Interpretación**

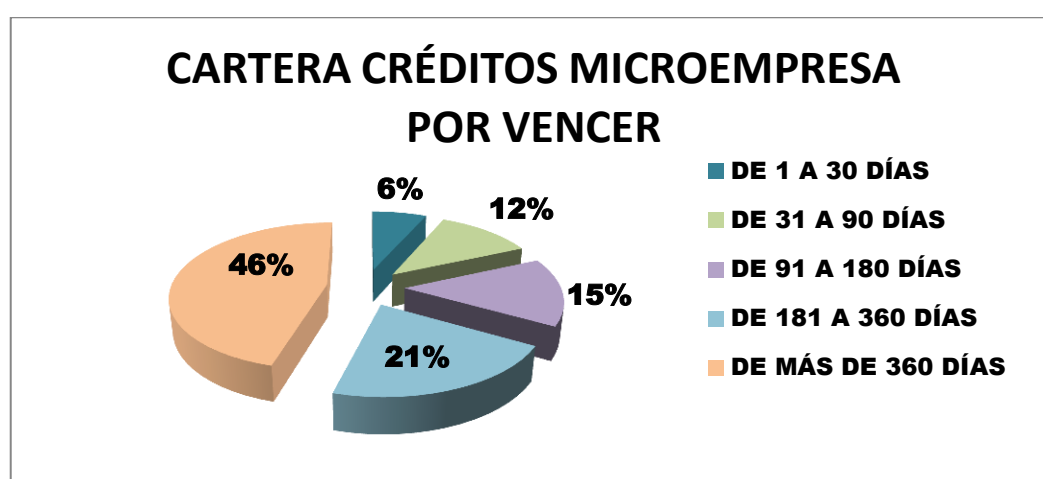
El monto total de cartera de créditos de vivienda por vencer al final ejercicio económico del año 2012 es de \$ 27.159,03. Estos créditos se otorgan para construcción y/o remodelación de las viviendas y por lo mismo se manejan montos elevados.

#### 4.1.3.6. Cartera de Crédito Microempresa

**Cuadro 16:** Cartera de Créditos de Microempresa por vencer de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA CRÉDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
1.139.615,55	75.769,57	133.756,26	168.602,95	240.817,24	520.669,53

Fuente: Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico 21.** Cartera de Créditos de Microempresa por vencer- COAC Mushuc Ñan Ltda.

Elaborado por: Jimena Freire

#### Análisis

La cartera de créditos de microempresa por vencer al año 2012 presenta los siguientes porcentajes; de 1 a 30 días de morosidad 6%, de 31 a 90 días el 12%, de 91 a 180 días el 15%, de 181 a 360 días el 21% y de más de 360 días el 46%.

#### Interpretación

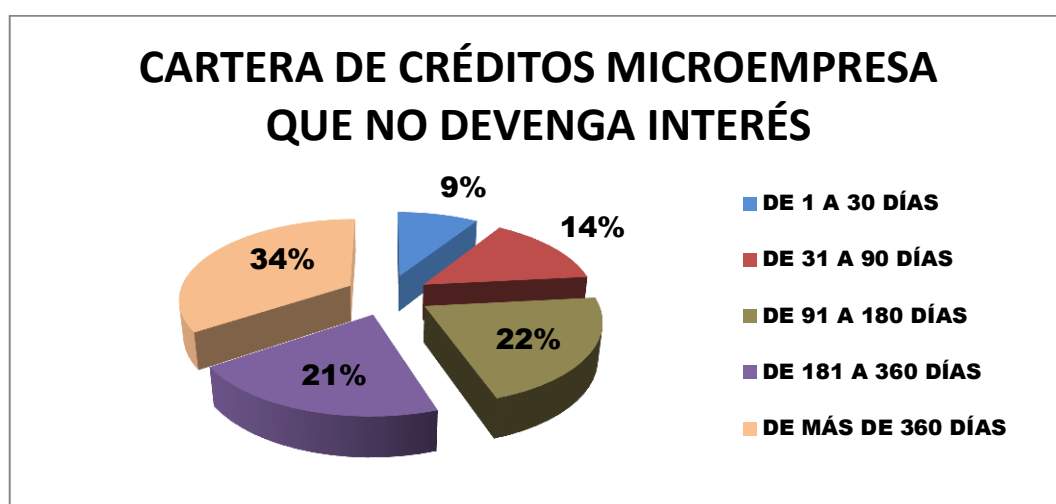
Al final del ejercicio económico del año 2012, la cartera de créditos de microempresa por vencer tuvo un monto total de \$ 1.139.615,55, suma de dinero que pudo haber sido invertido en nuevos créditos que generen intereses para la cooperativa.

#### 4.1.3.7 Cartera de Créditos de Microempresa, no devenga interés.

**Cuadro 17:** Cartera de Créditos de Microempresa que no devenga interés de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA DE CRÉDITOS MICROEMPRESA NO DEVG. INTERÉS	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
264.730,37	23.930,12	37.909,50	56.798,49	54.971,23	91.121,03

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 22.** Cartera de Créditos de Microempresa que no devenga interés

**Elaborado por:** Jimena Freire.

#### **Análisis:**

De 1 a 30 días de morosidad tuvo un porcentaje del 9%, de 31 a 90 días el 14%, de 91 a 180 días el 22%, de 181 a 360 días el 21%, mientras que los créditos mayor a un año tienen el 34% de la cartera total de créditos que no devengan interés.

#### **Interpretación:**

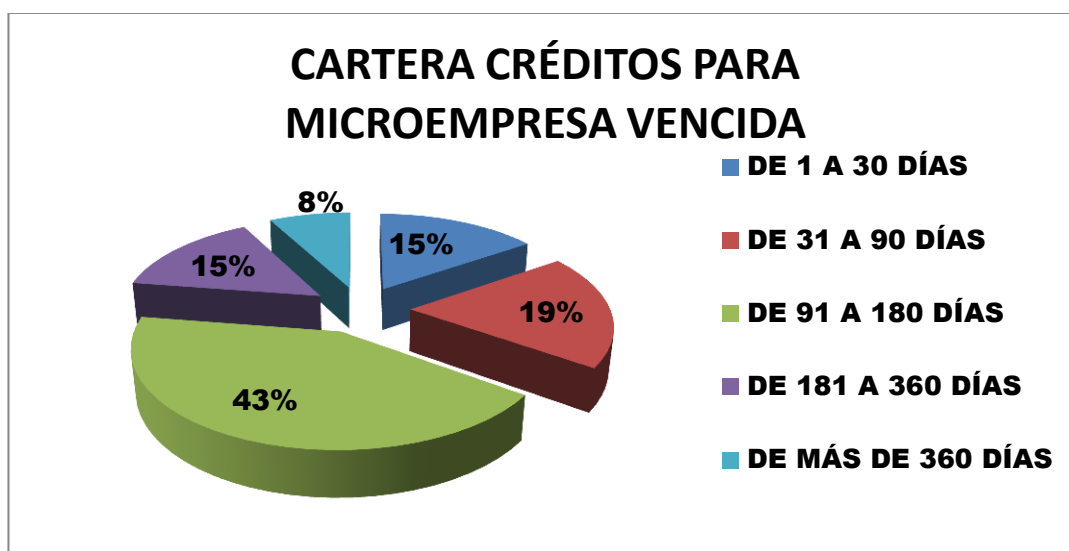
En la cartera de créditos de microempresa existen porcentajes altos de créditos que ya no devengan interés debido a que todo el saldo restante del crédito que no se pudo cobrar pasó a formar cartera vencida y por lo mismo no genera interés.

#### 4.1.3.8 Cartera de Créditos de Microempresa vencida.

**Cuadro 18:** Cartera de Créditos de Microempresa vencida de la COAC Mushuc Ñan Ltda..

CARTERA CRÉDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 90 DÍAS	DE 91 A 180 DÍAS	DE 181 A 360 DÍAS	DE MÁS DE 360 DÍAS
136.933,26	21.062,54	26.627,40	58.308,92	20.273,56	10.660,84

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 23.** Cartera de Créditos de Microempresa vencido de la COAC

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### Análisis

La cartera de créditos de Microempresa vencido es de créditos de 1 a 30 días de retraso el 15% del total de esta cartera, de 31 a 90 días el 19%, de 91 a 180 días el 43%, de 181 a 360 días el 15%, y por último los créditos con retraso mayor a un año el 8%.

#### Interpretación

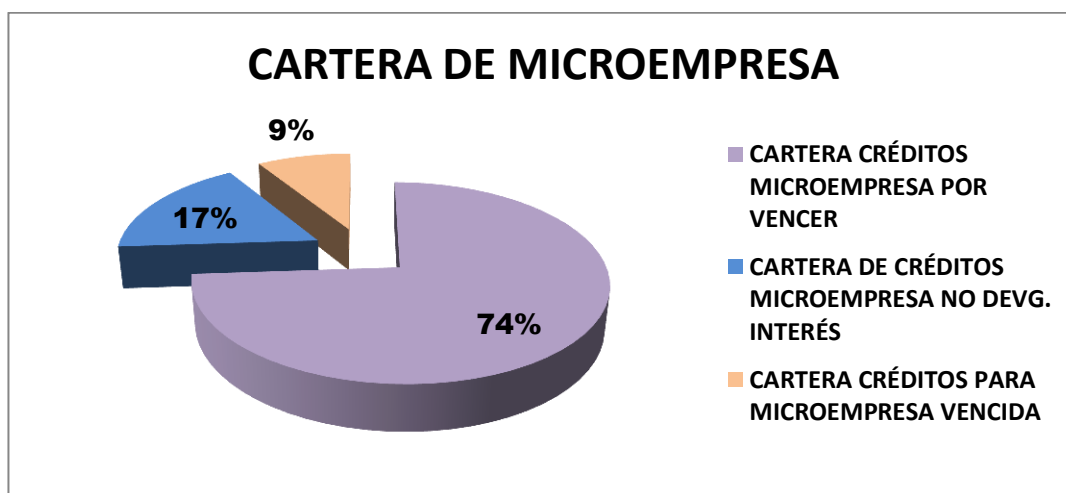
Los créditos otorgados para microempresas se crearon precisamente para ayudar a los pequeños empresarios a cumplir sus sueños y metas, pero es necesario analizar de mejor manera las solicitudes de crédito de los emprendedores e indagar el destino del crédito para que se de buen uso del mismo y exista bien mutuo entre la Cooperativa y el socio.

#### 4.1.3.9 Comportamiento Total de la Cartera de Crédito Microempresa

**Cuadro 19:** Cartera de Créditos de Microempresa de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

CARTERA CRÉDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	CARTERA DE CRÉDITOS MICROEMPRESA NO DEVG. INTERÉS	CARTERA CRÉDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA
1.139.615,55	264.730,37	136.933,26

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 24 .** Cartera de Créditos de Microempresa de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### **Análisis:**

El comportamiento de la cartera de créditos para Microempresa durante el ejercicio económico del año 2012 fue de, el 74% de cartera de créditos por vencer, el 17% de créditos que no devengan interés y el 9% de créditos vencidos a la fecha.

#### **Interpretación:**

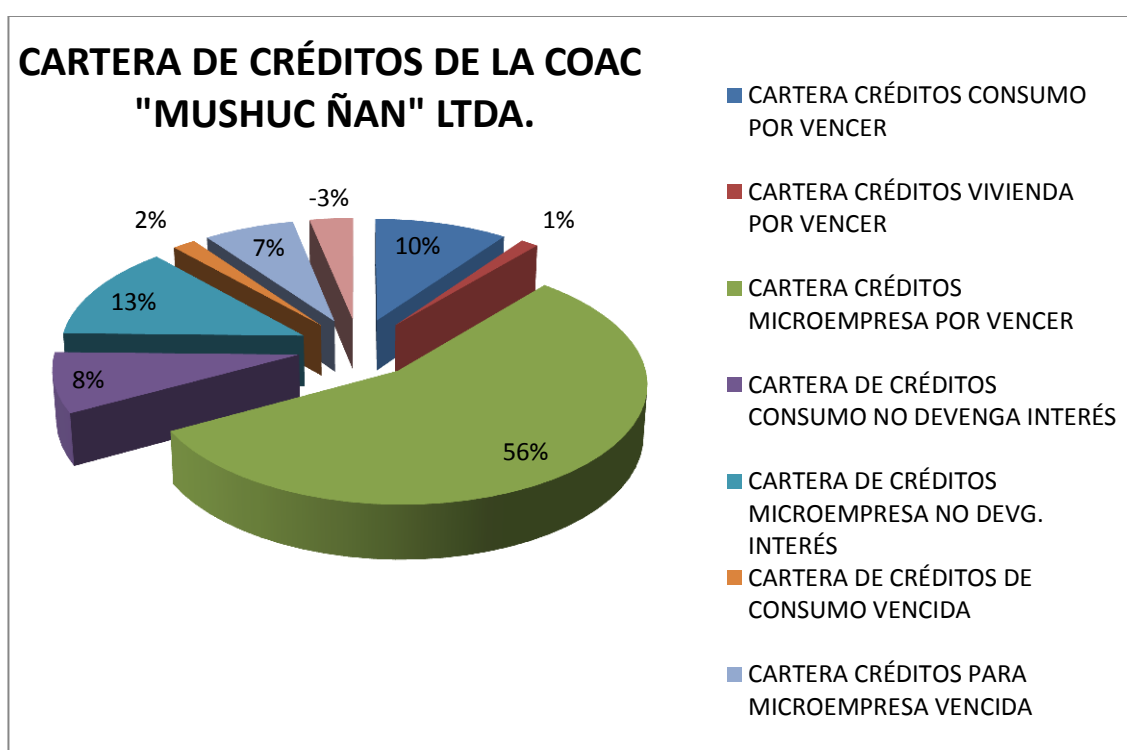
La cartera de créditos para Microempresa por vencer es el rubro con mayor monto, esto debido a que los asesores de créditos no analizan adecuadamente las solicitudes de crédito y la capacidad de pago del solicitante además no dan el seguimiento adecuado y oportuno a los créditos, dejando que estos acumulen cuotas y sea difícil el cobro a los clientes y esto genere morosidad en la cooperativa.

#### 4.1.3.10. Comportamiento de la Cartera de Créditos de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

**Cuadro 20:** Comportamiento de la Cartera de Créditos de la COAC Mushuc Ñan Ltda.

CARTERA DE CRÉDITOS	CARTERA CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	CARTERA CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	CARTERA CRÉDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERÉS	CARTERA DE CRÉDITOS MICROEMPRESA NO DEVG. INTERÉS	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	CARTERA CRÉDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES
1.907.734,41	201.703,90	27.159,03	1.139.615,55	168.012,26	264.730,37	35.461,32	136.933,26	-65.881,28

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda.



**Gráfico: 25.** Comportamiento de la Cartera de Créditos de la COAC Mushuc Ñan Ltda.  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

#### Interpretación

El comportamiento de la cartera de créditos al final del ejercicio económico correspondiente al año 2012, demuestra que el mayor porcentaje posee la cartera de créditos de microempresa por vencer con el 56% del total de la cartera, y para esta actividad de emprendimiento los créditos son de montos considerables y el segundo porcentaje notable también pertenece a la misma cartera de créditos con el 13% de préstamos que no devengan interés.

#### 4.1.4. Variable Dependiente – Rentabilidad

**Año 2012.**

**ROAC= Resultado / Promedio de Activo Total**

$$\text{ROAC} = 67,682.44 / 2,703,149.01$$

$$\text{ROAC} = 0.025 * 100$$

$$\text{ROAC} = 2.5 \%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., contó con un rendimiento neto sobre activos del 2,5%, es decir del 100% invertido en activos el retorno es del 2,5%.

**ROE= Resultado / Promedio Patrimonio Total**

$$\text{ROE} = 67,682.44 / 555,820.00$$

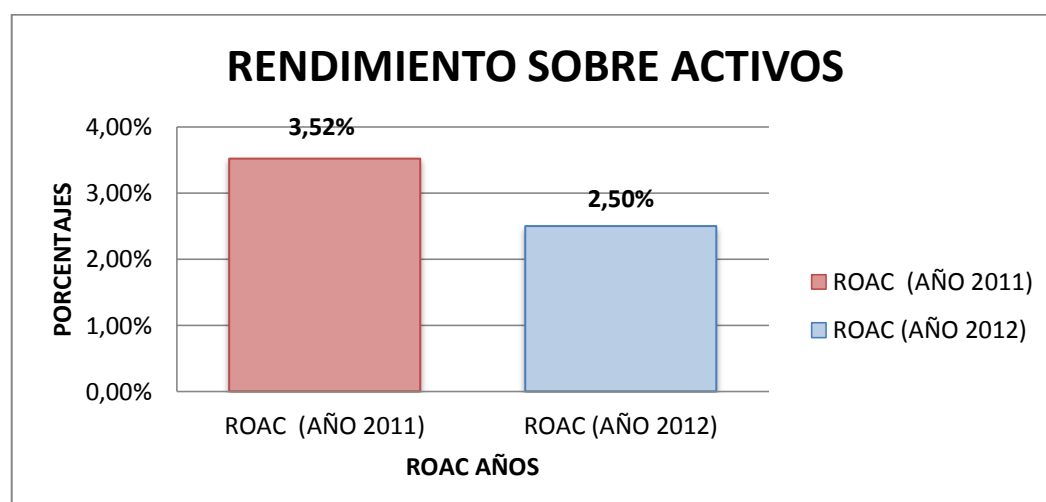
$$\text{ROE} = 0,1218 * 100$$

$$\text{ROE} = 12,18\%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., cuenta con un rendimiento de capital del 12,18%, es decir del 100% invertido por los socios retorna el

12,18 %.

Para demostrar la diferencia de resultados a continuación se presentan gráficos, donde se agrupa el ROAC del año 2011, 2012 y ROE de la misma manera:

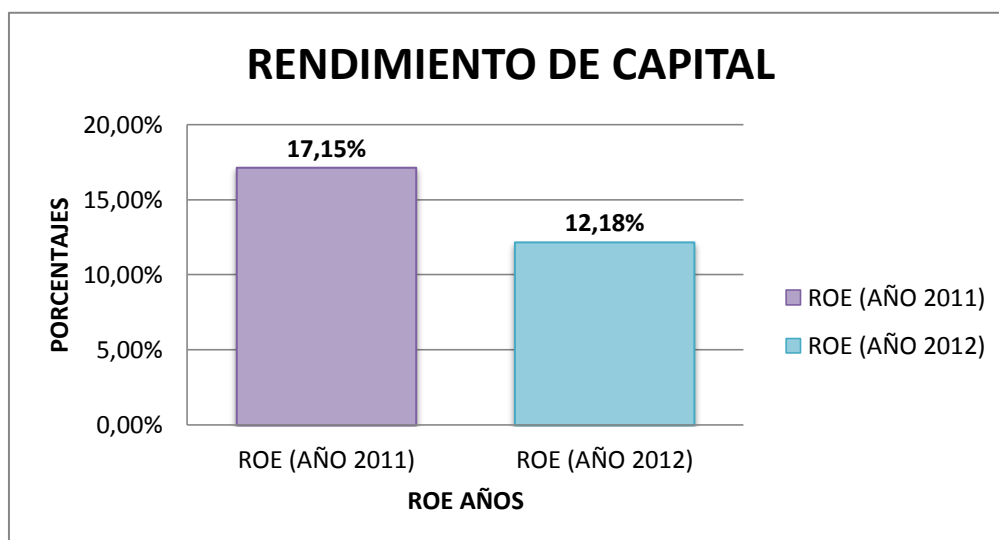


**Gráfico: 26.** Rendimientos sobre Activos de la COAC “Mushuc Ñan” Ltda.

**Elaborado por:** Jimena Freire.

**Interpretación:**

Se puede observar que el rendimiento sobre activos de la Cooperativa fue mayor en el año 2011, es decir que del 100% invertido en activos el retorno fue de 3, 52%; mientras que en el año 2012 del 2,50%.



**Gráfico: 27.** Rendimientos de Capital de la COAC Mushuc Ñan Ltda.  
**Elaborado por:** Jimena Freire.

**Interpretación:**

El rendimiento de capital de la Cooperativa en el año 2011 fue del 17,15%, es decir que, del 100% invertido por los socios retorna el 17,15%; mientras que en el año 2012 solamente retorno el 12,18%.



## 4.2. Verificación de la Hipótesis

En la presente investigación se trabajó con datos cuantitativos para el cálculo de la hipótesis y por lo mismo se eligió como herramientas estadísticas el Coeficiente de Correlación de Pearson ( $r$ ) y la Prueba  $t$ .

### Coeficiente de Correlación ( $r$ )

#### Prueba $t$

### 4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

**Hipótesis nula =  $H_0$**  = La morosidad incidió en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. En el año 2012.

**Hipótesis alterna=  $H_a$**  = La morosidad no incidió en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda. En el año 2012.

### 4.2.2 Descripción de las variables

Morosidad

Rentabilidad

**Cuadro 21.** Morosidad y Rentabilidad

<b>Observación (Agencias)</b>	<b>Morosidad (X)</b>	<b>Rentabilidad (Y)</b>
Salasaca	58354,78	61254,37
Ambato	23031,62	13021,68
Pelileo	23314,82	985,66
Tena	88996,98	51676,65
Santa Cruz	84501,22	93117,01
San Cristóbal	93906,96	157634,62
<b>TOTAL</b>	<b>372106,38</b>	<b>377689,99</b>

**Fuente:** Investigación de campo 2012

**Elaborado por:** Jimena Freire.

### 4.2.3. Estimador estadístico

Para el cálculo del coeficiente de correlación (r) se aplicó la siguiente fórmula:

$$r = \frac{SC_{xy}}{\sqrt{(SC_x)(SC_y)}}$$

Dónde:

SC<sub>xy</sub> = suma de los productos cruzados de X y Y.

SC<sub>x</sub> = suma de los valores de X al cuadrado.

SC<sub>y</sub> = suma de los valores de Y al cuadrado.

Las fórmulas para el cálculo son:

$$SC_{xy} = \sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}$$

$$SC_x = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

$$SC_y = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}$$

Para el cálculo de **t** su fórmula es:

$$t = \frac{r - p}{Sr}$$

Dónde:

p = coeficiente de correlación a nivel poblacional.

Sr = es el error estándar del coeficiente de correlación, su fórmula es:

$$Sr = \sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}$$

$r^2$  = coeficiente de determinación.

$n$  = número de observaciones

#### **4.2.4 Nivel de significancia y regla de decisión**

##### **4.2.4.1 Nivel de significancia de t**

Nivel de significancia o error =  $\alpha = 0.05$

$n$  = para este caso es 6 agencias de la Cooperativa.

##### ***Grados de libertad (g.l.)***

g.l. =  $n - 2$

g.l. =  $6 - 2 = 4$

Al nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad el valor de t tabular es 2,776 (t 0.05; 4 g.l. = 2,776).

#### 4.2.4.2 Regla de decisión

#### Regla de decisión para r:

**Cuadro 22.** Análisis de correlación (r)

Nivel r	Correlación	Hipótesis
-0,90	Correlación negativa muy fuerte	$H_0 \neq 0$
-0,75	Correlación negativa considerable	
-0,50	Correlación negativa media	
-0,25	Correlación negativa débil	
-0,10	Correlación negativa muy débil	
0,00	No existe correlación alguna entre variables	$H_a = 0$
0,10	Correlación positiva muy débil	$H_0 \neq 0$
0,25	Correlación positiva débil	
0,50	Correlación positiva media	
0,75	Correlación positiva considerable	
<b>0,90</b>	<b>Correlación positiva muy fuerte</b>	
1,00	Correlación positiva perfecta	

#### Regla de decisión para t:

**Ho:** La morosidad incide en la rentabilidad, si t calculada no está entre  $\pm 2,776$ .

**Ha:** La morosidad no incide en la rentabilidad, si t calculada está entre  $\pm 2,776$ .

#### 4.2.5 Calculo de r y t

Calculo de r:

**Cuadro 23:** Producto de XY

Observación (Agencias)	Morosidad (X)	Rentabilidad (Y)	(X)(Y)	(X) <sup>2</sup>	(Y) <sup>2</sup>
Salasaca	58354,78	61254,37	3574485285,39	3405280348,85	3752097844,10
Ambato	23031,62	13021,68	299910385,52	530455519,82	169564150,02
Pelileo	23314,82	985,66	22980485,48	543580831,63	971525,64
Tena	88996,98	51676,65	4599065786,52	7920462449,12	2670476155,22
Santa Cruz	84501,22	93117,01	7868500947,75	7140456181,49	8670777551,34
San Cristóbal	93906,96	157634,62	14802987954,96	8818517136,44	24848673422,54
<b>TOTAL</b>	<b>372106,38</b>	<b>377689,99</b>	<b>31167930845,62</b>	<b>28358752467,36</b>	<b>40112560648,86</b>

Fuente: COAC "Mushuc Ñan" Ltda.

Elaborado por: Jimena Freire

**Detalles del Cálculo:**

$$SC_{xy} = \sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}$$

$$SC_{xy} = 31167930845,62 - \frac{(372106,38)(377689,99)}{6}$$

$$SC_{xy} = 7744455022,09$$

$$SC_x = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

$$SC_x = 28358752467,36 - \frac{(372106,38)^2}{6}$$

$$SC_x = 5281559461,24$$

$$SCy = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}$$

$$SCy = 40112560648,86 - \frac{(377689,99)^2}{6}$$

$$SCy = 16337605891,16$$

$$r = \frac{SCxy}{\sqrt{(SCx)(SCy)}}$$

$$r = \frac{7744455022,09}{\sqrt{(5281559461,24)(16337605891,16)}}$$

$$r = 0,83371107$$

### **Interpretación:**

El valor obtenido  $r = 0,8337$ , implica una correlación positiva muy fuerte entre la morosidad (X) y la rentabilidad (Y).

A continuación se calcula el coeficiente de determinación ( $r^2$ ):

$$r^2 = (r)^2$$

$$r^2 = (0.8337)^2 = 0,695074146 = 69,51\%$$

### **Interpretación**

Esto significa que el 69,51% de cambio en la rentabilidad se da por un movimiento en la morosidad.

### **Calculo de t:**

$$Sr = \sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}$$

$$Sr = \sqrt{\frac{1-0,6951}{6-2}}$$

$$Sr = 0,2761$$

$$t = \frac{r - p}{Sr}$$

$$t = \frac{0,8337 - 0}{0,2761}$$

$$t = 3,0196$$

**Gráfico 28.** Análisis de decisión



**Fuente:** Investigación de campo 2012

**Elaborado por:** Jimena Freire

#### 4.2.6 Conclusión de t aplicado a r

Como el valor calculado de  $t = 3,0196 > 2,776$ , se rechaza la hipótesis alterna. A un nivel de significancia del 5%, se concluye que el coeficiente de correlación poblacional ( $\rho$ ) no es cero, y que la morosidad con la rentabilidad están relacionados.

**Cuadro 24.**Distribución t

Valor $\alpha$	0,900	0,700	0,500	0,300	0,200	0,100	<b>0,050</b>	0,020	0,010
Confiabilidad	0,100	0,300	0,500	0,700	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990
<b>g.l.</b>	Valores de t								
1	0,158	0,510	1,000	1,963	3,078	6,314	12,706	32,821	63,657
2	0,142	0,445	0,816	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,137	0,424	0,765	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,134	0,414	0,741	1,190	1,533	2,132	<b>2,776</b>	3,747	4,604
5	0,132	0,408	0,727	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,131	0,404	0,718	1,134	1,44	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,130	0,402	0,711	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,13	0,399	0,706	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,129	0,398	0,703	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,25
10	0,129	0,970	0,700	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169

**Fuente:** Investigación de campo 2012

**Elaborado por:** Jimena Freire



## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones:**

Después de un análisis pormenorizado de la situación de la Institución, se llega a las siguientes conclusiones:

1. El Riesgo de Crédito que se generó en la Cooperativa es sumamente alto, en la matriz Salasaca, en el año 2012 existió el 44.53% de morosidad, mientras que en las dos oficinas operativas de Galápagos como Santa Cruz tuvo el 20%, y San Cristóbal el 15% de morosidad. La morosidad en las oficinas operativas de Ambato fue de 41.09%, en el Tena de 49.29% y la oficina que más preocupa es la de Pelileo con el 92% de morosidad.
2. La Cartera de Crédito de Consumo por Vencer de la Cooperativa en el año 2012, de acuerdo a los porcentajes obtenidos son de la siguiente manera:  
de 1 a 30 días el 8%, de 31 a 90 días el 15%, de 91 a 180 días el 17%, de 181 a 360 días el 23% y de más de 360 días el 37%.
3. Otro rubro importante es el que representa la cartera de créditos de consumo que no devengan interés, de 1 a 30 días el 3%, de 31 a 90 días el 5%, de 91 a 180 días el 6%, de 181 a 360 días el 9% y de más de 360 días el 77% con un valor de USD 128.586,17. Mientras que la cartera de créditos de consumo vencida suma un monto total de USD 35.461,32

4. La cartera de créditos de vivienda por vencer tiene un monto total de UDS 27.159,03; con los siguientes porcentajes, de 1 a 30 días el 7% (USD 1852,40), de 31 a 90 días el 14% (USD 3.790,96), de 91 a 180 días el 20% (USD 5.486,12), de 181 a 360 días el 30% (USD 8.197,07) y de más de 360 días el 29% (USD 7.832,48).
5. La cartera de créditos de microempresa esta distribuida de la siguiente manera: la cartera de créditos de Microempresa por vencer representa el 74%, la cartera de créditos de Microempresa que no devenga interés el 17% y la cartera de créditos para Microempresa vencida el 9%.
6. La Cooperativa necesita la aplicación de herramientas que permita evaluar al solicitante, determinando el riesgo que se genera al otorgarle un crédito porque existen altos porcentajes de morosidad, además de mejorar y fortalecer las políticas y estrategias de crédito y cobranza para disminuir el incumplimiento en el pago de los créditos y de esta manera optimizar la recuperación de cartera.
7. Es importante manifestar que existe una persona que se encarga del seguimiento de la Situación Financiera de toda la Cooperativa, entendiéndose así a la Matriz Salasaca y las siguientes Agencias Operativas: Santa Cruz y San Cristóbal en Galápagos, Ambato, Tena y Pelileo, debido a que lleva el análisis consolidado desde la oficina matriz Salasaca, por lo mismo no se puede agilizar el análisis de los Indicadores Financieros para la toma oportuna de decisiones.

## 5.2. Recomendaciones

Analizadas las conclusiones derivadas de la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Las Políticas de Créditos deben ser actualizadas y difundidas de mejor manera para conocimiento de los asesores de crédito y establecer métodos de cobranza adecuados y seguimiento de cartera regular. Además es conveniente realizar un estudio de parámetros de evaluación, previa la otorgación de créditos, y considerar la necesidad de incorporar nuevas preguntas que intervengan en la solicitud de crédito, de tal forma que investiguen información riesgosa.
2. Se debe realizar un verdadero seguimiento de cartera, los porcentajes obtenidos en este análisis son alarmantes, especialmente de la oficina operativa de Pelileo porque tiene el 92% de morosidad.
3. Es importante la creación de un departamento de análisis de riesgo con personal idóneo para esta tarea, de tal forma que se pueda estudiar y mitigar riesgos existentes y prever posibles riesgos que afecten a la Cooperativa, porque la investigación demuestra que no existió una investigación previa de este tema.
4. La Cooperativa se encuentra en el tercer segmento de los Intervalos de Segmentación del Sector Financiero aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en donde manifiesta también que obligatoriamente necesitan auditoría interna y análisis de riesgo.
5. Se recomienda también otorgar el curso de cooperativismo, a fin de establecer su efectividad y buscar mejoras para los socios, capacitándolos para una administración eficiente del crédito, porque existe un alto porcentaje de mala inversión demostrada por los créditos Microempresa, mediante este curso se logrará que el socio disfrute de una estabilidad económica, así podrá retribuir con los beneficios que la Cooperativa presta.

## **CAPÍTULO 6**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Tema de la Propuesta**

Implementación de un Departamento de Riesgo de Crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., Matriz y Oficinas Operativas.

##### **6.1.3 Beneficiarios**

La Matriz y las Oficinas Operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

##### **6.1.4 Ubicación**

➤ **MATRIZ SALASACA**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** San Pedro de Pelileo

**Parroquia:** Salasaca

**Dirección:** Vía a Baños s/n

**Teléfono:** (03) 274817

➤ **OFICINA OPERATIVA PELILEO**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** San Pedro de Pelileo

**Parroquia:** Pelileo

**Barrio:** Oriente

**Dirección:** Av. Confraternidad y Jorge Chacón (s/n)

**Teléfono:** (03) 2831-211

➤ **OFICINA OPERATIVA AMBATO**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Parroquia:** Matriz

**Dirección:** Av. 12 de Noviembre 17-58 y Castillo

**Teléfono:** (03) 2828-453 – (03) 2426-182

➤ **OFICINA OPERATIVA SANTA CRUZ**

**Provincia:** Galápagos

**Cantón:** Santa Cruz

**Parroquia:** Puerto Ayora

**Dirección:** Cdla. Los Cactus, calle Delfín ( s/n)

**Teléfono:** (05) 2526668

➤ **OFICINA OPERATIVA SAN CRISTOBAL**

**Provincia:** Galápagos

**Cantón:** San Cristóbal

**Parroquia:** Puerto Baquerizo Moreno

**Dirección:** Calle Alsacio Northia (s/n)

**Teléfono:** (05) 2520-013

➤ **OFICINA OPERATIVA TENA**

**Provincia:** Napo

**Cantón:** Tena

**Parroquia:** Tena

**Dirección:** Cdla. El Chofer y Av. 15 de Noviembre N° 10-50

**Teléfono:** (06) 2888-055

**6.1.5 Tiempo estimado para la Ejecución**

**Inicio:** Marzo 2015

**Final:** Septiembre 2015

**6.1.6 Equipo Responsable**

**Gerente:** Dr. Luis Vega Peñaloza

Jefes de Agencia de las Oficinas Operativas.

**Asesores de Crédito** de la Matriz y Sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

**Jefe de Riesgo de Crédito.**

**Tutor:** Eco. Carlos Saltos

**Investigadora:** Jimena Freire

### 6.1.7 Costo

El costo estimado para la ejecución de la presente propuesta es de:

	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Investigador	1	0,00	0,00
Equipo de Computo	1	750,00	750,00
Software	1	3000,00	3000,00
Teléfonos y extensiones	1	50,00	50,00
Útiles de Oficina		100,00	500,00
Muebles y Enseres	1	250,00	750,00
Capacitaciones al Personal		350,00	350,00
Contratación de Profesionales en Análisis de Riesgos	1	800,00	800,00
	<b>Subtotal</b>		<b>6200,00</b>
	10% Imprevistos		310,00
	<b>TOTAL</b>		<b>6510,00</b>

**Cuadro 25:** Costo de la Propuesta  
**Elaborado por:** Jimena Freire

### 6.2 Antecedentes de la propuesta

El manejo del riesgo permite ser conscientes del nivel de rentabilidad que debemos exigir, eliminando actividades que no generen el adecuado valor. El manejo de riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo. Sino que permite gestionar y maximizar el esfuerzo en la creación de valor, sin distraerse en arreglar problemas previsibles.

De acuerdo a Heredia (2013). En su Tesis previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Especialización en Contabilidad y Auditoría sobre: "PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA EMPRESA MAQTACO CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., BASADO EN UNA AUDITORIA DE GESTIÓN CON ENFOQUE AL INFORME COSO", como objetivo general en la propuesta de plantea: "Desarrollar el procedimiento para la gestión de crédito, desde la prospección del cliente, calificación interna del

crédito, hasta la gestión de calificación de crédito hipotecario con las IFI`S y desembolso del mismo, a nombre de la compañía” y concluye que: “ Se manejan ciertos procedimientos y políticas básicas de crédito y cobranza, los mismo que no están lógicamente coordinados, planteados y actualizados, por lo que genera un aumento de esfuerzos y gastos de gestión, a la vez una pérdida de recursos, confianza y credibilidad, por parte de los clientes hacia la Compañía”. Además manifiesta lo siguiente: “En base al análisis realizado, se ha desarrollado una propuesta de creación del departamento de crédito y cobranza. La tarea principal ha sido corregir ciertas desviaciones existentes y adoptar técnicas que sustituyan, refuercen y modifiquen el entorno y sistema de control interno, empleado en la gestión de crédito y cobranza”. Y por último menciona: “ Que la causa principal, para que se genere situación críticas en la gestión de crédito y cobranza es la de no existir un departamento especializado en este proceso y establecer cierta acumulación de funciones sobre el departamento comercial, quien es el encargado actualmente, se produce falta de control y seguimiento adecuado, para un óptimo de desempeño en el análisis y precalificación de crédito para los clientes que desean adquirir su vivienda en el proyecto casales de castilla y de igual forma un aumento de cartera vencida por la falta de gestión de cobro”.

Según Carrasco (2012). En su Tesis previa a la obtención del Título de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas, Mención en Mercadotecnia, con el título “ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO LEÓN”, en cual se proyecta como objetivo general lo siguiente: “Presentar a la Cooperativa, propuesta que contiene algunos puntos: Definición de Políticas, Manual de Procedimientos de Recuperación de Cartera, Manual de Perfiles de Competencias, Actualización del Financial Business System y nueva Estructura Orgánico-Funcional.” Además llega a las siguientes conclusiones: “La Cooperativa mantiene una estructura sólida en sus balances y estados financieros, situación que la mantiene competitiva en el mercado, y son el resultado de una buena gestión a través del tiempo



por parte de sus directivos y del personal que labora en ella. Se puede observar que el eje principal para el desarrollo, dentro del análisis FODA que se realizó, es la Imagen Corporativa, que ha logrado el crecimiento de la Institución. Su universo de clientes le permite aún mantener de alguna manera un trato personalizado, lo cual incidiría en las preferencias del cliente hacia la Cooperativa”, y también que “Al ser el proceso de Recuperación de Cartera uno de los ejes fundamentales que abarca la Misión de la Cooperativa, se ha visto necesarios el diseño y la implementación de un Manual de Procedimientos en referencia, que consolide cada una de las acciones a desarrollar, otorgue responsables especificando tiempos y actividades apegadas a la normativa legal vigente y sus valores institucionales, procurando siempre mantener la Imagen Corporativa.”

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La Gestión de Riesgos es un proceso, que debe ser efectuado por el Consejo de Administración, la Gerencia y el personal aplicado en toda la cooperativa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

Siempre en una Institución Financiera existen preguntas tales como ¿conviene este cliente?, ¿Cuál es el límite de crédito que se debe aceptar a una determinada solicitud?, ¿Qué tasa de interés se debe cobrar?, ¿Cómo se puede reducir el riesgo de impago?, etc., son cuestiones que se deben valorar de forma adecuada.

La cooperativa deberá establecer los sistemas internos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas, fraudulentas, identificadas por cualquier socio de la cooperativa o por alguna persona que interactúa con ésta.

Dichas actividades deberán ser reportadas al Consejo de Vigilancia, para lo cual la cooperativa implementará procedimientos que permitan

solucionar dicho inconveniente que afecta a la institución, como también a sus clientes.

Por tanto, cualquier Cooperativa que confía en pagos regulares de clientes, sabe que existe un riesgo crediticio inherente en cada cuenta. Manejar este riesgo es un acto delicado, porque asumir muchos riesgos conlleva a créditos incobrables y asumir muy poco riesgo a perder oportunidades de crecimiento de ganancias para las Cooperativas. El éxito depende de maximizar el ingreso por socio al mismo tiempo que se reduce los impactos de deudas incobrables sobre el resultado final.

Para esto es necesaria la creación de Departamentos de Control de Riesgos que identifiquen riesgos, que formulen un análisis cuantitativo y cualitativo de los posibles problemas, además de evaluar (comparar criterios, producir lista de riesgos priorizada) y por último otorgar un tratamiento que permita disminuir el riesgo e implementar planes de tratamiento de los mismos, porque es imposible eliminarlo, pero se puede mitigar el riesgo y evitarlo en la manera de lo posible.

Conocer los principales riesgos afrontados por la cooperativa estableciendo, cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia y apetito por el riesgo.

- Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.
- Asegurar razonablemente que el patrimonio contable de la cooperativa sea suficiente para enfrentar los riesgos a los que está expuesto, cumpliendo con los requerimientos regulatorios de manera apropiada.
- Obtener aseguramiento razonable que la cooperativa cuenta con una efectiva gestión de los riesgos a que está expuesta, y que se encuentran bajo control.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

Implementar un departamento de Riesgos Crediticios para identificar y mitigar riesgos que amenazan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

Establecer los parámetros necesarios para la creación del Departamento de Riesgo de Crédito.

Disponer una capacitación permanente para el personal, de esta manera prevenir posibles riesgos y concientizar el impacto de la morosidad en la Rentabilidad.

Evaluar los resultados de las actividades de créditos realizadas, y poner en manifiesto un análisis a los estados financieros, identificando fallas o errores en la otorgación de créditos y conociendo los beneficios económicos obtenidos.

## 6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es viable desde la perspectiva de la institución, debido a que la misma permitirá a la administración con énfasis en el departamento de créditos mejorar las políticas de otorgamiento de préstamos que se realizan en la actualidad, pudiendo además aumentar las perspectivas que espera la Cooperativa obtener en esta área siendo esta la principal fuente de desarrollo económico.

Esta inversión está encaminada a mitigar el riesgo crediticio que se genera al otorgar los préstamos se espera en el lapso de 6 meses de creado el departamento de Riesgos de Crédito en la Institución obtener resultados reales tanto en la reducción de la morosidad existente en la actualidad como el adecuado manejo de las medidas de rentabilidad ROE y ROA.

Es totalmente factible porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., en el cuadro de Intervalos de Segmentación realizado por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), consta en el Segmento 3.

### INTERVALOS DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	COBERTURA (Número de cantones)	NÚMERO DE SOCIOS
Segmento 1	0 - 250.000	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000	1	Hasta 700
Segmento 2	250.001 - 1'100.000	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001 - 9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

**Cuadro 26:** Intervalos de Segmentación de la SEPS

**Elaborado por:** SEPS

Para esta segmentación se basaron en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS); Título III DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; Sección 1, DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO; en el Art. 101, donde detalla lo siguiente:

**Art. 101.- Segmentación.-** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de Socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

**: Criterios y variables utilizadas para la segmentación**

<b>Criterios LOEPS (Art. 101)</b>	<b>Variables Utilizadas</b>
<b>Participación en el Sector</b>	Ingresos totales anuales
<b>Volumen de operaciones que desarrollen</b>	Saldo de captaciones y colocaciones al cierre del ejercicio.
<b>Número de socios</b>	Número de socios registrados en la ex Dirección Nacional de Cooperativas
<b>Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional.</b>	Número de sucursales abiertas. Número de cantones en los que tiene operaciones la cooperativa
<b>Monto de activos</b>	Monto de activos al cierre del ejercicio
<b>Patrimonio</b>	Patrimonio total al cierre del ejercicio
<b>Productos y servicios financieros</b>	No existe información

**Cuadro 27:** Criterios y Variables utilizadas para la segmentación de la SEPS  
**Elaborado por:** SEPS

Por el segmento en el que se encuentra la Cooperativa es importante exponer que se necesita la creación de tres departamentos de riesgos de créditos, que estarán distribuidos por Área Geográfica de la siguiente manera:

**Departamento de Riesgo de Crédito:** Este departamento estará ubicado en la matriz, es decir en la Parroquia de Salasaca.

Las Oficinas Operativas deben estar al mando de las decisiones tomadas en la matriz, por el Departamento de Riesgos de Créditos y los Asesores de Crédito deben rendir cuentas al departamento en mención.

Se debe considerar para que sea factible la ejecución de la presente propuesta diferentes aspectos y entre los más importantes tenemos: Económico-Financiero, Legal, Organizacional, Político, de Infraestructura, y por último de Equidad.

- **Económico-Financiero**

Es totalmente factible porque la creación del departamento de riesgos crediticios, no representan un gasto sino una inversión. Debido a que mediante el funcionamiento del departamento se podrá disminuir los riesgos al momento de otorgar créditos, se reducirán los índices de morosidad y se mejorará la rentabilidad.

- **Organizacional**

Porque permitirá a la entidad tener un mejor control y monitoreo de los riesgos a los que se enfrenta especialmente a identificar los riesgos al momento de otorgar créditos en cada oficina operativa y contribuyendo para tomar decisiones adecuadas respecto a las oficinas más vulnerables.

- **Político**

La Asamblea General en una sesión realizada el 30 de Noviembre de 2013; aprobó el Presupuesto, Plan Operativo Anual, Plan Estratégico en el cual consta contar con profesionales para la Gestión de Riesgos. Es importante señalar que en dicha reunión, como primera instancia se

presupuestó la contratación de dos profesionales en Gestión de Riesgos, pero con miras de crecimiento.

- **Infraestructura**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., cuenta con la infraestructura necesaria para la creación de una nueva oficina en la Matriz, debido a que las instalaciones se adquirieron con visiones futuristas de crecimiento.

- **Equidad**

Es factible desde el punto de vista de equidad, puesto que habrá satisfacción de las partes (usuario-cooperativa), porque de esta manera la institución asegura su estabilidad y por ende la de los clientes.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

### **6.6.1 Fundamentación Teórica**

#### **DEPARTAMENTO DE RIESGOS CREDITICIOS**

En toda empresa y, con independencia de su tamaño, sector y volumen de facturación, debe existir un departamento destinado al control riesgos de créditos.

**Según** Córdova (2010) El Departamento de Riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo. Sino que permite gestionar el negocio maximizando el esfuerzo en la creación de valor, sin distraerse en arreglar problemas previsibles. El manejo del riesgo permite ser conscientes del nivel de rentabilidad que debemos exigir, eliminando actividades que no generen el adecuado valor. Finalmente la gestión de riesgo permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos.

#### **Modelo General de Una Gestión de Riesgos**

El modelo General de una Gestión de Riesgos permite identificar los principales peligros a los que se enfrenta una organización. Para esto se utilizan las siguientes herramientas:

✓ **Identificar Riesgos:**

Para identificar los Riesgos existentes en la Cooperativa se necesitan los siguientes instrumentos:

- Lista de Verificación
- Registros de temas pendientes, errores y problemas
- Técnicas de diagramación
- Modelos de Proceso
- Reuniones Periódicas

✓ **Analizar Riesgos**

El análisis se refiere a la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.

Estos análisis pueden ser:

- Cuantitativa
- Cualitativa
- Mixta

Para el análisis se usan también técnicas entre las cuales se puede apreciar las siguientes:

- Entrevistas (de ser posible)
- Revisión experiencia interna
- Experiencia Externa

✓ **Tratamiento de Riesgos**

Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada administración de los riesgos. De esta manera se puede:

- Disminuir la posibilidad de la existencia de riesgo.
- Disminuir consecuencias
- Transferir
- Implementar planes de tratamiento



### ✓ **Evaluación de Riesgos**

Evaluar y calificar de manera continua los procesos que se llevan a cabo en la institución.

- Comparar con otros criterios
- Producir una lista de riesgos priorizada.

### **Objetivos del Departamento de Créditos**

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos:

- Que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.
- Formación del personal en análisis de crédito que permita dar solidez al momento de emitir un criterio.
- Contribuir a la consecución de los presupuestos de ventas, asegurando su cobro con el fin de recuperar, lo antes posible, la inversión.
- Seleccionar los clientes a través de una correcta información.
- Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
- Definir y controlar líneas y límites de crédito.
- Controlar la morosidad.
- Efectuar visitas a los clientes a fin de revisar cuentas, cobrar o solucionar cualquier conflicto, o como política de relaciones y obtención de información de los clientes más importantes.
- Proponer aquellos métodos y mejoras que puedan
- mejorar el resultado del departamento.

### **Funciones del Área o Departamentos de Riesgos Crediticios**

La principal función del departamento de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

- \* Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- \* Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- \* Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- \* Realizar estudios de segmento
- \* Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- \* Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
- \* Realizar estudios sectoriales.
- \* Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias.
- \* Información y documentación de los clientes.
- \* Responsabilidad sobre altas, bajas y modificaciones de los clientes.
- \* Asignación y seguimiento del límite de los clientes.
- \* Seguimiento de los saldos de los clientes.
- \* Vigilancia sobre el cumplimiento de la previsión de cobros.
- \* Corresponsabilidad con el Comité de Riesgos.
- \* Recuperación de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegociación de deudas).

## **Responsabilidad del Departamento de Riesgos de Créditos**

El departamento es responsable del riesgo crediticio concedido por la empresa a sus clientes, tiene bajo su directa responsabilidad:

- a) La clasificación crediticia de los mismos.
- b) Dominio sobre la situación económico-financiera y capacidad jurídica.
- c) Instrumentación de las operaciones a realizar.
- d) Seguimiento y control de las operaciones.

En definitiva, todo un proceso de tareas que tienen como objetivo minimizar el riesgo y asegurar la calidad del mismo, sin que ello suponga un obstáculo para cubrir los objetivos de la empresa, ni un freno para la actividad comercial de la empresa.

## **Utilización de la Gestión de Riesgos**

De acuerdo a Córdova (2010): “El manejo de riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo. Sino que permite gestionar el negocio maximizando nuestro esfuerzo en la creación de valor, sin distraernos en arreglar problemas previsibles”.

El manejo del riesgo permite ser conscientes del nivel de rentabilidad que se debe exigir, eliminando actividades que no generen el adecuado valor.

Además permite tener un grado adecuado de transparencia respecto al verdadero valor del negocio, tema de relevancia para los accionistas.

Y Finalmente la gestión de riesgo permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos.

## 6.7. METODOLOGÍA. PLAN DE ACCIÓN.

### 6.7.1 MODELO OPERATIVO

A continuación se presenta el plan de acción con las diferentes actividades a seguir para el correcto desarrollo de lo propuesto en la investigación, estando dividido en cinco etapas.

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>
<b>Etapa I</b>	Análisis de los fundamentos para la Creación del Departamento de Riesgos de Crédito	1 MES
<b>Etapa II</b>	Parámetros a tomarse en cuenta para la Creación del Departamentos de Riesgos de Crédito.	2 MESES
<b>Etapa III</b>	Procesos a seguir para la otorgación de Créditos con el Departamento creado.	1 MES
<b>Etapa IV</b>	Actualización del Software que utiliza la COAC "Mushuc Ñan" Ltda.	1 MES
<b>Etapa V</b>	Establecimiento de un Cronograma.	1 MES

**Cuadro 28:** Etapas-Metodología del Plan de Acción.

**Elaborado por:** Jimena Freire

### 6.7.1.1 ETAPA I

## FUNDAMENTOS PARA LA CREACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS

Es importante analizar la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., de contar con un departamento que analice los riesgos a los que se expone la institución al momento de otorgar créditos. Y al mismo tiempo contar con una persona que supervise la veracidad de la información que presentan los Asesores de Créditos, porque es evidente que existe manipulación de información por parte de los mismos y esto afecta gravemente la rentabilidad, porque la otorgación de créditos es la base de la Cooperativa.

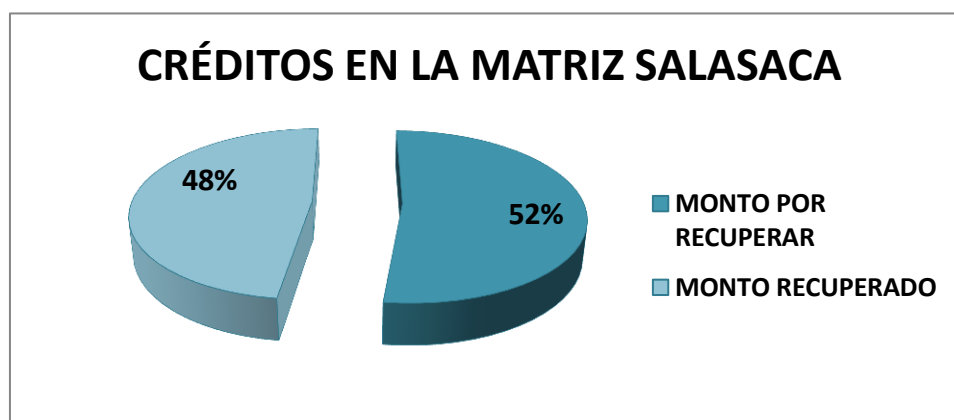
A continuación se presentan los siguientes cuadros y gráficos referentes a los créditos otorgados por la Cooperativa durante el año 2012 en la matriz y oficinas operativas y los saldos a recuperar a diciembre del mismo año.

**Cuadro 29:** Créditos otorgados en la Matriz Salasaca

CRÉDITOS OTORGADOS EN LA MATRIZ SALASACA		PORCENTAJE
MONTO POR RECUPERAR	137.607,32	52
MONTO RECUPERADO	126.746,85	48
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>264.354,17</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Jimena Freire



**Gráfico 29:** Créditos otorgados en la matriz Salasaca.

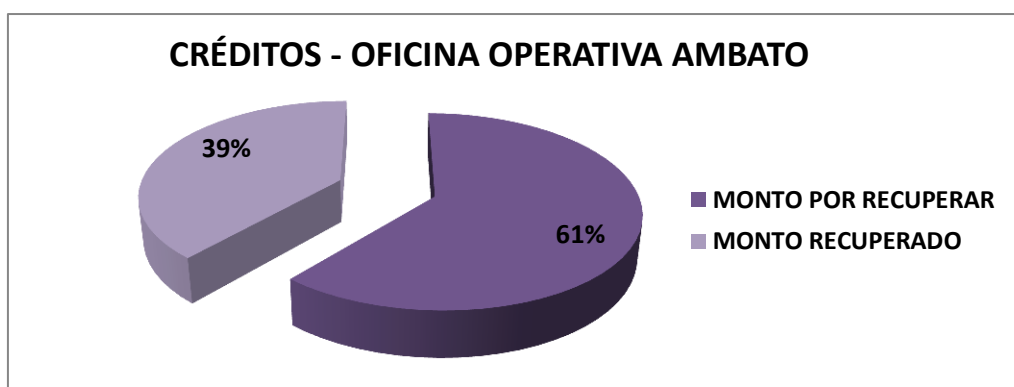
Elaborado por: Jimena Freire

**Cuadro 30:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Ambato.

<b>CRÉDITOS - OFICINA OPERATIVA AMBATO</b>		<b>PORCENTAJE</b>
MONTO POR RECUPERAR	65.302,87	61
MONTO RECUPERADO	41.177,88	39
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>106.480,75</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Jimena Freire



**Gráfico 30:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Ambato.

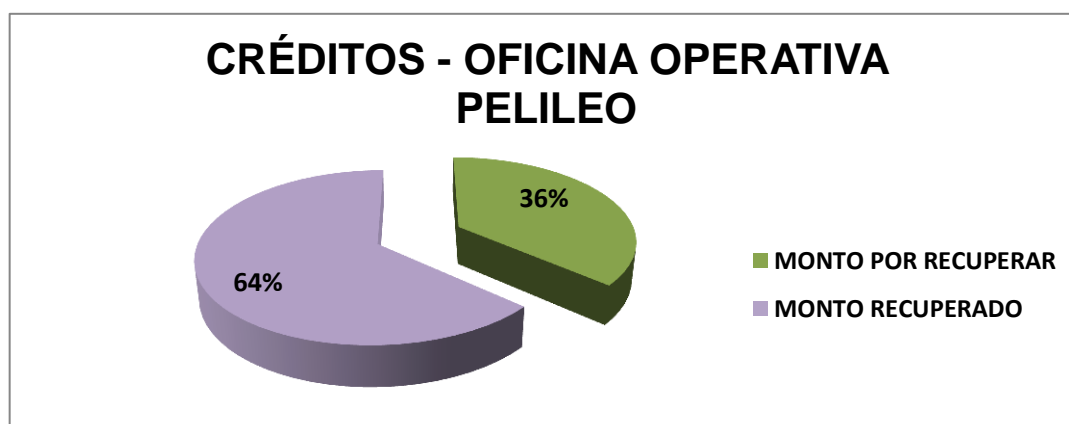
Elaborado por: Jimena Freire

**Cuadro 31:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Pelileo.

<b>CRÉDITOS - OFICINA OPERATIVA PELILEO</b>		<b>PORCENTAJE</b>
MONTO POR RECUPERAR	37.541,15	36
MONTO RECUPERADO	65.492,18	64
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>103.033,33</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Jimena Freire



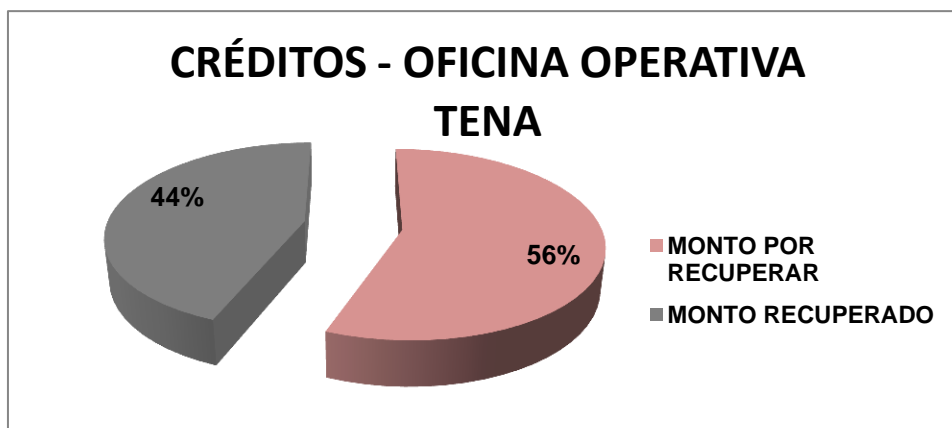
**Gráfico 31:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Pelileo.

Elaborado por: Jimena Freire

**Cuadro 32:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Tena.

<b>CRÉDITOS - OFICINA OPERATIVA TENA</b>		<b>PORCENTAJE</b>
MONTO POR RECUPERAR	203.620,09	56
MONTO RECUPERADO	160.396,37	44
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>364.016,46</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad  
Elaborado por: Jimena Freire

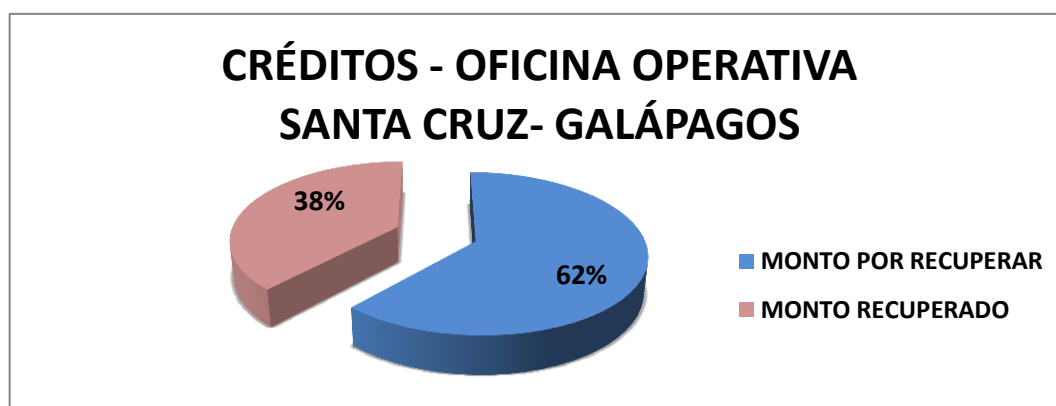


**Gráfico 32:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Tena.  
Elaborado por: Jimena Freire

**Cuadro 33:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Santa Cruz.

<b>CRÉDITOS - OFICINA OPERATIVA SANTA CRUZ</b>		<b>PORCENTAJE</b>
MONTO POR RECUPERAR	551.917,69	62
MONTO RECUPERADO	340.604,95	38
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>892.522,64</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad  
Elaborado por: Jimena Freire



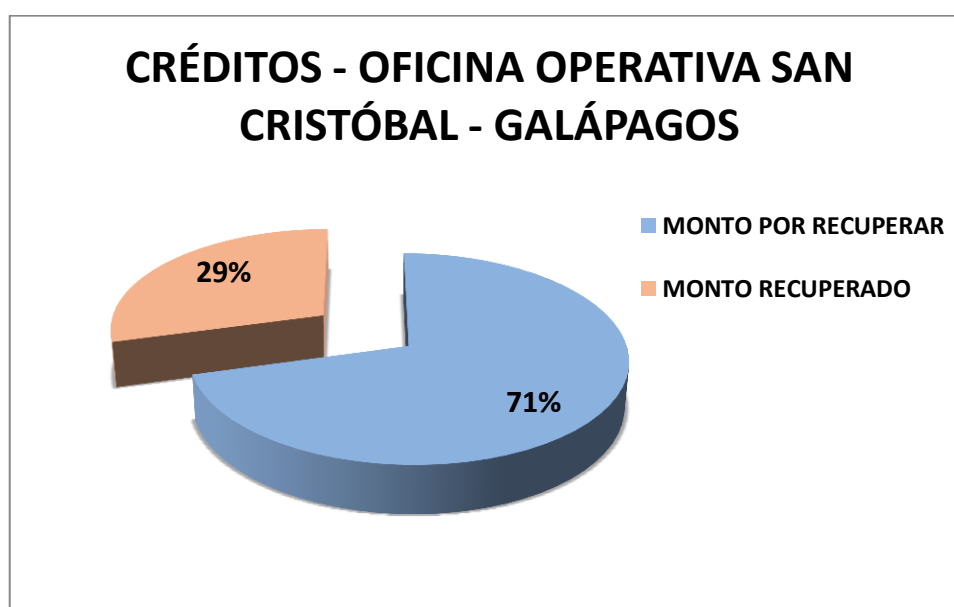
**Gráfico 33:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa Santa Cruz.  
Elaborado por: Jimena Freire

**Cuadro 34:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa San Cristóbal.

<b>CRÉDITOS - OFICINA OPERATIVA SAN CRISTÓBAL</b>		<b>PORCENTAJE</b>
MONTO POR RECUPERAR	496.266,87	71
MONTO RECUPERADO	205.442,78	29
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>701.709,65</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Jimena Freire



**Gráfico 34:** Créditos otorgados en la Oficina Operativa San Cristóbal.

Elaborado por: Jimena Freire

De acuerdo a la presente investigación y sus resultados concluimos que en la matriz y cuatro Oficinas Operativas (San Cristóbal, Santa Cruz, Tena, Ambato) de las cinco que existen; presentan morosidad y porcentajes elevados y solo la Oficina Operativa de Pelileo tiene un porcentaje del 36% de créditos por recuperar.

La situación crediticia de la Cooperativa es preocupante, debido a que existen montos bastantes altos por recuperar y la institución no hace nada para mejorar esta situación.

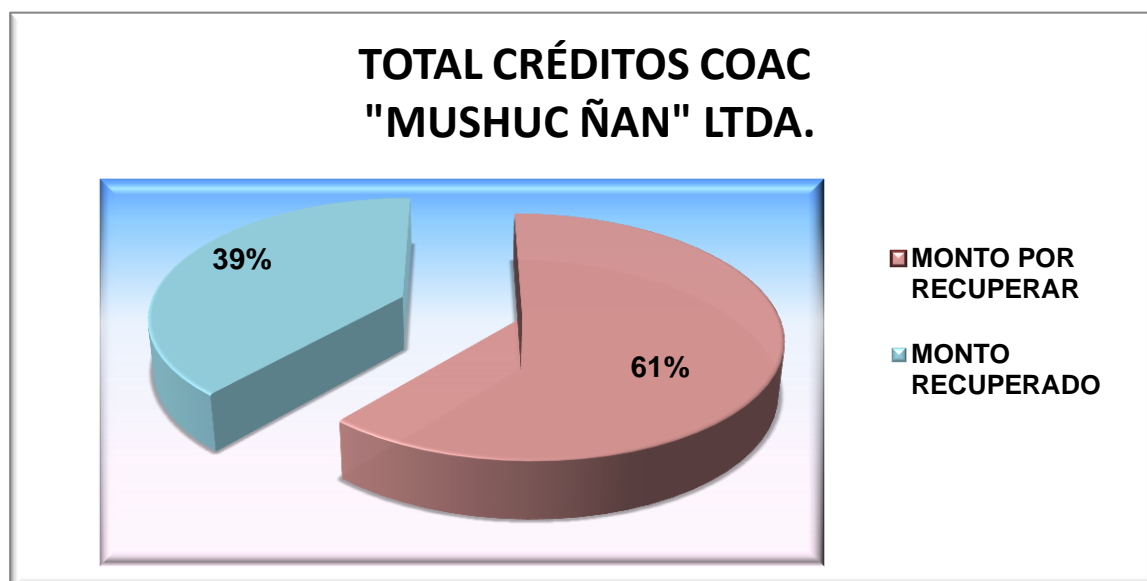


A continuación se presenta un cuadro y un gráfico donde se resume la situación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda. a diciembre de 2012.

**Cuadro 35:** Monto total de Créditos otorgados por la COAC "Mushuc Ñan" Ltda.

TOTAL CRÉDITOS COAC "MUSHUC ÑAN" LTDA.		PORCENTAJE
MONTO POR RECUPERAR	1492255,99	61
MONTO RECUPERADO	939.861,01	39
<b>TOTAL MONTO COLOCADO</b>	<b>2.432.117,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad  
Elaborado por: Jimena Freire



**Gráfico 35:** Monto total de Créditos otorgados por la COAC "Mushuc Ñan" Ltda.  
Elaborado por: Jimena Freire.

Se puede observar claramente que a la Cooperativa a diciembre del año 2012, le falta por recuperar el 61% del monto colocado; es decir que de los USD 2'432.117,00 en créditos colocados, tiene una cuenta por cobrar de USD 1'492.255,99.

Es por esto que se cree necesario la creación de los departamentos de crédito para verificar la información y tomar medidas correctivas por el bien de la Cooperativa.

## **Actualización del Manual de Créditos**

La actualización del Manual de Riesgos de Crédito es de suma importancia para la Cooperativa, debido a que desde el año 2011 no se ha realizado cambios en lo que a concesión de créditos se refiere.

Estas normas deben incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- El Volumen y la Estructura (plazos) de los créditos a conceder.
- Las Modalidades o productos bancarios a comercializar por la entidad de crédito.
- La Política de Captación de Clientes, que debe incluir el precio a cobrar por los riesgos que se concedan, la publicidad para dar a conocer los diferentes productos, las garantías exigibles para el otorgamiento de los diferentes riesgos, etc.
- Los Procedimientos de Análisis, Aprobación, Seguimiento y de Prevención de Impagados.
- Los Límites de Concentración de Riesgo por cliente y/o grupo y por sector debe actividad económica, según lo preceptuado por la legislación bancaria en vigor y los objetivos de la entidad.
- Los Niveles de Autoridad internos en la concesión de créditos.

### 6.7.1.2 ETAPA II

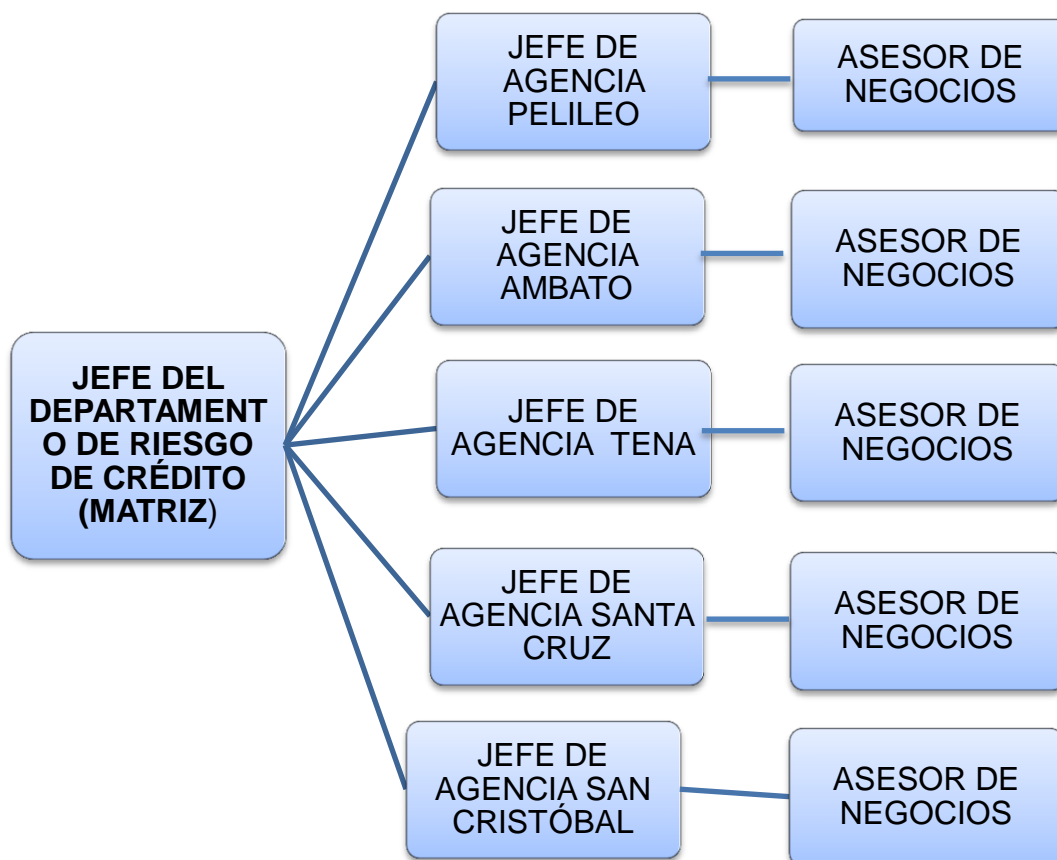
#### PARÁMETROS A TOMARSE EN CUENTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS DE CRÉDITO.

A continuación se detallan los parámetros necesarios para la creación del Departamento de Riesgos de Crédito.

- **Distribución del Departamento de Riesgos de Créditos**

Es fundamental en esta etapa detallar cómo estará distribuida la creación del Departamento de Riesgo de Créditos y las oficinas que se encontrarán bajo su mando:

#### Departamento de Riesgo de Crédito



**Cuadro 36:** Departamento de Riesgos de Crédito  
Elaborado por: Jimena Freire

- **ESTRUCTURA FÍSICA**

**Departamento de Riesgos de Crédito**

La Cooperativa cuenta con una excelente estructura física, debido a que las instalaciones se adquirieron con visiones de ampliación en lo que a departamentos de refiere; en la matriz Salasaca, provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, poseen un edificio de dos pisos y al momento solo se encuentra en uso el primero; es por esto que el departamento de Riesgos de Crédito, estará ubicado en el segundo piso de la instalación, el mismo que se encontrará a cargo de las Oficinas Operativas de Ambato, Pelileo, y a través del sistema estará pendiente de las Oficinas Operativas de Tena, y en Galápagos de San Cristóbal y Santa Cruz..

En el siguiente cuadro se explica la creación del departamento en la Matriz Salasaca, debido a que posee mayor número de socios y porque es la matriz.

**Cuadro 37: Número de Socios en la Provincia de Tungurahua.**

<b>OFICINAS</b>	<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>
<b>MATRIZ - SALASACA</b>	1802
<b>AMBATO</b>	402
<b>PELILEO</b>	44
<b>TOTAL</b>	<b>2248</b>

**Fuente:** Departamento de Contabilidad

**Elaborado por:** Jimena Freire

En esta provincia existe un número significativo de socios por lo que amerita la creación del departamento de riesgos de créditos en este sector y en vista que la Oficina Matriz posee el mayor número de socios y por el índice de morosidad que representan la matriz y las oficinas operativas de Ambato y Pelileo es indispensable mitigar el riesgo en las oficinas antes mencionadas.

**Cuadro 38: Número de Socios en la Provincia de Napo.**

<b>OFICINA</b>	<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>
<b>TENA</b>	937

**Fuente:** Departamento de Contabilidad  
**Elaborado por:** Jimena Freire

La Oficina Operativa de Tena cuenta con un total de 937 socios, es decir es una agencia que requiere de un análisis de riesgo para la toma de decisiones para disminuir la morosidad, debido a que mantiene altos índices de cartera de crédito vencida.

**Cuadro 39: Número de Socios en la Provincia de Galápagos.**

<b>OFICINAS</b>	<b>NÚMERO DE SOCIOS</b>
<b>SANTA CRUZ</b>	2244
<b>SAN CRISTÓBAL</b>	1789
<b>TOTAL</b>	<b>4033</b>

**Fuente:** Departamento de Contabilidad  
**Elaborado por:** Jimena Freire

En estas Oficinas Operativas existe mayor número de socios y por el comercio de este sector es necesario evaluar la otorgación de créditos, además porque los montos solicitados para créditos son bastante altos y necesitan de evaluación de un profesional en el análisis de riesgo.

#### ▪ **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

##### **Contratación de personal**

El departamento de talento humano deberá realizar la selección de una personas con el perfil correspondiente para llevar a cargo tan delicada función, como lo es la de disminuir la morosidad en los créditos otorgados e identificar y mitigar los riesgos existentes.

La contratación de un especialista en riesgos de créditos soluciona la mayoría de los problemas de morosidad, y el coste laboral que supone este nuevo puesto se suele amortizar en los cinco primeros meses, gracias a la disminución de las pérdidas por fallidos y reducción de los

gastos de cobro y de los costes financieros que aporta la gestión de riesgos de créditos.

✓ **Perfil del Jefe de Departamento de Riesgos Crediticios**

Es importante recalcar que el Jefe de Riesgos Crediticios será quien realice la labor de analista de créditos en la Matriz- Salasaca y las Oficinas Operativas de Ambato, Pelileo, Tena San Cristóbal y Santa Cruz y por lo mismo contará con la ayuda de una secretaria que actualmente se encuentra ya laborando en la institución y que por lo mismo no consta en el cuadro de costos de la presente propuesta.

A continuación se detalla la labor del Jefe de Departamentos de Riesgos Crediticios:

- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares
- Titulo de tercer nivel como mínimo.
- Revisar los reportes que generan los Analistas de Crédito de los Departamentos N° 2 y 3, previo a la entrega de información a las autoridades correspondientes.
- Dar seguimiento al personal a su cargo, es decir a los Analistas de Crédito del departamento de Crédito N° 2, ubicado en Santa Cruz- Galápagos y del departamento de Crédito N° 3, ubicado en el Tena - Provincia del Tena.
- Sumillar y enviar la información al departamento de contabilidad.
- Solicitar al departamento de Contabilidad datos que le ayudarán a calcular Reportes Financieros.
- Revisar continuamente la colocación de Créditos en todas las Oficinas Operativas.
- Estudiar los reportes de morosidad de cada una de las oficinas operativas.

**Responsabilidades del Jefe de Riesgos de Crédito**

- Reducir los índices de morosidad conjuntamente con los Analistas de Crédito.
- Verificar la cartera de colocación.
- Identificar y corregir errores en la otorgación de créditos.
- Supervisar el trabajo de los Analistas de Créditos.

- Reportar al Comité de Créditos la situación crediticia de la Cooperativa el momento en que lo consideren necesario.
- Reunirse con la Asamblea General y Comité de Créditos para la toma de decisiones y corrección de errores en la otorgación de créditos.
- Entregar índices financieros al Departamento de Contabilidad.
- Delegar tareas a sus sub-alternos.
- Crear estrategias de cobro para el cobro de cartera vencida.
- Velar por el cumplimiento del Manual de Políticas de concesión de créditos.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Atender con eficacia problemas con clientes o empleados morosos.
- Informar oportunamente al Departamento Jurídico los créditos morosos, para la acción legal correspondiente.

✓ **Analizar Riesgos de Créditos**

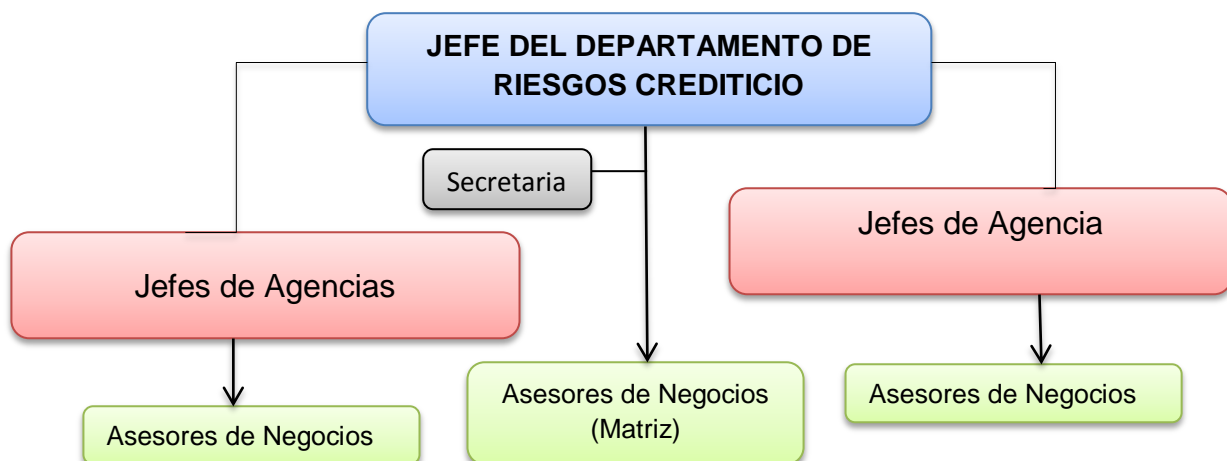
Además deberá hacer el trabajo de un analista de Riesgos de Créditos, porque la Cooperativa por su tamaño y por la situación económica actual no esta en la capacidad de contratar un analista de Riesgos por el momento, por lo que deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) Fácil adaptabilidad a los cambios que permanentemente suceden.
- b) Clara visión de lo que se trata el cargo al que se enfrenta.
- c) Curiosidad intelectual. Permanente actualización de conocimientos.
- d) Actualización de las nuevas herramientas disponibles para el seguimiento de créditos.
- e) Innovación y creatividad para la puesta en marcha de procesos y procedimientos que mejoren los ya existentes.
- f) Capacidad de negociación. Empatía.
- g) Enfoque claro para el trabajo en equipo. Filosofía de servicio al cliente.
- h) Clara orientación a trabajar por objetivos.

### Responsabilidades a las que se enfrentan los Analistas de Crédito.

- Monitorear las gestiones de cobranzas efectuadas por los asistentes de crédito y cobranzas.
- Coordinar con el Asistente de Crédito el proceso de recaudación.
- Controlar los depósitos por las recaudaciones realizadas.
- Coordinar con el Asistente de Crédito y Cobranzas las gestiones para la recuperación de la cartera vencida.
- Controlar las actividades que realizan para lograr la recuperación.
- Coordinar con el Asistente de Crédito y Cobranzas el proceso de gestión de cobro.
- Monitorear las recaudaciones de cuotas de clientes y el respectivo deposito efectuados por los asistentes de crédito y cobranzas, siguiendo las políticas ya establecidas.
- Revisar los reportes que generan los asesores de crédito y cobranzas previo a la entrega de información al Jefe del Departamento de Créditos.
- Mantener comunicación constante con el Jefe del departamento de Créditos.

### Departamento de Riesgos de Crédito- Estructura Organizacional



**Gráfico 36:** Estructura Organizacional del Dpto. de Créditos  
**Elaborado por:** Jimena Freire



### 6.7.1.3 EPAPA III

#### **PROCESOS A SEGUIR PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS CON EL DEPARTAMENTO CREADO.**

A continuación se presenta el proceso que se realizará para otorgar un crédito con la creación del Departamento de Riesgo de Crédito.

En la otorgación de créditos con el nuevo departamento intervendrán:

**Socio.-** A más de hacer llegar su requerimiento y documentación, debe cumplir con todos los requisitos que el Oficial de Crédito le solicite, a fin de conseguir la aprobación y posterior desembolso del mismo, y su posterior pago.

**Asesor de Negocios.-** Es responsable de entregar las solicitudes de crédito a los clientes para que procedan a llenar la misma, en caso de que el socio tuviera dificultades en llenar la solicitud de crédito, el Oficial de Crédito está en la obligación de asesorarlo; además es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados, y será la persona que notifique al socio si su solicitud ha sido aprobada o rechazada.

**Jefe de Agencia:** Es quien verifica y da fe de que la información presentada por el Asesor de Negocios es correcta y además da el visto bueno al crédito o rechaza el mismo.

**Jefe del Departamento de Riesgos de Crédito:** Evalúa la solicitud del socio, identifica posibles riesgos y revisa las garantías que presenta ese socio. Porque es su responsabilidad que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma, en vista que no se pueden eliminar los riesgos sino simplemente mitigare identificar riesgos posibles.

**El Comité de Crédito.-** Tienen la responsabilidad de analizar y aprobar las solicitudes de crédito, después de haber pasado por las fases de revisión y análisis con el respectivo respaldo de los documentos que constan en la solicitud y todos los requerimientos exigidos en el Reglamento de Crédito de la institución para de tal manera proceder a la respectiva aprobación.

### **Capacitación al personal**

Al realizar capacitaciones al personal sobre el nuevo proceso para la otorgación de créditos, se debe seguir algunos lineamientos para lograr los resultados deseados en el cumplimiento de las metas establecidas a corto y largo plazo.

#### **Objetivo del programa de capacitación.**

Conocer y entender la razón de la creación del Departamento de créditos en la Cooperativa, logrando de esta manera identificar los errores que se han venido cometiendo y mitigar el riesgo que implica la concesión de créditos.

#### **Técnicas para mejor el aprendizaje del programa.**

Para lograr que la capacitación de personal sea exitosa, el mismo debe ser dinámico, práctico y de fácil entendimiento. Para ello se debe recurrir a las técnicas tradicionales como conferencias, películas que reflejen temáticas influyentes en una organización, material de estudio y evaluaciones para lograr medir el aprendizaje del curso. Las mismas deben permitir a los participantes adquirir nuevos conocimientos y habilidades que ayuden en el desempeño de sus funciones.

A continuación se presenta un cuadro acerca de las capacitaciones que se sugiere sean dirigidas al personal:

### Cronograma de actividades para el desarrollo del programa.

CARGOS	ASISTENCIA
GERENTE	OBLIGATORIA
JEFES DE AGENCIAS	OBLIGATORIA
ASESORES DE NEGOCIOS	OBLIGATORIA
MIEMBROS DEL COMITÉ DE CREDITOS	OBLIGATORIA

**Cuadro 40:** Cronograma de actividades para el desarrollo del programa de capacitación.

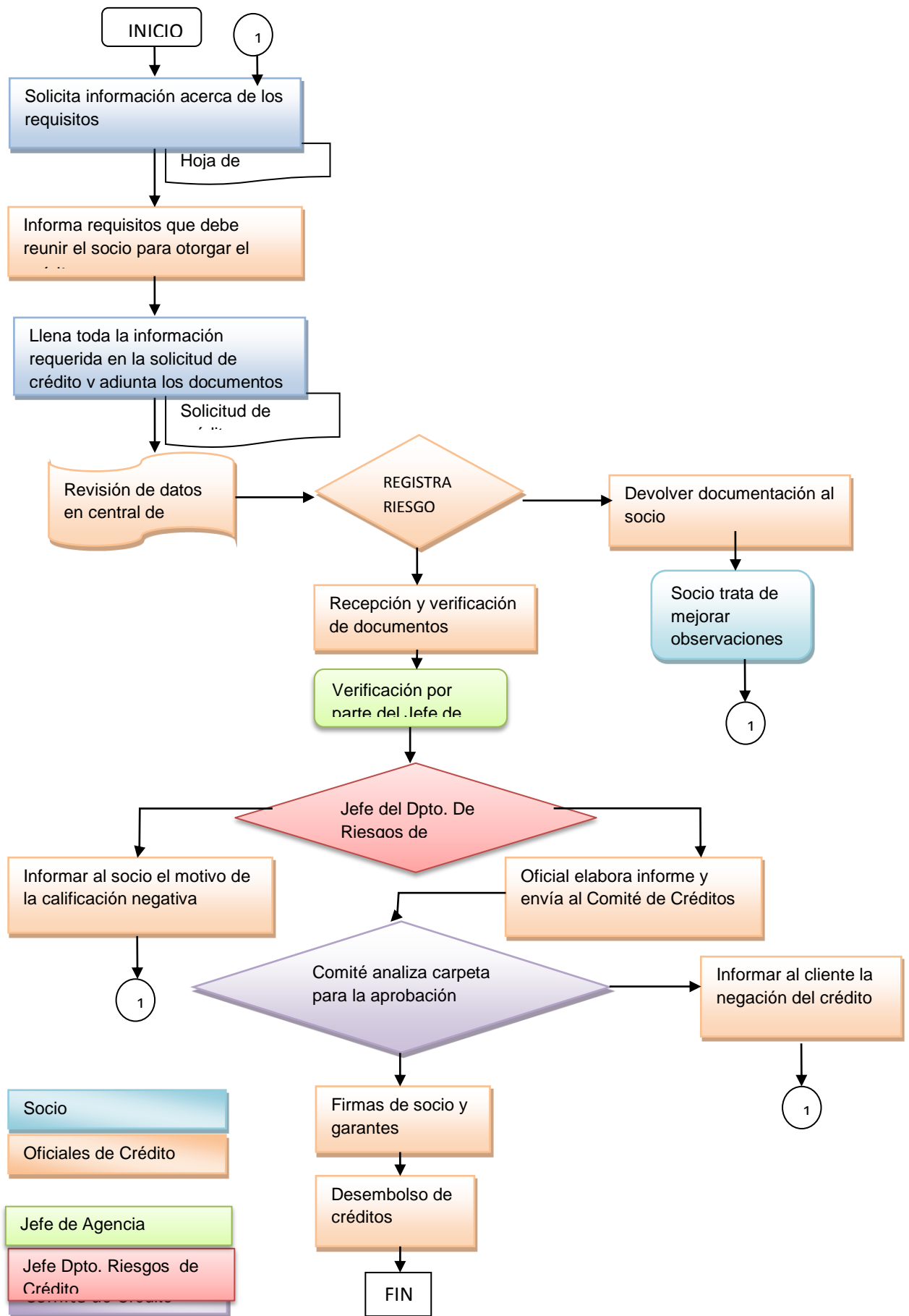
**Elaborado por:** Jimena Freire

Se dirige a éste personal específico porque son los que estarán directamente ligados con la creación del departamento de créditos propuesto. Debido a esto deben conocer claramente el proceso total que se desarrolla con esta implementación.

TEMÁTICA	DURACIÓN HORAS	COSTO
El Riesgo	1	25.00
Efectos del Riesgo	1	25.00
Impacto en la Rentabilidad	2	30.00
Manejo del Software actualizado	5	50.00
Calculo de Índices de morosidad	2	50.00
Trámite de un crédito moroso	10	50.00
Parámetros a utilizar en la otorgación de un crédito.	10	50.00
Demostraciones Prácticas	10	20.00
Videos Sobre el trabajo en equipo	1	20.00
Prácticas piloto sobre la actualización del software	10	50.00
Pruebas teórico Prácticas	10	50.00
<b>TOTAL:</b>	<b>110</b>	<b>420.00</b>

**Cuadro 41:** Temática para la capacitación del personal.

**Elaborado por:** Jimena Freire



**Gráfico 37.-** Flujograma de otorgación de créditos con el nuevo departamento de Riesgos de Crédito.

#### 6.7.1.4 ETAPA IV

##### **ACTUALIZACION DEL SOFTWARE DE LA COAC “MUSHUC ÑAN” LTDA.**

La Cooperativa cuenta con el Sistema Financiero llamado GLOBAL COOP., creado exclusivamente para la institución, era un sistema de alta calidad, pero debido al nivel educativo que poseen los asesores de negocios se redujo al manejo básico del mismo, esto quiere decir que solo se puede ingresar datos de los créditos y verificar cuantos créditos se han otorgado al mes, verificar la calificación de riesgos y observar créditos morosos.

Y todo debe reflejarse en el usuario del Jefe de Riesgos de Créditos, cada movimiento realizado por los Asesores de Crédito de todas las Agencias.

Se ha visto la necesidad de implementar más opciones en lo que ha registro de créditos se refiere y que remita reportes de Índices financieros tales como:

##### **Indicadores de gestión recomendados**

A continuación se presentan los índices más comúnmente empleados:

- ✓ **Calidad de la Cartera** = Cartera Vencida / Total Cartera
- ✓ **Rendimiento de Cartera** = Ingresos Generados por Cartera / Total Cartera
- ✓ **Morosidad de la Cartera de Consumo** = Cartera de Crédito de Consumo Vencida / Total Cartera
- ✓ **Morosidad de la Cartera de Microcrédito** = Cartera de Microcrédito Vencida / Total Cartera
- ✓ **Eficiencia y Gestión Administrativa** = Gastos Operativos / Total Activo

### 6.7.1.5 ETAPA VI

Para la ejecución de todas las etapas sugeridas en lo propuesto y se pueda desarrollar la misma dentro de los periodos de tiempo establecidos se detalla un cuadro explicando las actividades, los responsables y las fechas en que se realizaran.

#### ESTABLECIMIENTO DE UN CRONOGRAMA

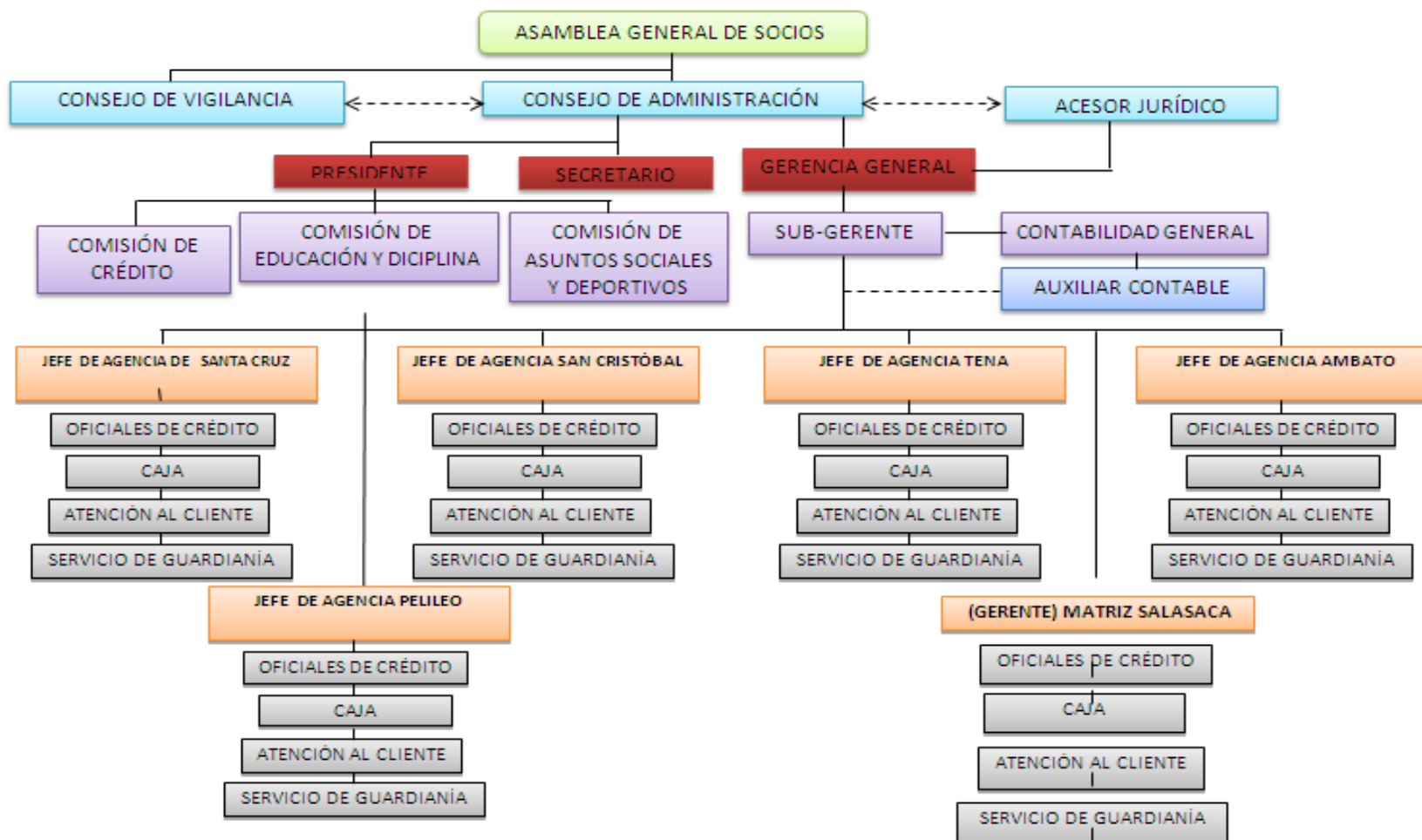
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO						
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.
ANÁLISIS DE LA CREACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE RIESGOS DE CREDITOS	ASAMBLEA GENERAL	X						
DECISIÓN DE LA CREACION DE LOS DPTOS. EN LA COOPERATIVA	ASAMBLEA GENERAL		X					
CONTRATACION DEL PERSONAL IDÓNEO	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO			X	X			
CAPACITACIONES AL PERSONAL INDICADO	JEFE DE DTOS. DE CRÉDITOS					X		
PRUEBAS PILOTO DE LA UTILIZACIÓN PROCESO DE CONCESIÓN DE CREDITOS	DEPARTAMENTOS DE RIESGOS DE CREDITOS						X	
EJECUCIÓN Y ADOPCIÓN DEFINITIVA DEL PROCESO UTILIZADO	DEPARTAMENTOS DE RIESGOS DE CREDITOS							X

**Cuadro 42:** Cronograma de Ejecución

**Elaborado por:** Jimena Freire

## 6.8 ADMINISTRACIÓN

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COOPERATIVA “MUSHUC ÑAN” LTDA.



Como se puede observar en el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" Ltda., solo existe una comisión de créditos y a continuación las siguientes personas involucradas en lo que a otorgación de créditos se refieren son los Oficiales de Crédito de cada una de las Oficinas Operativas, como de la Matriz.

Se puede mencionar además la falta de un departamento de Créditos y Cobranzas, debido a que son los mismos Oficiales de Crédito quienes promocionan, recopilan información y autorizan la concesión de créditos y realizan el seguimiento de cartera de manera empírica, porque la mayor parte de ellos no tienen un cronograma de actividades, una secuencia de sus labores diarias.

En todas las oficinas Operativas han sido los Jefes de Agencia quienes están al frente de esta responsabilidad, pero lo hacen en breves rasgos, porque una institución financiera no solo es asechada por los riesgos de crédito, sino por una infinidad de riesgos a los que debe enfrentarse día a día.

Pero al mismo tiempo debe tenerse en cuenta que el riesgo de crédito al que se enfrenta la COAC "Mushuc Ñan" Ltda. es muy elevado y que se deben tomar medidas de la manera mas rápida posible, evaluando cada uno de los créditos que se otorgan a diario en la matriz y sucursales de la misma, porque este riesgo se encuentra estrechamente ligado a la Rentabilidad de la Cooperativa.

Tomando en cuenta la creación del Departamento de Riesgos de Créditos y la contratación del personal idóneo, serán ellos quienes a partir del inicio de sus actividades tomaran la responsabilidad de la ejecución y monitoreo del riesgo de crédito.

El Departamento de Riesgo de Crédito estará distribuido de la siguiente manera:



### **\*Departamento de Riesgo de Crédito.**

Este departamento estará ubicado en Provincia de Tungurahua, en la Matriz que se encuentra en la Parroquia de Salasaca y abarcará el análisis de riesgo de la Matriz y las Oficinas Operativas de San Pedro de Pelileo y Ambato, Tena, Santa Cruz y San Cristóbal.

### **Procedimientos Crediticios de la Cooperativa.**

Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

De manera general el proceso de crédito comprende las siguientes etapas o subprocesos:

Etapas del proceso de crédito.

1. Promoción
2. Recepción de solicitud y documentación.
3. Verificación e Inspección.
4. Análisis, Evaluación.
5. Resolución
6. Otorgamiento \_ Desembolso.
7. Seguimiento y Recuperación.

### **Promoción.**

Características, condiciones, de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo serán informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, etc.)

En función del marketing, la gerencia podrá establecer estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a empresas públicas o privadas en las que laboren potenciales clientes de los créditos y

formalizar convenios con instituciones del sector mediante los cuales se compromete a la retención de los pagos para la amortización de los créditos, recibiendo una ayuda mutua entre el socio y la cooperativa.

### **Recepción de Documentos.**

Para asignarle el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos, toda solicitud de crédito deberá estar debidamente firmada, es obligatoria la presentación de la siguiente documentación: (documentos personales, planillas de pago de servicios básicos, información de respaldo de las garantías presentadas, etc.)

Luego se consultará que tanto el solicitante, cónyuge y garantes no tengan problemas en la central de riesgos. En caso de tener una calificación mayor a (A) se tomará la respectiva decisión de acuerdo a las políticas de la institución con las disposiciones del Departamento de Riesgos Crediticios y del Comité de Crédito y Asamblea General. Para el caso de los créditos que no estén respaldados con convenios institucionales, toda solicitud deberá contemplar el croquis de ubicación del domicilio del solicitante.

### **Verificación e Inspección.**

Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente en la Solicitud de Crédito. Esta actividad será de responsabilidad del Asesor de Negocios encargado de administrar la cuenta del cliente, quien determinará los mecanismos más adecuados para la verificación.

La Verificación e inspección en el proceso crediticio antes de la aprobación o negación del crédito, será registrada y reportada en el formato correspondiente de la Cooperativa, la misma que tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante y garante prestando especial atención a:

- Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada, el asesor de negocios efectuará la visita con base al comprobante original del último pago de luz, agua o teléfono.
- Permanencia y Operacionabilidad de la empresa o institución en que labora, confirmación telefónica con un funcionario autorizado de la institución.
- Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso (rentista).
- Confirmación de referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas, deberá existir por lo menos una referencia con teléfono y dirección claramente identificables de familiares que conozcan y que no convivan con el deudor o garante de la deuda. De igual manera una referencia de amigos o conocidos que puedan dar fe de la integridad personal y solvente moral del deudor o garante. No se recomienda aceptar referencias con números de teléfonos celulares ya que este servicio no se considera permanente. Es necesario nombres y números de teléfono de casas comerciales en las que hayan adquirido algún artículo a crédito o al contado.

### **Análisis - Evaluación y Resolución.**

Para el análisis del riesgo que contrae consigo todo crédito es necesario conocer las políticas, procedimientos, tener práctica y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonablemente confianza en que los objetivos de un negocio serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

La evaluación se refiere a un proceso efectuado por el Departamento de Riesgos Crediticios, con la previa calificación de los Asesores de Negocios el mismo que será diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera

- ✓ Acatamiento de las leyes y regulación aplicables.

### **Otorgamiento - Desembolso.**

Después de un análisis exhaustivo por parte de los Asesores de Negocios y del Personal que labore en el departamento de Riesgos crediticios, las solicitudes de crédito que hayan cumplido con los requisitos necesarios y tengan una calificación de aprobación, serán quienes reciban el desembolso del dinero.

### **Seguimiento y Recuperación.**

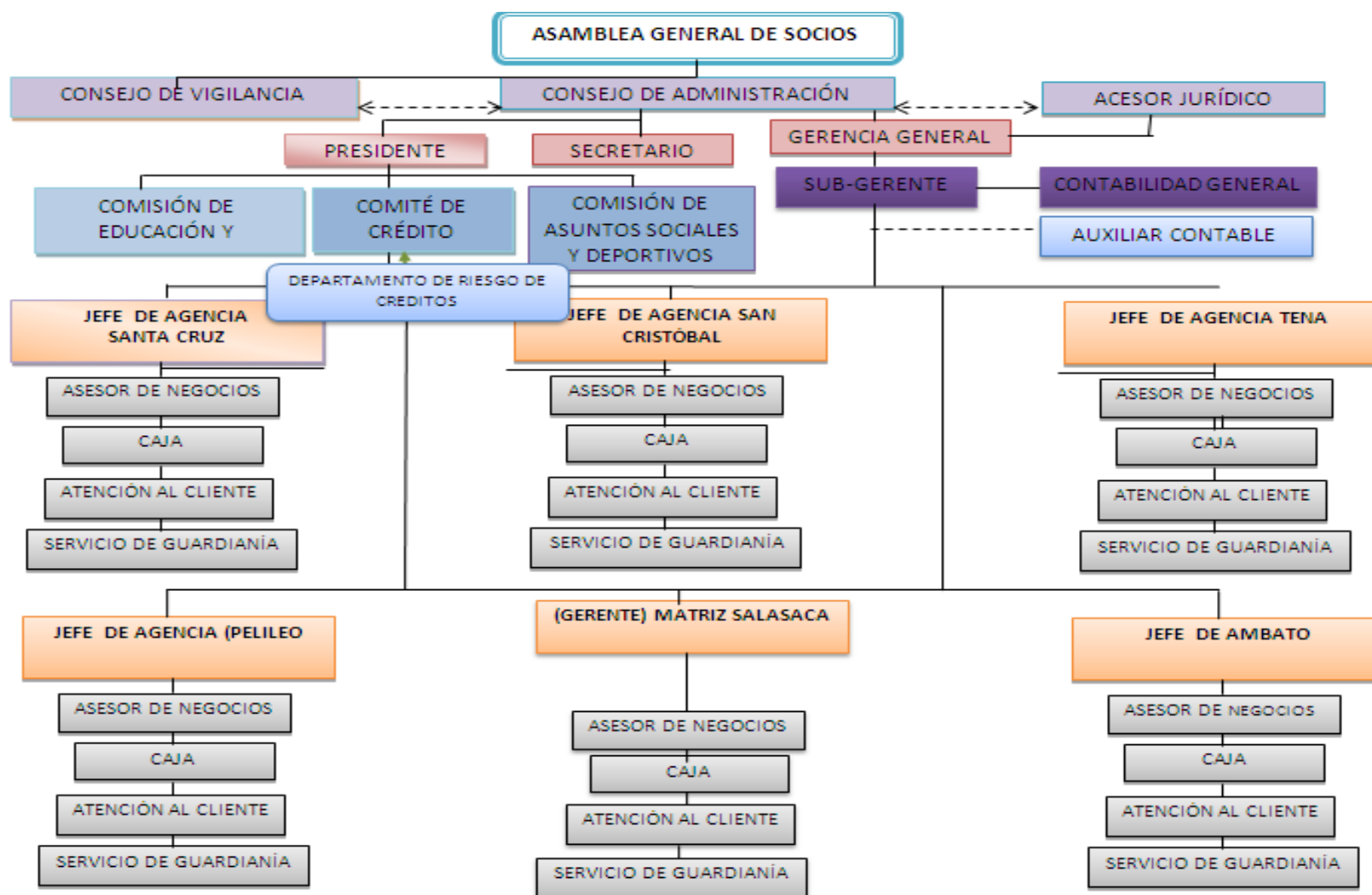
Los Asesores de Negocios deben tener en cuenta que todo crédito implica un riesgo, riesgos que van acumulándose día tras día y se convierten en grandes carteras vencidas, con un alto índice de morosidad, la misma que afecta directamente a la rentabilidad y demás indicadores financieros.

La tarea de recuperación de créditos será más fácil, porque con la creación de este departamento se pretende eliminar por completo la falsificación de información que arrojó las encuestas realizadas a todos los a Asesores de Negocios de la Cooperativa.

### **Nueva Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.**

Con la implementación del Departamento de riesgos crediticios, la Estructura Organizacional será de esta .

## NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COAC “MUSHUC ÑAN” LTDA.



## **6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., al implementar el departamento de Riesgos Crediticios, debe centrarse en la prevención de riesgos dentro de la concesión de créditos, con el fin de evitar errores al momento de su análisis. La evaluación será dada mediante la adaptabilidad de la propuesta, el funcionamiento de los departamentos, la selección de personal calificado para que agilicen el trámite correspondiente al momento de acreditar el monto solicitado minimizando el riesgo que genera esta transacción.

La propuesta será evaluada de acuerdo a las necesidades planteadas, de tal manera que nos permita valorar cómo la institución administra y gestiona los recursos, enfocados en la calidad de su gobierno corporativo y de los sistemas de administración para promover la eficiencia de la cooperativa.

## EVALUACION DE LA PROPUESTA

VARIABLES A EVALUAR	HERRAMIENTAS PARA EVALUAR	PERÍODO	RESPONSABLES
NIVEL DE RIESGO DE CREDITO	ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL	Semestral	Comité de Créditos
ÍNDICE DE MOROSIDAD	CARTERA VENCIDA / CARTERA	Semestral	Comité de Créditos
INCREMENTO DE CREDITOS OTORGADOS	ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL	Semestral	Comité de Créditos
ROE	RESULTADO / PROMEDIO PATRIMONIO TOTAL	Semestral	Dpto. de Contabilidad
ROAC	RESULTADO / PROMEDIO ACTIVO TOTAL	Semestral	Dpto. de Contabilidad

**Cuadro 43:** Evaluación de la Propuesta  
**Elaborado por:** Jimena Freire

## EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Al realizar la evaluación de la propuesta se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda., contestar las siguientes preguntas que se detallan a continuación:

### *PREGUNTAS BASICAS:*

#### **1. ¿Quienes solicitan evaluar?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

#### **2. ¿Por qué evaluar?**

Par detectar las falencias y corregirlas evitando de esta manera pérdida de clientes y por ende de recursos económicos.

#### **3. ¿Para qué evaluar?**

Para verificar que realmente esté funcionando de una manera correcta y se este cumpliendo con las políticas establecidas.

#### **4. ¿Que evaluar?**

La gestión de colocación de créditos y el análisis pormenorizado por donde se irá filtrando las solicitudes de crédito.

#### **5. ¿Quién evalúa?**

El Comité de Crédito, Gerente General y Asamblea General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Ñan” Ltda.

#### **6. ¿Cuándo evaluar?**

Al finalizar el periodo semestral, a partir de la creación del departamento de riesgos de créditos.

#### **7. ¿Cómo evaluar?**

A través de la revisión y observación de los resultados obtenidos al final del periodo. Disminución del riesgo de crédito y el incremento de la rentabilidad de la Cooperativa.

#### **8. ¿Con que evaluar?**

Con la comparación entre evaluaciones anteriores de otorgamientos de créditos y la evaluación que se realizará en seis meses después de la implementación de esta propuesta.



## BIBLIOGRAFÍA

1. **ACOSTA**, Bernardo. (2009). Instituto de la economía de la USFQ. Boletín de coyuntura. [En línea]. Disponible en: <http://www.usfq.edu.ec/Academico/InstitutoEconomia/Documents/koyuntura/05.pdf>. Consultado el 24 de septiembre de 2013.
2. **ANGULO**, Miryam. (2000). **“Concepto de Contabilidad y Marketing”**. Pontificia Universidad Javeriana. Santafé de Bogotá. [En línea] Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/Julio/documentos/marketing.pdf>. (Consultado el 23/11/13).
3. **BODIE**, Zwi y Robert C. Merton (1999). **“Finanzas”**. Editorial Prentice Hall, México.
4. **BRAVO**, Mercedes. (2003). **“Contabilidad General”**. Quinta Edición. Editora NUEVODIA. Quito – Ecuador. (Consultado 07 de octubre de 2013).
5. **BRIONES**, G., (1997). **“Investigación Social y Educativa”**. SECAB, Bogotá. (Consultado el 07/11/13).
6. **CAMPOVERDE**, Félix (2008). **“El Riesgo Crediticio”**. [En línea]. Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio> (consultado el 03 - 10 - 2013)
7. **CARRASCO**, Andrea. (2012). **“Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León”**. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Maestría en Gestión y Dirección de Empresas. (Cuenca-Ecuador). [En Línea] Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>. (Consultado 17/12/2013).

8. **CASTILLO**, Leonardo. (Febrero, 2012). **“Diseños cualitativos de la Investigación”**. [En línea]. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=MSQceRhdtR0>. Consultado el 25/10/2013.
9. **CHICAIZA**, Evelin (2004). **“Análisis y evaluación de la Gestión de Crédito en el riesgo de recuperación en la CACMERT LTDA., 2004”**. Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. (Consultado el 10 - 10 – 2013).
10. **CÓRDOVA**, Fernando. (2010). **“Control de Riesgos”**. Gerente de Control de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abaco”. [En Línea] Disponible en: <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/EIRiesgoenlaGestionCooperativa.pdf>. (Consultado el 16/12/2013).
11. **CORREA**, Rafael. (2011). **“Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero”**. Quito, 28 de abril de 2011. Registro Oficial N° 444. Consultado el jueves 18 de octubre.
12. **CUERVO**, A. y **RIVERO**, P. (1986): **“El análisis económico-financiero de la empresa”**, Revista Española de Financiación y Contabilidad, nº 49, pp.15-33. (Consultado 03 de octubre de 2013).
13. **ESTUPIÑÁN**, Rodrigo. (2006). **“Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna”**. [En línea] Disponible en: <http://doctrina.vlex.com.co/vid/riesgo-empresarial-57886515>. (Consultado el 21/10/13).
14. **FERNANDEZ**, Santiago. **“La idea y el empresario”**. [En línea] Disponible en: [http://www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online\\_files/profesional/LOE/EIE02p022-041.PDF](http://www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online_files/profesional/LOE/EIE02p022-041.PDF). (Consultado el 14/11/13).
15. **FORNERO**, Ricardo. (2004) **Análisis financiero con información contable.** . (Consultado 07 de octubre de 2013).
16. **HEREDIA**, Maritza. (2013). **“Propuesta para la creación de un departamento de crédito y cobranza para la empresa**

- MAQTACO Construcciones Cía. Ltda., basado en una Auditoría de Gestión con enfoque al informe COSO**. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Facultad de Contabilidad Y Auditoría. [En línea] Disponible en: <http://www.dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4178>. (Consultado el 20/12/2013).
17. **HERRERA**, Luis y otros. (2010). **“Tutoría de la Investigación Científica”**. (Cuarta Edición). Ambato – Ecuador. (Consultado el 04/11/13).
18. **HINCAPIE**, Javier. (2007). **“Análisis de Riesgo Financiero para la Micro, Pequeña y Mediana empresa”**. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Administración. [En línea] Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/963/1/javiereduardoincapiepineres.20080.pdf.pdf>. (Consultado el 14/11/13).
19. **LEFCOVICH**, Mauricio. (2010). **“Administración de Riesgo”**. Argentina. [En línea] Disponible en: <http://www.degerencia.com/mlefcovich>. (Consultado el 18/11/13).
20. **LEÓN**, G. Schiffman. (2008). **“Comportamiento del consumidor”**. (Octava Edición) Editorial Knunk. (Consultado el 05/11/13).
21. **LOPEZ**, Sandra. (Agosto, 2011). **“El Sistema Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda., de la Parroquia Ambatillo en el año 2010”**. Trabajo de Graduación previa la obtención de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. (Consultado el 03 de octubre de 2013).
22. **MASCAREÑAS**, Juan. (2008). Monografías sobre Finanzas Corporativas. **“Riesgos Económico y Financiero”**. Universidad Complutense de Madrid. [En línea]. Disponible en: <http://www.gacetafinanciera.com/REF.pdf>. (Consultado 05 de octubre de 2013).
23. **MONTALVO**, Oscar. (2009). **“Administración Financiera Básica. El corto plazo”** Univ. Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias

- Económicas y Financieras. Carrera de Administración de Empresas. [En línea] Disponible en: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html>. (Consultado el 21/11/13).
24. **MORALES**, Alejandro. **“Administración del Riesgo”**. [En línea] Disponible en: << [http://www.auditool.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=700:administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales-parte-1&catid=39:trip-deals&Itemid=56](http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=700:administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales-parte-1&catid=39:trip-deals&Itemid=56). >>. (Consultado el 14/11/13).
25. **NUÑEZ**, Paulo. (2008). **“Gestión Financiera”**. [En línea]. Disponible en: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#plus>. Consultado el: 18 de octubre de 2013.
26. **ORTEGA**, Alfonso. (2002). **“Introducción a las Finanzas”**. Editorial: McGraw Hill. México. [En línea] Disponible en: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html>. (Consultado el 21/11/13).
27. **RAJADELL**, Manuel (2003). **“Creación de Empresas”**. (Primera Edición) Barcelona: Ediciones UP. (Consultado el 12 - 10 – 2013).
28. **RECALDE**, Héctor. (2011) **“Metodología de la Investigación”**. [En línea]. Disponible en: [http://www.slideshare.net/hector\\_recalde/metodologia-de-la-investigacion](http://www.slideshare.net/hector_recalde/metodologia-de-la-investigacion). Consultado el 25/10/2013.
29. **SAMANIEGO**, Reyes (2008). **“El riesgo de crédito: en el marco del Acuerdo de Basilea II”**. (Primera Edición). Madrid: Delta Publicaciones Universitarias
30. **SÁNCHEZ**, Juan Pedro (2002): **“Análisis de Rentabilidad de la empresa”**, [en línea]. Disponible en: 5campus.com, Análisis contable <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>> (12/11/2013).
31. **SANTOS**, Araceli. (2009). **“Fundamentación Filosófica”**. En línea] Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/16563720/12/FUNDAMENTACION-FILOSOFICA>. (Consultado el 27/11/13).

32. **SILVA**, Maximiliano. (2007). **“Credit Scoring, una forma de medir el riesgo de crédito”**. [En línea] Disponible en: <http://maxsilva.bligoo.com/content/view/185004/Credit-Scoring-una-forma-de-medir-el-riesgo-de-credito.html>. (Consultado el 18 -10 -2013).
33. **WONG**, Luis. (2012). **“Gestión de Riesgo Financiero”**. [En línea] Disponible en: [http://www.slideshare.net/Alicia\\_C/gestionderiesgofinanciero#btnPrevious](http://www.slideshare.net/Alicia_C/gestionderiesgofinanciero#btnPrevious). (Consultado el 21/09/13).