



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

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

---

**TEMA: “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA.  
LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”**

---

**AUTORA: JOHANNA PAOLA TIERRA CHACHA**

**TUTOR: ECO. WASHINGTON ROMERO**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

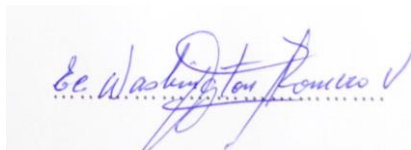
## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Washington Romero con C.I. 180109675-9, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”** desarrollado por Johanna Paola Tierra Chacha, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajo de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Febrero de 2015

EL TUTOR

A handwritten signature in blue ink, reading "Eco. Washington Romero", is written over a dotted line. The signature is stylized and includes a checkmark at the end.

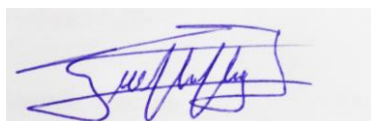
Eco. Washington Romero

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Johanna Paola Tierra Chacha, con C.I. 180475242-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Febrero de 2015

AUTORA



Johanna Paola Tierra Chacha


180475242-2

## APROBACIÓN DEL TITULAR DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “**EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO**”, elaborado por Johanna Paola Tierra Chacha, estudiante de forma independiente, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril de 2015

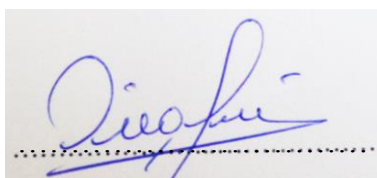
Para constancia Firman:



.....  
Ing. Eduardo Toscano  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....  
Dr. Fabián Mera  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....  
Eco. Diego Proaño Córdova, Mg  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regularizaciones de la Universidad, siempre y cuando se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johanna Paola Tierra Chacha', enclosed in a rectangular box. Below the box is a horizontal dotted line.

Johanna Paola Tierra Chacha

C.I. 180475242-2

## DEDICATORIA

*Esta Tesis va dedicada a mis Padres quienes me inculcaron valores que me han ayudado en mi desempeño, y que a pesar de la distancia han velado por mi bienestar y educación convirtiéndose en mi apoyo incondicional, brindándome su comprensión, amor y sobretodo su confianza en mí.*

*A mis amigas por la ayuda incondicional en mi carrera estudiantil, y a mi novio por todo el amor y apoyo brindado durante este tiempo.*

***Paola Tierra***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por haberme brindado la oportunidad de superación profesional. Al Eco. Washington Romero, por sus conocimientos y su aporte en el desarrollo de mi investigación.*

*También agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., haberme abierto sus puertas y brindarme la información necesaria para el desarrollo del trabajo.*

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	III
APROBACIÓN DEL TITULAR DE GRADO .....	IV
DERECHOS DEL AUTOR .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO .....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	XVIII
CAPÍTULO I - EL PROBLEMA.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento Del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis .....	7
1.2.4 Formulación del Problema .....	8
1.2.5 Interrogantes (Subproblemas) .....	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación .....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 General .....	10
1.4.2 Específicos .....	10
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO .....	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación Filosófica .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	18
2.4 Categorías Fundamentales .....	21
2.4.1 Descripción de la Variable Independiente .....	24
2.4.1.1 Administración Financiera .....	24
2.4.1.2 Índices Financieros.....	24
2.4.1.3 Riesgos Financieros .....	26
2.4.1.4 Riesgo de Crédito.....	27
2.4.2 Descripción de Variable Dependiente.....	31



2.4.2.1 Servicios Financieros .....	31
2.4.2.2 Créditos .....	31
2.4.2.3 Calificación Crediticia .....	32
2.4.2.3 Morosidad .....	33
2.5 Hipótesis.....	43
2.6 Señalamiento De Las Variables .....	43
2.6.1 Variable Independiente .....	43
2.6.2 Variable Dependiente.....	43
2.6.3 Unidades de Observación.....	43
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA .....	44
3.1. Enfoque De La Investigación.....	44
3.2. Modalidad De La Investigación .....	44
3.3 Nivel O Tipo De Investigación .....	46
3.3.1 Investigación Exploratoria .....	46
3.3.2 Investigación Descriptiva.....	47
3.3.3 Investigación Con Asociación De Variables.....	47
3.4. Población Y Muestra.....	48
3.4.1 Población.....	48
3.4.2 Muestra.....	49
3.5 Operacionalización de Variables.....	50
3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente (Riesgo de Crédito) .....	50
3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente (Morosidad) .....	51
3.6 Plan De Recolección De Información.....	52
3.7 Plan De Procesamiento De La Información.....	54
CAPÍTULO IV - ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	57
4.1 Análisis De Los Resultados .....	57
4.2 Análisis De La Situación Actual De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda. ....	71
4.2.1 Análisis del Riesgo de Crédito .....	72
4.2.2 Análisis del Activo .....	74
4.2.3 Análisis de la Morosidad.....	76
4.2.4 Cálculo del Índice de Morosidad .....	78
4.2.5 Análisis del Riesgo de Crédito y Morosidad .....	79
4.3 Verificación De Hipótesis .....	79
4.3.1 Planteamiento de Hipótesis .....	79
4.3.2 Estadístico de Prueba .....	80
4.3.2.1 Selección del Nivel de Significancia.....	80
4.3.2.2 Nivel de Significancia .....	80
4.3.2.3 Grados de Libertad.....	81

4.3.3 Preguntas para la verificación de hipótesis .....	81
4.3.4 Cálculo Estadístico.....	82
4.3.5 Conclusión comprobación de hipótesis.....	83
CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
5.1 Conclusiones .....	84
5.2 Recomendaciones.....	85
CAPÍTULO VI - PROPUESTA .....	86
6.1 Datos Informativos.....	86
6.1.1 Título de la Propuesta.....	86
6.1.2 Institución Ejecutora .....	86
6.1.3 Beneficiarios .....	86
6.1.4 Ubicación de la Empresa.....	86
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.....	86
6.1.6 Equipo Técnico Responsable .....	86
6.1.7 Costo .....	87
6.2 Antecedentes De La Propuesta.....	87
6.3 Justificación.....	88
6.4 Objetivos .....	89
6.4.1 Objetivo General .....	89
6.4.2 Objetivos Específicos.....	89
6.5 Análisis De Factibilidad.....	89
6.5.1 Factibilidad Política .....	89
6.5.2 Factibilidad Socio Cultural .....	90
6.5.3 Factibilidad Tecnológica.....	90
6.5.4 Factibilidad Organizacional .....	90
6.5.7 Factibilidad Económico Financiero .....	90
6.5.8 Factibilidad Legal.....	90
6.6 Fundamentación .....	91
6.6.1 El crédito .....	91
6.6.1.1 Involucrados en el Crédito .....	91
6.6.2 Plan de Riesgo Crediticio.....	92
6.7 Metodología (Modelo Operativo) .....	94
6.7.1 Etapas para elaborar Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. ....	94
PRIMERA ETAPA - GENERALIDADES .....	96
1.1 Introducción .....	96
1.2 Objetivos .....	98
1.3 Identificación Del Riesgo.....	98
1.4 Normas del Área Crediticia y de Cobranza.....	101

SEGUNDA ETAPA – PLANEACIÓN .....	103
2.1 Políticas Generales .....	103
2.1.1.1 Sujetos de Crédito .....	103
2.1.1.2 Parámetros de Evaluación Crediticia .....	104
2.1.1.3 Créditos que ofrece la Cooperativa .....	105
2.1.1.4 Aprobación de Montos de Crédito .....	105
2.1.2 Políticas para el Análisis Crediticio .....	106
2.1.3 Políticas para el Control de Cartera .....	109
2.1.3.1 Generalidades .....	109
2.1.3.2 Tasa de interés.....	110
2.1.3.3 Pago y Amortización.....	110
2.1.4 Políticas para la Recuperación de Cartera.....	110
2.2 Estrategias Generales .....	112
TERCERA ETAPA – ORGANIZACIÓN .....	114
3.1 Estructura Organizacional.....	114
3.1.1 Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. ....	115
3.2 Funciones Y Responsabilidades.....	116
3.2.1 Responsabilidades de los Involucrados en la Concesión de Créditos.....	116
3.2.2 Responsabilidades para Revisar y Actualizar Políticas Crediticias .....	117
3.3 Flujogramas De Crédito Y Cobranza.....	118
3.3.1 Flujogramas para la Concesión de un Crédito .....	119
3.3.2 Flujograma para la Cobranza de un Crédito .....	122
CUARTA ETAPA – EJECUCIÓN.....	123
4.1 Plan Operativo.....	123
4.2 Presupuesto .....	125
QUINTA ETAPA - CONTROL .....	126
5.1 Administración.....	126
5.2 Previsión De La Evaluación.....	127
5.3 Indicadores Financieros .....	128
BIBLIOGRAFÍA .....	131
ANEXOS .....	138

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Tipos De Clientes Morosos.....	38
Tabla 3.1 Personal De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda .....	48
Tabla 3.2 Operacionalización Variable Independiente (Riesgo De Crédito).....	50
Tabla 3.3 Operacionalización Variable Dependiente (Morosidad).....	51
Tabla 3.4 Plan De Recolección De La Información .....	53
Tabla 4.1. Tabulación Pregunta 1 .....	57
Tabla 4.2. Tabulación Pregunta 2 .....	58
Tabla 4.3. Tabulación Pregunta 3 .....	59
Tabla 4.4. Tabulación Pregunta 4 .....	60
Tabla 4.5. Tabulación Pregunta 5 .....	61
Tabla 4.6. Tabulación Pregunta 6 .....	62
Tabla 4.7 Tabulación Pregunta 7 .....	63
Tabla 4.8 Tabulación Pregunta 8 .....	64
Tabla 4.9 Tabulación Pregunta 9 .....	65
Tabla 4.10 Tabulación Pregunta 10 .....	66
Tabla 4.11 Tabulación Pregunta 11 .....	67
Tabla 4.12 Tabulación Pregunta 12 .....	68
Tabla 4.13 Tabulación Pregunta 13 .....	69
Tabla 4.14 Tabulación Pregunta 14 .....	70
Tabla 4.15 Activos Totales 2010 - 2013 .....	74
Tabla 4.16 Activos Totales 2013 .....	75
Tabla 4.17 Composición Del Activo 2013.....	76
Tabla 4.18 Composición De La Cartera Total 2009- 2013.....	77
Tabla 4.19 Composición De La Cartera Total 2009- 2013.....	77
Tabla 4.20 Cartera Vencida Y Cartera Total .....	78
Tabla 4.21 Distribución Estadística .....	82
Tabla 6.1 Costo Del Proyecto .....	87
Tabla 6.2 Montos Y Plazos Del Crédito .....	106

Tabla 6.3 Estrategias Del Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda.....	112
Tabla 6.4 Simbología Para El Flujograma .....	118
Tabla 6.5 Plan Operativo. ....	123
Tabla 6. 6 Taller De Capacitación 1 .....	124
Tabla 6. 7 Taller De Capacitación 2 .....	124
Tabla 6.8 Taller De Capacitación 3 .....	124
Tabla 6.9 Presupuesto .....	125
Tabla 6.10 Cronograma De Actividades.....	126
Tabla 6.11 Plan De Evaluación.....	127

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Árbol De Problemas.....	5
Gráfico 2.1: Red De Inclusiones Conceptuales .....	21
Gráfico 2.2: Constelación De Ideas (Variable Independiente) .....	22
Gráfico 2.3: Constelación De Ideas (Variable Dependiente).....	23
Gráfico 4.1. Representación Gráfica Pregunta 1.....	58
Gráfico 4.2. Representación Gráfica Pregunta 2.....	59
Gráfico 4.3. Representación Gráfica Pregunta 3.....	60
Gráfico 4.4. Representación Gráfica Pregunta 4.....	61
Gráfico 4.5. Representación Gráfica Pregunta 5.....	62
Gráfico 4.6 Representación Gráfica Pregunta 6.....	63
Gráfico 4.7 Representación Gráfica Pregunta 7.....	64
Gráfico 4.8 Representación Gráfica Pregunta 8.....	65
Gráfico 4.9 Representación Gráfica Pregunta 9.....	66
Gráfico 4.10 Representación Gráfica Pregunta 10.....	67
Gráfico 4.11 Representación Gráfica Pregunta 11.....	68
Gráfico 4.12 Representación Gráfica Pregunta 12.....	69
Gráfico 4.13 Representación Gráfica Pregunta 13.....	70
Gráfico 4.14 Representación Gráfica Pregunta 14.....	71
Gráfico 4.15 Activos Totales 2010 - 2013 .....	74
Gráfico 4.16 Activos Totales 2010 - 2013 .....	75
Gráfico 4.17 Composición Del Activo 2013 .....	76
Gráfico 4.18 Composición Del Activo 2013 .....	77
Gráfico 4.19 Cartera Total 2013 .....	78
Gráfico 4.20 Representación Gráfica “T” Student.....	83
Gráfico 6.1. Etapas Del Plan Preventivo De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda .....	95
Gráfico 6.2. Organigrama Estructural De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda. ....	115
Gráfico 6.3 Flujograma Para Ingresar Y Revisar La Solicitud De Crédito .....	119
Gráfico 6.4 Flujograma Para Efectuar La Evaluación Financiera De Crédito.....	120

Gráfico 6.5 Flujograma Para Aprobar Un Crédito.....	121
Gráfico 6.6 Flujograma Para La Cobranza De Un Crédito.....	122

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El desarrollo de esta investigación contempla el establecimiento de un procedimiento de crédito y cobranza efectivo que permita disminuir o impedir la morosidad e incobrabilidad de créditos como uno de los problemas potenciales.

El análisis del procedimiento de evaluación de los riesgos en la Cooperativa permitieron proponer y emprender un Plan que contribuya con las necesidades de la misma.

La estructura de la Investigación consta de seis capítulos cuyo desarrollo permitió solucionar el problema que afectaba a la Cooperativa:

Capítulo I.- en este inciso se establece el Problema de la Investigación con sus causas y efectos, objetivos que se pretende con la tesis; que servirán como base para el desarrollo la presente investigación.

Capítulo II.- establece el Marco Teórico con el sustento teórico, científico y técnico de la investigación, enfatiza en los antecedentes investigativos, se descomponen las variables de la investigación a través de una red de inclusiones para definir cada uno de sus componentes; esto concluye con el planteamiento de la hipótesis y el señalamiento de variables.

Capítulo III.- trata la Metodología de la investigación, determinando que la modalidad de la investigación es de campo, bibliográfica y experimental; el tipo de investigación es exploratoria, descriptiva y con asociación de variables. Además se establece la población y la muestra que servirá para desarrollo del siguiente capítulo; y los mecanismos a utilizar para la recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV.- en este capítulo se muestra el Análisis e Interpretación de Resultados obtenidos con las encuestas realizadas, esto mediante la tabulación y representación gráfica; cada pregunta cuenta con su respectivo análisis e interpretación, y a través de ello verificar la hipótesis a través de la prueba “t”



Student por ser una población pequeña, lo comprenden los funcionarios de cooperativa a ser analizada.

Capítulo V.- presenta las Conclusiones y Recomendaciones resultado de la investigación haciendo énfasis en que el riesgo de crédito influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., y se plantea la posible solución del problema.

Capítulo VI.- abarca la Propuesta que dará solución al problema detectado, y es emprender un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del cantón Ambato.

Con el pasar del tiempo el sistema cooperativo ha ido ocupando un lugar importante para la economía del país hasta llegar a posesionarse como un sistema sólido y reconocido en el medio, razón por la cual se hace necesario realizar un análisis previo del cooperativismo.

Para una mejor comprensión de este trabajo investigativo se redujo el espacio de estudio a una sola institución financiera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.; que forma parte de este mercado competitivo, pues en Tungurahua una de las provincias con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito operan 402 instituciones y en la ciudad de Ambato 370 según lo indica el Diario Extra en una de sus páginas.

La finalidad más común para las Cooperativas de Ahorro y Crédito es brindar financiamiento sin mayores requerimientos, y éste parámetro a varias instituciones le ha resultado una estrategia rentable, pues les ayuda a concentrar mayor número de clientes. Pero los problemas surgen cuando el procedimiento empleado para evaluar a sus clientes no es el adecuado.

Una de las actividades con mayor importancia dentro de la cooperativa es la colocación de créditos y se ha convertido en una prioridad, ya que los índices financieros así lo demuestran. Los créditos conforman la mayor parte del activo en la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. y existe preocupación porque los créditos no están siendo recuperados en los plazos requeridos y si esta situación prevalece existe la posibilidad de incobrabilidad de sus activos, aumento de la morosidad y disminución del capital de la Cooperativa.

Con todo esto se pudo determinar que la posible causa de este problema venga de los responsables del área crediticia porque son ellos quienes se encargan de colocar los créditos. La evaluación crediticia requiere de un minucioso

procedimiento para evidenciar la solvencia del cliente y garantizar la recuperación de los activos.

Es así que la finalidad de la investigación es evaluar los procesos en el otorgamiento de los créditos para determinar su efectividad y de ser el caso mejorar o implementar un mecanismo que dé solución al inconveniente que preocupa a la Cooperativa.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 TEMA

El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2.1 Contextualización

##### Macrocontextualización

El Sistema Cooperativo en el Ecuador juega un papel importante dentro del mercado financiero: siendo esto un ejemplo de superación, ya que ha sabido sobrellevar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el país a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias; pero las cooperativas de ahorro y crédito supieron aprovechar este suceso a su favor, y ofrecieron los mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han tenido un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Puesto que el objetivo de este sistema cooperativista es brindar sus servicios sin fines de lucro las personas optan por solicitar este tipo de servicios, que de cierta manera les brinda mayores facilidades. En base a estos criterios este sistema ha tenido un mayor apogeo en el sector rural, con un número significativo de instituciones de ahorro y crédito dirigidas por indígenas.

Con el óptimo desenvolvimiento de estas entidades los datos estadísticos fueron publicados en uno de los diarios reconocidos en el país:

Como lo establece **El Telégrafo (2013)** en Ecuador existen actualmente 3.932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Los tres primeros grupos

reúnen el 99% de cooperativas del país, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Un total de 1.045 cooperativas son financieras y 2.885 no financieras. En cuanto a los socios, hasta diciembre de 2012 el número supera los 4,6 millones de personas. Según estimaciones de la SEPS, a diciembre de 2012 los activos de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) ascendieron a cerca de \$5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo.

Como se puede apreciar las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador desarrollan una actividad de gran responsabilidad, porque involucra ahorros de la ciudadanía, los cuales no se pueden poner en riesgo debido al gran porcentaje que representa en la economía nacional.

En tal sentido, es importante destacar que la mayor parte de cooperativas en el país, consideran como uno de los elementos prioritarios el estudio del riesgo de crédito para el cumplimiento de sus metas; puesto que, este es un detonante con el cual se convive día a día. A su vez es importante conocer los métodos de análisis utilizados en años anteriores para contrarrestar el riesgo crediticio.

Para **Añez (n.d.)** a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

De esto parte que la necesidad de fortalecer los controles en las cooperativas, el disponer de nuevas metodologías o herramientas para administrar y controlar tanto el riesgo de crédito como el nivel de morosidad se convierte en indispensable, cuyo fin será determinar la solidez económica y financiera de la institución.

El riesgo de crédito evoluciona en la proporción que evolucionan sus mercados e instrumentos financieros. Para la institución, la medición del riesgo es progresiva, así como los métodos que permiten evaluarlo de acuerdo a su nivel de exposición y las técnicas de seguimiento.

Otro riesgo inminente es la morosidad en una cooperativa, el cual es un fenómeno que tiene su historia desde hace varios años atrás; pues, las deudas han existido desde siempre. Se presenta no solo en las instituciones, sino también en el día a día de cada persona, aunque muchos consideran este problema como un factor externo, en gran medida depende de los controles que realice una cooperativa, tanto para disminuir o prevenir el riesgo de crédito, como la morosidad.

#### Mesocontextualización

En estos últimos años Ecuador ha presentado un crecimiento considerable de cooperativas de ahorro y crédito, pero una de las provincias que destacan es la de Tungurahua por poseer un número considerable de estas entidades, esto por la notable demanda de créditos de la ciudadanía. Y donde cada cooperativa ingenia diferentes estrategias para captar clientes; con facilidades en la apertura de cuentas de ahorros, promociones, créditos, microcréditos, atractivas tasas de interés, entre otros.

Como lo indica **Diario Extra (2013)**, Tungurahua está segundo después de Pichincha con 404, en tener el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito del país. Todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua. “Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia”, reflexiona Daniel Bustillos, economista.

A más de estos indicadores hay que hacer especial énfasis en las cuantiosas instituciones cooperativistas del sector rural que han tomado posesión en la provincia, las cuales, dirigidas por socios de comunidades indígenas han sabido ganarse la confianza de los ambateños, las parroquias de Juan Benigno Vela y Pilahuín se han convertido en el lugar de origen de estas cooperativas; de donde se distinguen las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” y “Chibuleo”, entidades que por la aceptación de la comunidad indígena, alcanzaron un crecimiento rápido a diferencia de otras instituciones del sector urbano que requirieron mayor tiempo para tomar posesión en la provincia.

#### Microcontextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. es una institución orientada a la ayuda, progreso y desarrollo de los sectores más necesitados, inició sus actividades el 28 Septiembre del año 2006 con un total de 14 socios en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato; y posteriormente mediante Acuerdo Ministerial N° 00059 - 2006 DNC se crea legalmente con un capital inicial mínimo, con el propósito de brindar productos y servicios financieros.

Actualmente la entidad cuenta con 13 personas quienes realizan sus labores en las diferentes áreas en el edificio de la Matriz ubicado en la Av. 12 de Noviembre y Espejo, y en sus respectivas sucursales localizadas en Píllaro Latacunga y Machachi; enfocadas en satisfacer los requerimientos de sus clientes. El Gerente General es el Economista Ángel Caiza quien supervisa las diferentes sucursales y realiza sus actividades laborales en la ciudad de Ambato.

La finalidad de la Cooperativa es promover y ejecutar las actividades que coadyuven, identifiquen, prioricen y ejecuten modelos de ahorro y crédito socio económico para la población de esta provincia y del país, a fin de obtener capital de servicio para el sector productivo; mediante el otorgamiento de créditos a sus socios de conformidad al reglamento que para el efecto se establezca, procurando que los mismos sean dedicados a inversiones de producción, de beneficio familiar, social, organizacional, comunitario, microempresas, etc.

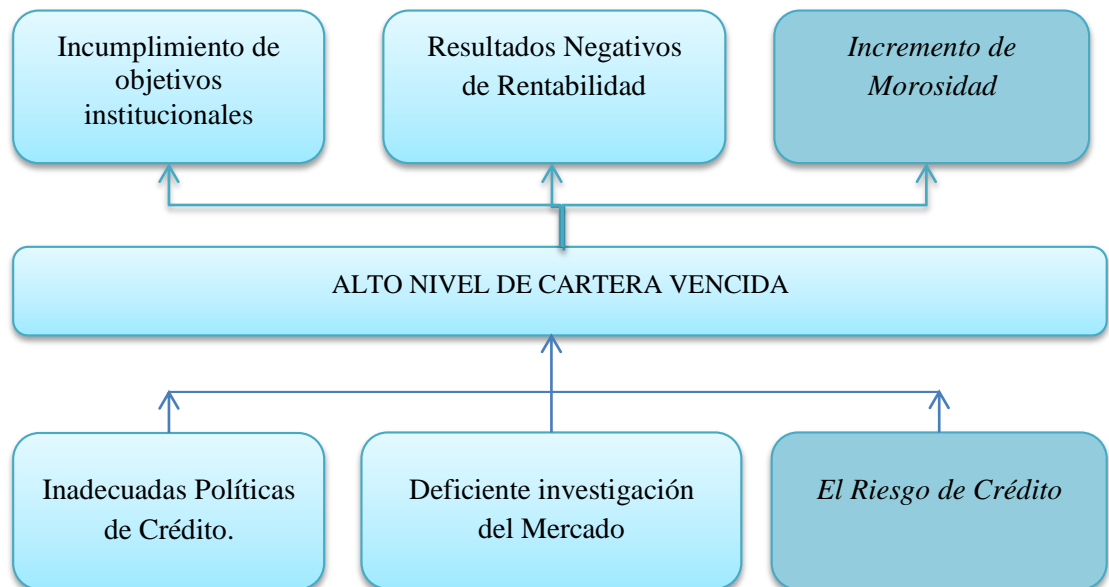
El crédito de la COAC. “Coorambato Ltda.” ayuda a remediar la necesidad de financiamiento y crea oportunidad mediante la confianza, para apoyar las distintas actividades productivas, comerciales y servicios de sus socios.

La institución está empezando a fortalecerse dentro del mercado financiero, por lo que en la actualidad el sistema cooperativista juega un papel muy importante, es por eso que los servicios que ofrece van de acuerdo a la necesidad de sus socios.

Sin embargo por ser ésta una cooperativa con pocos años en el mercado presenta ciertas falencias en el manejo de los créditos y que a su vez dificultan la recuperación de la cartera, pudiendo acrecentar los niveles de riesgo crediticio y morosidad.

### 1.2.2 Análisis Crítico

**Gráfico 1.1 Árbol de problemas**



*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

Luego de un análisis de los aspectos más importantes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., se detectaron dificultades por el alto nivel de cartera vencida. De este problema se derivan diferentes causas; una de ellas, las inadecuadas políticas de crédito, las cuales deben ser un documento orientado a



asegurar que todas las actividades en su conjunto efectúen el ciclo de cobranza, es por eso que al no existir una adecuada formulación de las políticas crediticias se corre el riesgo de incumplir los objetivos de la institución, porque la concesión de créditos constituyen una de las principales actividades financieras con mayor demanda dentro de la cooperativa.

La deficiente investigación del mercado también juega un papel importante para la institución, porque al estar localizada en una de las provincias con gran afluencia de cooperativas se distinguirá quien realice una inspección adecuada del mercado en que compite, es decir, quien identifique las mejores estrategias para alcanzar solvencia, estabilidad y competitividad.

El Riesgo de crédito es otra de las principales del alto nivel de cartera vencida, pues no hay un seguimiento adecuado al proceso de concesión de los créditos; éste es un tema que ha sufrido despreocupación, pues este departamento se halla dando prioridad a otras actividades, se puede asegurar que ésta gestión es realizada de manera empírica sin que haya un departamento y personal capacitado para el cargo.

El riesgo de crédito se origina de un acuerdo, donde el deudor o contraparte incumple con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos entre las partes; pero que también puede darse porque con un mayor volumen de créditos concedidos existe mayor riesgo y posibilidades de pérdida, pero eso no significa que brindar un menor número de créditos disminuirá el riesgo. Hay que tomar en cuenta que todo crédito presenta riesgos y todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa; el análisis de crédito no pretende disminuir la incertidumbre del futuro, sino valorarla.

De esto se desprende que al no poder recuperar los créditos, la cooperativa corre el riesgo de disminuir los ingresos y originar incertidumbre, acrecentando el nivel de morosidad que progresivamente se va generando por el descuido de este índice. Las causas de la morosidad en un crédito generalmente vienen dadas cuando la entidad tiene un mal proceso crediticio o un elevado nivel de riesgo crediticio.

### **1.2.3 Prognosis**

La situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. en el área crediticia es preocupante, principalmente por los créditos mal colocados; un escenario que puede tener varias causas como el deficiente sistema de evaluación previa al cliente para corroborar su solvencia o la flexibilidad en las políticas crediticias de la Cooperativa; y que afectaría directamente en la recuperación de la cartera; y a su vez ocasionaría un elevado número de cuentas incobrables.

Si el problema que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. no se soluciona a tiempo, conducirá a un estancamiento en los créditos, por lo tanto no podrá seguir creciendo y mucho menos incrementar la cartera de socios. No hay que olvidar que una cooperativa sin socios no tiene razón de ser.

El no definir un eficiente sistema crediticio en un futuro podría provocar inestabilidad financiera y por lo tanto iliquidez, puesto que sus capitales no tienen circulación y por ende el crecimiento de la cooperativa es lento.

En cierta manera la morosidad es otra de las variables que dificulta las actividades en la institución; que bien podría ser fruto tanto de factores internos, como: la falta de seguimiento a la cartera en mora o el no cobro a los clientes en forma oportuna; y de factores externos, que son puntos sobre los cuales la cooperativa no tiene control, sino más bien depende del cliente a quien se le ha otorgado el crédito.

De seguir con estos escenarios y por no tomar los correctivos necesarios para equilibrar el nivel de riesgo y morosidad, en un futuro tendría que verse obligado a la liquidación de la cooperativa dejando en el desempleo a las personas que colaboran dentro de la misma, dejaría de seguir brindando los servicios a la gente que confiaban en la institución y contribuyeron con aporte intelectual y económico para que salga adelante y cumpla con los objetivos para lo cual fue creada.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo el Riesgo de crédito incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato?

#### **1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)**

¿Qué índices señalan que existe un incremento en el Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato?

¿Cuál es el nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato?

¿Qué alternativa de solución es la más adecuada para minimizar el Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato?

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

Campo: Finanzas Corporativas

Área: Gestión de Riesgos Financieros

Aspecto: Riesgo de Crédito

Temporal: El estudio se realizara con la información proporcionada por la Gerencia de la Cooperativa, correspondiente al año 2013.

Espacial: Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

Provincia: Tungurahua; Cantón: Ambato; Calle: 12 de Noviembre y Espejo.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Previo a la investigación es necesario conocer ciertos datos históricos relacionados con el tema:

**Santos Téllez (1999)** Históricamente el riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales que su

inadecuado manejo puede implicar para una institución de crédito. Sus orígenes datan, por lo menos desde 1800 a.C.; en esencia ha permanecido sin variantes desde aquella época.

Ésta es una situación que percibe la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., y debido a la gran importancia que representa es que se pretende realizar una investigación sobre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad verificando la relación que hay entre estas dos variables de estudio.

La utilización de información actual y verás proporcionada por las autoridades de la Cooperativa, como: Balances Generales, Reglamentos Internos y políticas servirán de ayuda para una investigación fehaciente. Se tomarán en cuenta los criterios y opiniones vertidos tanto por el Gerente General como de los responsables de las diferentes áreas departamentales. Con la facilidad en el acceso a las instalaciones existe la posibilidad de verificar la manera en cómo operan al momento de otorgar créditos a sus clientes, detectar fallos y aciertos.

Para esta investigación se profundizará y ampliará conocimientos acerca del riesgo de crédito y la morosidad, con casos similares en otras instituciones se analizarán tanto causas y efectos de las mismas para así realizar comparaciones y llegar a conclusiones valiosas. Información relevante encontrada en libros servirá como sustento de los resultados de la investigación, que permitirá establecer métodos y estrategias para equilibrar tanto el nivel riesgo como el de morosidad, estableciendo enfoques teóricos y ayudando a solucionar el problema.

Los resultados de esta investigación servirán como guía tanto para estudiantes que deseen familiarizarse con este tema, como también para la Gerencia y funcionarios de la Cooperativa en la minimización de la morosidad, e identificación de falencias en la administración de los riesgos crediticios, tomando decisiones apropiadas y contribuyendo al mejoramiento e implementación de estrategias.

El desarrollo de la investigación está encaminado a dar posibles soluciones y buenos resultados de mejora para alcanzar un nivel óptimo de solvencia en la cooperativa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 General**

Determinar la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato.

### **1.4.2 Específicos**

Analizar el nivel de riesgo crediticio que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato del Cantón Ambato.

Evaluar el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato del Cantón Ambato

Proponer una alternativa de solución para minimizar el riesgo de crédito y la morosidad a través de la elaboración de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están obligadas a implantar un adecuado control integral de Riesgo Crediticio, con el objeto de prevenir, evitar, reducir o eliminar pérdidas esperadas y no esperadas; de igual manera contar con un bajo índice de morosidad. Es por esto que se hace necesario realizar un análisis de situaciones e investigaciones similares que sirvan como referencia para llevar a cabo un proceso adecuado.

Para esta investigación, se ha tomado como referencia la información proporcionada por la Gerencia y Personal Administrativo y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., se ha examinado y analizado el material bibliográfico de la Facultad de Contabilidad y Auditoría con temas relacionados a la investigación, tanto a nivel local, nacional como internacional; los cuales constan de objetivos y conclusiones que servirán de ayuda para el desarrollo de este trabajo investigativo. Todos éstos se detallan a continuación:

- En la tesis de **Logacho Tupiza & Valenzuela Tello (2013: 9)** sobre el “Diseño de un plan de riesgo crediticio a través del credit scoring para prevenir la morosidad en su cartera de productos y su incidencia en la estructura financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica Ltda.” se establece como objetivo general: diseñar un plan de riesgo crediticio que permita prevenir la morosidad de los clientes en la cartera de productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica Ltda. Y sus objetivos específicos se detallan a continuación:
  - Determinar la situación actual de la Cooperativa Politécnica Ltda., para establecer las herramientas necesarias en el desarrollo del proyecto.
  - Establecer los eventos, probabilidad de ocurrencia e impacto que podrían tener sobre la institución materia de estudio.

- Realizar un análisis de Credit Scoring. pérdidas esperadas y el diagnóstico del modelo de probabilidad de incumplimiento para prevenir la morosidad de sus clientes.
- Definir actividades de control y mitigación como respuesta a los eventos del riesgo crediticio para mitigarlos.

Con el desarrollo de esta tesis se destacan las siguientes conclusiones:

- La experiencia alcanzada por la Cooperativa de Ahorro y crédito “Politécnica Ltda., a lo largo de su funcionamiento le permite realizar un planteamiento de ampliación de cartera para proyectarse a horizontes de crecimiento y desarrollo, mediante la posibilidad de generar más productos y ofrecer sus servicios al público en general.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito no cuenta con políticas de gestión de riesgo de crédito y la normativa interna tiene fundamentos muy genéricos y no se apega a la realidad actual del medio en el que se desenvuelve la cooperativa, lo que provoca el sobreendeudamiento de los clientes dentro del nivel de tolerancia de riesgo.
- El índice de morosidad obtenido en la cooperativa al 19 de abril del 2013 es de 11,48%; y no encuentra en un nivel óptimo de referencia al promedio del sector cooperativista financiero que es del 3.69%, lo cual es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, por parte de la cooperativa.
- El Credit Scoring a través del modelo de análisis discriminante provee una evaluación completa del socio, y permite conocer su solvencia económica y financiera, lo que contribuirá a la Cooperativa al momento de identificar un cliente bueno o malo y tomar medidas preventivas frente a un cliente malo para evitar la morosidad futura.

- En la actualidad, el mercado financiero en el país se encuentra en un momento de expansión en la concesión de crédito, razón por la cual la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador ha dispuesto algunas normativas a fin de regular el riesgo crediticio, lo cual ha ocasionado una fuerte vigilancia en la concesión de un crédito.
- Por otro lado, la banca mundial a través del Comité de Basilea ha venido regulando el manejo de la banca mundial a través de una serie de parámetros, los cuales involucran también el conocimiento de instrumentos técnicos vinculados a la Estadística y Matemáticas.

De esta investigación es importante destacar que la aplicación de índices constituye una muy buena alternativa a la hora de prevenir la morosidad en una institución, y que pueden ser tomados en cuenta para el desarrollo de esta investigación.

- Según **Villavicencio Girona (2008: 8,140-143)** en su investigación sobre el “Análisis de comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora de Mutual La Paz” establece su objetivo general de establecer mecanismos que permitan promover una eficiente gestión del riesgo de crédito, identificando las causas que originan morosidad, con el propósito de garantizar la calidad de la cartera de activos en el rubro de vivienda.

A raíz de esto se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Realizar el análisis a los índices de mora que presenta el sistema financiero, destacándose sus aspectos y características más importantes.
- Identificar y analizar cuáles son los procesos de evaluación que se utilizan en el Sistema Financiero Nacional y que factores y variables se consideran para calificar el riesgo de crédito en la colocación de créditos de vivienda.



- Determinar las variables que inciden en la mora que se genera en el Sistema Financiero Nacional, analizando el efecto que tiene cada una de ellas, como determinante del incumplimiento a las obligaciones pactadas.
- Identificar el comportamiento de la mora constituida en el Sistema Financiero Nacional, en el período 2002-2006, destacando sus aspectos y características más significativas y relevantes.

Consecuentemente se detallan a continuación las conclusiones más relevantes:

- La relación que se presume entre el incremento de la tasa de interés y la mora constituida en la cartera de créditos, en el sistema financiero nacional, no tiene una relación directa con el incremento de la Tasa Referencial que se aplica al financiamiento de recursos que se destinan a la compra, construcción, refacción y ampliación de viviendas.
- La gestión del riesgo de crédito o la administración eficiente del riesgo de crédito, se consolida en consecuencia, como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito.
- Desde el punto de vista de la contribución económica y social, se considera que implementar mecanismos e instrumentos destinados a la administración del riesgo de crédito, permite consolidar un sistema de gestión que deriva en la disminución de los índices de mora, así como en su recuperación eficaz, entendiéndose que, garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de viviendas, posibilita la satisfacción de una necesidad social básica e importante para sectores significativos de la población que requieren estos recursos para satisfacer necesidades básicas insatisfechas.

Es así como tanto la gerencia y demás autoridades dentro de una entidad financiera constituyen un pilar fundamental no solo para el manejo y control de los índices de mora o del riesgo de crédito, sino también para direccionar otros factores de preeminencia en la institución; pero todo parte de una eficiente administración para equilibrar los índices de una empresa de forma favorable.

- En “La Gestión de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas” de **Lara Rubio (2010:42,235)** menciona: Las organizaciones de microfinanzas, con el fin de disminuir sus niveles de riesgo han tenido que desarrollar medidas innovadoras para el sector con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. La medida más utilizada hoy en día en la banca comercial es el scoring de créditos o *credit scoring*, que es un sistema de evaluación automático, más rápido, más seguro y consiste para determinar la concesión de créditos, que, en función de toda la información disponible, es capaz de predecir la probabilidad de impago, asociada a una operación crediticia. Las aplicaciones de *credit scoring* son aptas para los procesos de evaluación, comportamiento y cobro de créditos, analizando en un tiempo mínimo una gran cantidad de información homogénea.

Como conclusión en el capítulo primero se establece que “a aplicación de las herramientas de gestión de las finanzas formales a las microfinanzas desembocaba, con frecuencia, en una mala praxis. En esta línea, para el diseño de aplicaciones de *credit scoring* no deben aplicarse los modelos empleados para la banca, puesto que sus componentes y métodos son distintos. De este modo, entendemos, que para la construcción de un sistema que evalúe y determine la probabilidad de impago de los clientes debemos de dotarnos de una metodología específica relacionada con el riesgo que existe por parte del prestatario de no atender correctamente al pago de sus deuda, a partir de la cual determinemos las variables explicativas del fenómeno que pretendemos evaluar y predecir.

Al tomar como punto de comparación entre los sistemas que emplean los bancos y los sistemas de las cooperativas en la evaluación del riesgo u otro tipo de índices, presentan coincidencias, pero eso no significa que deban ser los mismos, ya que, lo más adecuado sería tomar simplemente como referencia los métodos de los bancos por ser instituciones con mayor dominio, pero no aplicarlos en su totalidad, porque las cooperativas si bien es cierto han presentado un desarrollo acelerado pero requieren de un estudio de otro tipo de prioridades para alcanzar sus objetivos.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La investigación está fundamentada en un modelo crítico-propositivo: crítico, porque busca analizar la realidad socio-financiera; y propositivo, a causa de la búsqueda y planteamiento de alternativas para dar solución al problema investigado. Esto también permitirá cuantificar tanto causas como efectos del riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.,

En particular, la investigación de corte positivista adopta el enfoque cuantitativo. Para los positivistas el sujeto de la investigación es un ser capaz de despojarse de sus sentimientos, emociones, subjetividad, de tal forma que puede estudiar el objeto, la realidad social y humana “desde afuera”. El positivismo supone que el investigador puede ubicarse en una posición neutral y que sus valores no influyen en los resultados de su investigación. **(Mantilla, 2013)**

### **Fundamentación Epistemológica**

La epistemología se dedica al estudio de la estructuración y fundamentación de los conocimientos científicos y es una rama de la filosofía. Se trata de encontrar la naturaleza del corpus de conocimiento de una ciencia en particular o de la forma en que se construyen conocimientos al interior de las ciencias, su validez y legitimidad. El término fundamentos epistemológicos indica el

fundamento sobre el cual se constituyó el conjunto de saberes propios de una disciplina en particular (**García Nuñez, 2004: 57**)

Desde el punto de vista epistemológico la presente investigación conduce a conceptualizar los tipos de riesgos de crédito existentes y los niveles adecuados de rentabilidad en la cooperativa.

### **Fundamentación Ontológica**

La Fundamentación Ontológica es el estudio de lo que es en tanto que es. Por ello es llamada la teoría del ser, es decir, el estudio de todo lo que es: qué es, cómo es y cómo es posible. La Ontología se ocupa de establecer las categorías fundamentales o modos generales de ser de las cosas. El sinónimo más usual de ontología es conceptualización. (**Carpio, 2013**)

Para la fundamentación ontológica conocida la realidad del sector de posible estudio, se busca establecer el análisis de la relación que tiene el riesgo de crédito con la morosidad de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.

### **Fundamentación Axiológica**

Como parte de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores (lo bello, lo bueno, y otros) y su influencia. La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los llamados contravalores, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. En el caso concreto de esta investigación, esta estructura axiológica se refiere a la seguridad y su ámbito de acción al identificar, jerarquizar y valorar las necesidades del sistema, intrínsecas y extrínsecas, propias de su actuación en el quehacer social (Carpio, 2013)

Con respecto a la fundamentación axiológica la investigación pretende determinar la importancia de realizar una gestión adecuada del riesgo crediticio, y establecer el impacto del mismo.

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta en las siguientes leyes:

- En la LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. TITULO III: DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. CAPITULO I: DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. SECCIÓN 1 DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, con Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011, establece:

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

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

**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.

- Según el LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CAPÍTULO I.- DE LA GESTIÓN INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGO, SECCIÓN II. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO. Con resolución No JB-2004-631 del 22 de Enero del 2004, indica:

**Art. 3.-** Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus Riesgo, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de Riesgo que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de Riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio”

- Según la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. CAPITULO VII PROTECCIÓN CONTRACTUAL. Con Registro Oficial S 116 de 10 de Julio del 2000, establece:

**Art.- 47.-** Sistemas de crédito.- Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;

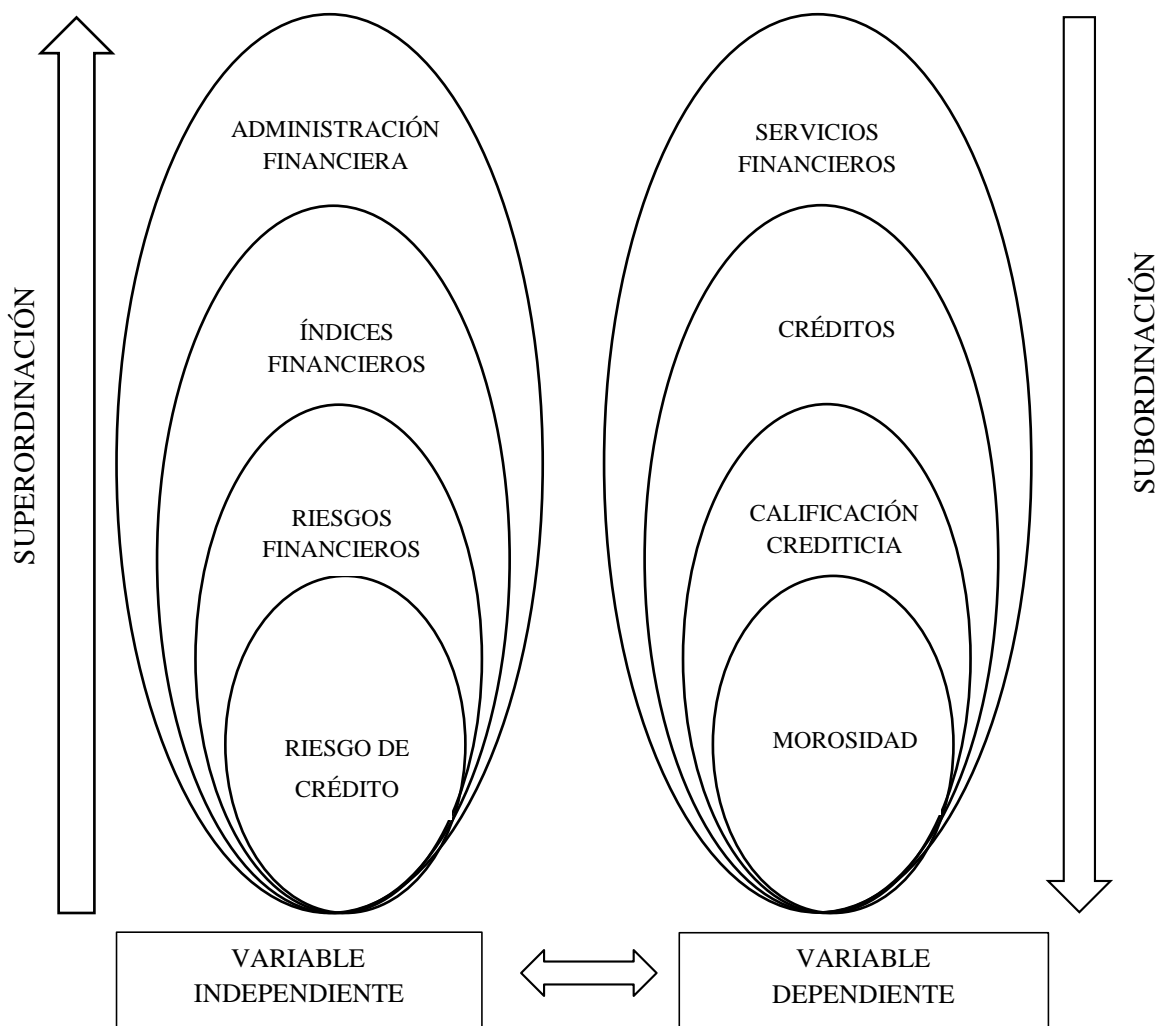
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

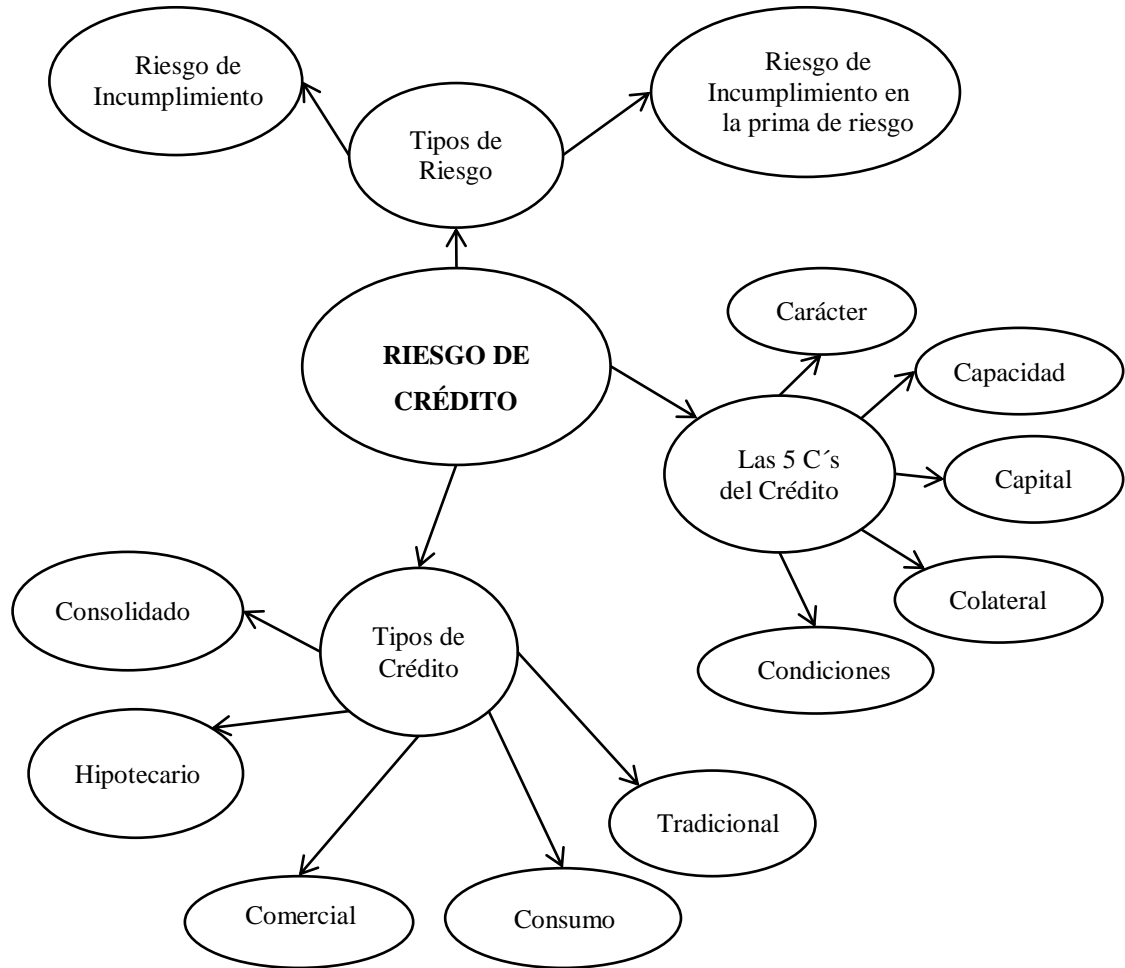
Gráfico 2.1: Red de Inclusiones Conceptuales



Fuente: Investigación  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra



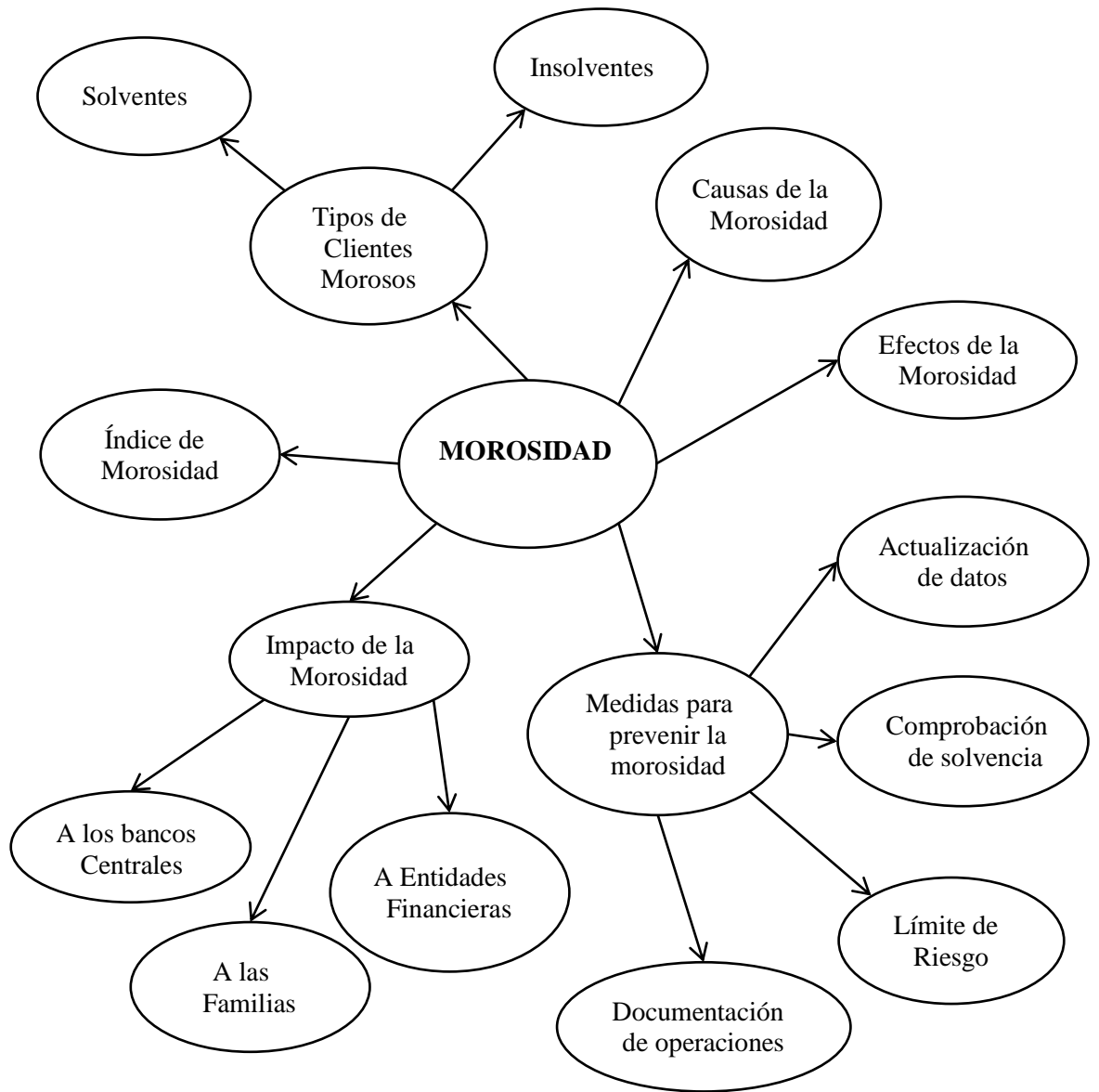
**Gráfico 2.2: Constelación de Ideas (Variable Independiente)**



*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 2.3: Constelación de Ideas (Variable Dependiente)**



*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

## **2.4.1 Descripción de la Variable Independiente**

### **2.4.1.1 Administración Financiera**

La Administración Financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos (**Van Home & Vachowicz, 2002:12**)

Por otro lado **Besley S. & Brigham E. (n.d.:5-6)** La administración Financiera se enfoca en las decisiones que las empresas toman respecto de sus flujos de efectivo. En consecuencia, la administración financiera es importante en cualquier tipo de empresas, sean públicas o privadas, que manejan servicios financieros o fabriquen productos. El tipo de tareas que abarca la gama de la administración financiera va desde tomar decisiones, ampliar la planta, hasta elegir qué tipo de títulos emitir para financiar tales ampliaciones. Los gerentes de finanzas también tienen la responsabilidad de decidir los términos de crédito que podrán ofrecer a sus clientes, el tamaño del inventario que la empresa debe manejar, cuánto efectivo debe tener disponible, si es conveniente adquirir otras empresas (análisis de funciones), y que parte de las utilidades de la empresa se reinvertirá en el negocio y cuánto paga como dividendos.

### **2.4.1.2 Índices Financieros**

Según la **Comision Nacional de Bancos y Seguros de Honduras (2006:4-5)**, los indicadores financieros en las microfinanzas apoyan a los Directivos, Gerentes y personal técnico de las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras en: el análisis la gestión económica y financiera de la entidad, y a tomar oportunamente las decisiones necesarias. El Alcance de los indicadores incluye entre otros: a) La evaluación de la cartera crediticia, b) el comportamiento de las tasas efectivas de interés, c) la estructura de los costos de operación y financieros, d) el nivel de autosuficiencia, entre otros.

Por lo tanto, se debe comprender que:

- Los Indicadores Financieros constituyen un sistema común y ampliamente utilizado en la administración financiera moderna.
- Los Indicadores Financieros proveen información de manera concisa e inmediata.
- Los servicios de microfinanzas orientados al sector de la micro y pequeña empresa demandan responsabilidad en la administración. La confianza depositada por los gobiernos, entidades financieras, organismos internacionales y público en general, debe sujetarse al desarrollo de una cultura empresarial basada en estándares de desempeño.

Desde este punto de vista la aplicación práctica de Índices Financieros permite desplegar en herramientas y disciplinas como:

a) Fijación de Políticas Financieras

Cobro de tasas de interés reales: La tasa de interés a cobrarse por las operaciones de crédito deberá cubrir los costos financieros, operativos, de provisiones, reservas y el costo de mantener el valor real del patrimonio

b) Disciplinas financieras

Autosuficiencia económica: la gestión económica eficiente busca la consecución de ingresos que superen todos los costos asociados, (financieros, de riesgo, administrativos, inflación y otros).

Administración de cartera de préstamos: parte de la administración de la cartera de préstamos consiste en aplicar las normas específicas establecidas, debiendo clasificarse en categorías de riesgo, determinar la reserva correspondiente, y realizar los castigos (saneamiento) del caso

Análisis del crédito: fundamentar el análisis de los créditos otorgados a los clientes con base en criterios de capacidad de pago, solvencia moral, nivel de endeudamiento, e historial crediticio, entre otros.

Activos productivos: una administración correcta y oportuna de los activos generadores de rentas o ingresos es importante para la cobertura de los gastos y la generación de excedentes para el fortalecimiento patrimonial.

La mayor parte de indicadores utilizados para evaluación de una entidad, se desprenden de la información plasmada en los Estados Financieros (Estado de Situación Financiera y Estado de Pérdidas y Ganancias). Es así que para realizar una interpretación efectiva es importante hacer uso de normas o lineamientos que sustenten un criterio; y consecuentemente contribuyan en la toma de decisiones y el establecimiento de metas y objetivos.

#### **2.4.1.3 Riesgos Financieros**

Según **Altamirano Villacrés (2011:29)** la gestión de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgos, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Toda institución presenta cierto nivel de riesgo, dependiendo de la actividad a que ésta se dedique, y sin lugar a dudas es a la vez indispensable identificar el tipo de riesgo al que deberá hacer frente, pudiendo evitar inconvenientes en sus actividades a través del planteamiento adecuado de estrategias o tácticas acertadas.

#### **2.4.1.4 Riesgo de Crédito**

Como lo indica la **Superintendencia de Bancos y Seguros (2010: 205)**, 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.

Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito 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. (**Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010**)

El riesgo de crédito en muchas ocasiones se convierte en una prioridad dentro de una cooperativa, puesto que el crédito es una de las principales actividades financieras con mayor demanda por parte de sus usuarios, obligando a una entidad el establecer métodos adecuados al momento de otorgarlos.

#### **Tipos de Riesgo Crediticio**

Es importante conocer los tipos de riesgo que existe, los cuales, según **Altamirano Villacrés (2011: 29-30)** se dividen en:

##### *a) Riesgo de Incumplimiento (Default Risk)*

Este riesgo se presenta cuando el prestatario se encuentra económicamente imposibilitado de continuar con los pagos de su préstamo. Esta situación se

incrementa cuando se presentan alzas en las tasas de interés o recesión económica que conlleva un aumento en la tasa de desempleo.

*b) Riesgo de incumplimiento en la prima de riesgo (Credit Spread Risk)*

Éste se refiere a incumplimientos de la contraparte como en el caso de colocaciones en otras cooperativas donde puede existir la probabilidad de que se produzcan incumplimientos a la fecha de vencimiento, producto de fallas de liquidez, demora por negligencias gerenciales o por quiebra.

### **Las 5 C's del Crédito**

Es relevante evaluar una solicitud de crédito de un cliente, porque la cooperativa es quien asume un riesgo, pero todo depende de que éstas decidan el otorgamiento según el nivel de solvencia del cliente.

El crear un sistema adecuado de evaluación servirá como herramienta al momento de conceder un crédito, pudiendo tomar como referencia las “cinco C del crédito las cuales **Emery, Innerty, & Stowe (2000:621)** detallan a continuación:

Las 5 C's del crédito se definen de la siguiente manera:

- *Carácter*

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

- *Capacidad*

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

- *Capital*

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

- *Colateral (garantía)*

La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.

- *Condiciones*

Condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas a negocios del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito. Por ejemplo, una mejoría o un deterioro de las condiciones económicas generales pueden hacer que cambien las tasas de interés o el riesgo de otorgar crédito. Asimismo, las condiciones de una industria en particular pueden afectar la rentabilidad de otorgar crédito a una compañía en esa industria.

Con estos parámetros es posible centrar un análisis en los aspectos principalmente de la solvencia de crédito de un solicitante. Estas técnicas suponen realizar una evaluación de los candidatos a recibir crédito basado en las 5C's del crédito. Pero además de esto es necesario establecer términos de crédito adecuados y límites acorde a la capacidad de pago.

### **Tipos de Crédito**

Antes que nada es relevante conocer el significado de un crédito, y según la Superintendencia de Bancos y Seguros (internet), “el crédito es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés”

Posteriormente se detalla un resumen de la variada gama de tipos de crédito que muchos autores sostienen. Y Crédito.com (2012) publica la siguiente clasificación:



a) Crédito Tradicional:

Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario

b) Crédito de Consumo:

Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

c) Crédito Comercial

Los créditos Comerciales están destinados específicamente para el área de comercio: compra de insumos, maquinaria y actividades productivas.

d) Crédito Hipotecario

Aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.

e) Crédito Consolidado

Es un préstamo que añade todos los otros préstamos que se tiene en curso, es un único y nuevo crédito. Reunificar todos los préstamos le permite bajar la tasa de interés de los créditos a corto plazo y pagar menos al mes.

## 2.4.2 Descripción de Variable Dependiente

### 2.4.2.1 Servicios Financieros

Los servicios financieros son aquellos con los cuales la gente controla el dinero por todo el mundo. Las Finanzas incluyen los préstamos de dinero, las acciones de las empresas de carácter mundial, transnacionales o no y el flujo de capital de mover el intercambio comercial. El sector de Servicios Financieros, corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero.

Las actividades que incluyen los servicios financieros son principalmente:

- *Bancos e Instituciones Financieras*: Bancos internacionales, Extranjeros, Representaciones.
- *Oferta y Contratación de seguros*: Cías. de Seguros generales, de vida, de crédito, Corredores.
- *Administradoras de Fondos*: Generales, de Pensiones, Mutuos, para la Vivienda, de Inversión.
- *Mercado de valores*: Bolsas de Comercio y de Valores, Corredores.
- *Otros Servicios Financieros*: Factoring, Leasing, Casas de Cambio. La Bolsa de valores o de comercio, es una inversión a largo plazo de los 144 países miembros de esta, los cuales tienen la facilidad de negociaciones de compra-venta. (Internet, 2008)

### 2.4.2.2 Créditos

“El crédito es un valor monetario que una empresa o persona entrega a otra, mediante un convenio formal o implícito, en donde el que lo recibe se compromete a devolverlo con un interés y en un plazo estipulado. Todo crédito

deberá de ir acompañado con una buena planificación” (Funsalprudece, 2000: 21)

*Importancia:* El crédito es importante porque transfiere poder generalizado de compra que sirve para adquirir equipos, terrenos, materias primas, etc., o para pagar cualquier cuenta o cubrir cualquier gasto.

#### **2.4.2.3 Calificación Crediticia**

La Superintendencia de bancos y Seguros del Ecuador clasifica a los usuarios en las cinco categorías y se diferencian con letras mayúsculas: A, B, C, D y E. Los usuarios que no cancelan puntualmente sus obligaciones y están en mora se ubican entre las categorías C, D y E. Entre más se demora en pagar se acerca a la letra E. Ahí es la más baja calificación para clientes de los bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras; y con quienes muy pocas instituciones evitan fomentar acuerdos.

Las calificaciones se expresan a continuación

**A:** aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

**B:** clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

**C:** personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

**D:** igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

**E:** es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos

comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

### **2.4.2.3 Morosidad**

“La morosidad de una entidad refleja el impago de los créditos que sus clientes se habían comprometido a amortizar, pero que acumulan, al menos, tres meses de impago. Se trata de uno de los mayores peligros con los que puede contar una entidad, si aumenta considerablemente” (**CaixaBank, n.d.**)

En otro concepto la morosidad es entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (**González Pascual & García Remache, 2012: 35**)

El alto índice de morosidad en una institución por lo general se da al focalizar en una sola zona la entrega de los créditos, los mismos que tienden a auto eliminar el crecimiento institucional. Y desafortunadamente la morosidad está latente en cualquier sector de la economía, ocasionando peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier institución si no se lo maneja con la debida precaución.

### **Causas de la Morosidad**

En muchas ocasiones, la mora es generada por las propias instituciones; porque, implantan políticas que no se basan específicamente en las necesidades de sus usuarios. Y según **Crediriesgo (2010)** las causas imputables a la institución son las siguientes:

- a) *Metodología utilizada para la colocación de los préstamos.*

Es la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:

- *Establecimiento del monto del préstamo:* la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- *Flujo de caja:* el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.
- *Fecha del desembolso:* la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que el destino de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial.

Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo.

Se debe evitar desembolsos en fechas que coincidan con algún acontecimiento en el que el préstamo se pueda desviar para otro propósito.

- *Relación permanente con el cliente:* las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes. Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya

establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como una condición para la buena recuperación. Esto mantiene al empresario consciente de su adeudo con la institución y le crea el hábito y la disciplina de pago.

- *Autorización y recuperación del préstamo:* debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él.

En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, existe la posibilidad de imputar la responsabilidad de su cobro, además de comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera.

#### **b) Fraudes**

Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación- Préstamos falsos.
- Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero.
- Falsear información para ocultar mora

Algunas medidas para evitar el fraude son:

- Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un analista de crédito.

- Definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control.
- Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito.
- Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.

*c) Cultura Institucional*

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- *El entendimiento de las necesidades del cliente:* la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.
- *Recurrencia y grados de los préstamos:* el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.
- *Permanencia en el largo plazo:* la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto

genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.

- *Agilidad en el otorgamiento del préstamo:* para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.
- *Formalidad y puntualidad:* no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.
- *Respeto al cliente:* un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente.

### **Tipos de Clientes Morosos**

En palabras de los autores **González Pascual & García Remache (2012:35)** la morosidad tiene varios componentes que actúan como causa de la misma. Uno de ellos es la insolvencia, que viene definida como la situación a la que se llega cuando no se pueden pagar las deudas contraídas.

Erróneamente se ha llegado a identificar la falta de pago con la insolvencia; “no paga porque es insolvente” es un pensamiento habitual en el mundo de las empresas. Pero esta identificación entre insolvencia y falta de pago puede inducir a un claro error; hay quien no paga y sin embargo es solvente. Se trata



de los que habitualmente están acostumbrados a demorar sus pagos a pesar de tener tesorería suficiente.

Por tanto se aclara que todos los insolventes suelen entrar en mora por falta de liquidez mientras que no todos los morosos son insolventes.

Hecha esta precisión se distinguen dos tipos de morosos:

**Tabla 2.1 Tipos de Clientes Morosos**

<b>TIPO DE CLIENTE MOROSO</b>	<b>CAUSA DE LA MOROSIDAD</b>
a) Solvente	* Iliquidez * Búsqueda de ventaja financiera (reducir gastos financieros) * Búsqueda de ventaja económica (por reducir gastos financieros) * Vocacional, etc.
b) Insolvente	No tener tesorería para pagar sus obligaciones

*Fuente: (González Pascual & García Remache, 2012: 35)*

*Elaborado Por: Johanna Paola Tierra*

### **Efectos de la Morosidad**

La morosidad presenta diferentes efectos, y para los autores **González Pascual & García Remache (2012: 7-8)**, la morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- a) Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.

- b) Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- c) Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero. En realidad existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones. Esta medida de corrección no se aplica con carácter general, sino restringida, y en alguno de los casos que se aplica puede ocasionar un perjuicio al no coincidir la fecha de liquidación del impuesto no cobrado con la fecha de compensación. De cualquier manera la mora introduce siempre un efecto fiscal negativo en el acreedor.
- d) La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- e) Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente, desde el punto de vista concursal, lo cual obligaría al deudor a solicitar el concurso de acreedores a su vez que permitiría a cualquier acreedor a solicitar el concurso del deudor.

Este escenario no es deseable para ninguna empresa, aparte de por el elevado coste que conlleva, por el efecto negativo que provoca en el desarrollo futuro de cualquier empresa la publicidad de su estado de concurso.

## **Medidas para prevenir la Morosidad**

Para todas las entidades financieras la morosidad se convierten en un problema, que en tal medida podría prevenirse si se aplica una adecuada política de riesgos.

Según **Royo (2013)** es factible tomar medidas que vayan dirigidos a los clientes para evitar el incremento de la morosidad en la institución, entre ellas tenemos:

### **a) Actualización de datos**

Es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo podemos localizar al cliente en cuestión. Es obvio que no se puede ofrecer soluciones de pago a un cliente ilocalizable. La gestión de la morosidad será más rentable si dedicamos el menor tiempo posible con la mayor eficiencia.

### **b) Comprobación de solvencia**

Es importante comprobar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación. Debemos conocer cuál es el flujo de cobros recibidos y de pagos a los que el cliente debe hacer frente y asegurarnos de cuál es su solvencia patrimonial. Es conveniente antes de aprobar cualquier operación de riesgo exigir garantías o avales al cliente

### **c) Límite de Riesgo**

Debemos tener en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, es decir, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos, se les deberá otorgar un límite máximo de riesgo, no siendo igual para todos los clientes.

### **d) Documentación de operaciones**

En la medida que sea posible, se deben documentar todas las operaciones, pues la gestión de la morosidad es más eficaz cuanto más información tengamos del cliente, de su actividad profesional, del origen de sus ingresos y del destino de los fondos.

## **Impacto de la Morosidad**

Como lo indica **Wicijo & Rodríguez (2008: 35)**, la morosidad no afecta del mismo modo a las entidades financieras o a las familias, es por eso que se procederá a tratar el impacto de la morosidad en diferentes ámbitos:

### **a. A Entidades Financieras**

Existe una relación muy estrecha entre la morosidad y el ciclo económico. Durante las fases recesivas crece la morosidad, como consecuencia de las dificultades financieras de las empresas y los hogares.

Cuando la economía experimenta un fuerte crecimiento, los beneficios de las empresas no financieras y los ingresos de los hogares aumentan, lo que facilita el reembolso de los créditos, contribuyendo así al descenso de los ratios de morosidad de los bancos. Como promedio, la morosidad de las empresas es inferior a la de los hogares. Entre estos últimos, los préstamos hipotecarios presentan niveles de morosidad muy bajos, en comparación con los créditos personales, las tarjetas de crédito o los descubiertos.

Entre las empresas, existen pronunciadas diferencias en las ratios de morosidad por sectores económicos. Sin embargo, no solo el entorno macroeconómico afecta a la morosidad bancaria. La política crediticia de cada entidad es crucial para comprender su nivel de activos dudosos.

### **b. A las Familias**

La reacción de las familias fruto de la crisis económica que generalmente es la que puede derivar en impago generalizado. El resentimiento de las familias y la economía doméstica parece evidente y más aun considerando casos particulares de depresión, abatimiento, tristeza, pesimismo entre otros, derivados precisamente de esta sensación de crisis que lleva (aunque también los cambios personales: desempleo, separación...) a la pérdida de poder adquisitivo, la reducción de salarios y precios de inmuebles con la consecuente pérdida de garantías para las Entidades. Todo ello puede

llevar y desgraciadamente está llevando a la incapacidad de pago de las familias y a la posterior entrada en mora.

### **c. A los Bancos Centrales**

No existe armonización de las normas de clasificación de activos a escala internacional. La definición de activos dudosos o morosos varía entre los distintos países. En algunos de ellos, se permite a los gestores bancarios y/o auditores externos fijar el volumen de créditos morosos, en lugar de definir los activos dudosos. En otros, las autoridades reguladoras establecen una definición precisa de los activos dudosos. Sin embargo, incluso en este último grupo de países, los criterios de clasificación de activos difieren.

Para clasificar un crédito como moroso, un plazo de noventa días desde el impago es práctica común, pero algunos países utilizan otros plazos, según la clase de crédito. Algunas normas nacionales clasifican como dudosos los créditos que, aunque no vencidos, ya muestran señales de una probabilidad de reembolso muy baja. Las diferencias entre países aumentan si se consideran las normas y prácticas de dotación de provisiones para insolvencias. Existen provisiones específicas y genéricas con distintos requisitos en cada país. En algunos casos, la dotación de estas provisiones es fijada por las autoridades reguladoras y, en otros, se deja a la discrecionalidad de los gestores bancarios (y a la revisión por los auditores externos).

### **Índice de Morosidad**

“El índice de morosidad de la cartera de crédito proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva”. (**Barreno & Moyota, 2009: 93**)

Para realizar el cálculo del índice de morosidad **Edufinet.com (n.d.)** indica que en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras,

normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

Así, el índice de morosidad se define como:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos impagados o Cartera Vencida}}{\text{Total de créditos}}$$

Se considera que están en situación de morosidad aquellas operaciones que presentan un retraso en el pago de sus obligaciones superior a 90 días.

La cuantificación de la morosidad es fundamental en la administración del riesgo de crédito para poder evaluar el impacto sobre las cuentas de resultados a través de las provisiones establecidas.

## **2.5 HIPÓTESIS**

“El Riesgo de Crédito influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato”

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

### **2.6.1 Variable Independiente**

El Riesgo de Crédito

### **2.6.2 Variable Dependiente**

La Morosidad

### **2.6.3 Unidades de Observación**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo está enmarcado en una investigación con un paradigma cualitativo, el cual estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas **(Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996)**

Esta investigación se fundamentará en un análisis minucioso de la información y datos obtenidos, todo en su conjunto permitirá un mejoramiento continuo en el manejo del riesgo de crédito y morosidad de la cooperativa; y así establecer relaciones a largo plazo con los clientes y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

#### 3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Investigación de Campo**

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), *sin manipular o controlar variable alguna*, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de *investigación no experimental*.

Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, *son los datos primarios*

*obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (Arias, 2006: 31)*

La investigación Directa o de Campo es la que se plantea, organiza y dirige para captar información de la realidad empírica que se estudia. Se utilizan diversas técnicas de recolección de datos, según sean las características del objeto de estudio, las hipótesis y la disponibilidad de tiempo, personal y de recursos económicos y materiales. **(Rojas Soriano, 2002: 156)**

Para el desarrollo de este trabajo se hará uso de la investigación de campo, ya que se enlaza directamente con la realidad para obtener la información y datos prácticos en el lugar de los hechos de esta investigación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato; zona donde se acudirá para la recolección de información tanto del personal como de sus socios, con la ayuda de diferentes técnicas de las cuales se tendrá en cuenta un formato dependiendo de las necesidades que se presenten, así como varias formas de recolección de información como: observación, entrevista o encuesta, y que a su vez constituyen parámetros básicos para la comprobación de hipótesis.

### **Investigación Documental - Bibliográfica**

Según **Arias (2006:27)** la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de *datos secundarios*, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: *impresas, audiovisuales o electrónicas*. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

La Investigación Documental también llamada bibliográfica o en archivos, nos permite adentrarnos en el tema con mayor profundidad. Para Carlos Sandoval, la investigación documental es un instrumento o técnica de investigación, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de un estudio concreto. Mientras más fuentes se utilicen, más fidedigno será el trabajo realizado. Los documentos son unos de los recursos que más se adoptan para



acometer un problema o tema de investigación. **(Pulido Rodríguez, Ballén Ariza, & Zúñiga López, 2007: 59)**

El presente trabajo utilizará la modalidad documental-bibliográfica porque se hará uso de reglamentos, resoluciones, informes, acuerdos, que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.; todo en su conjunto permitirá comparar, profundizar y conocer la investigación a fin de detectar cómo influye el riesgo de crédito en la morosidad de esta cooperativa, y posteriormente establecer conclusiones y recomendaciones.

### **Investigación Experimental**

La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). En cuanto al nivel, la investigación experimental es netamente explicativa, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa – efecto. A diferencia de la investigación de campo, la investigación experimental se caracteriza fundamentalmente, por la manipulación y control de variables que ejerce el investigador durante el experimento. **(Arias, 2006: 33-34)**

Con estos parámetros se efectuará un minucioso análisis de las variables que son fuente de investigación en este trabajo, del cual se desprende, el riesgo de crédito como variable independiente, y la morosidad como variable dependiente.

## **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

En la investigación de carácter exploratorio el investigador intenta, en una primera aproximación, detectar variables, relaciones y condiciones en las que se da el fenómeno en el que está interesado. En otros términos, trata de

encontrar indicadores que puedan servir para definir con mayor certeza un fenómeno o evento, desconocido o poco estudiado. (**Universidad Nacional Autónoma de México, n.d.**)

Esta investigación está enmarcada en un tipo de investigación exploratoria porque es necesario poner en contacto al investigador con la Cooperativa y familiarizarse con la realidad que se va a estudiar. Esto ayuda a obtener una observación inmediata del área, los elementos y actividades que intervienen para la determinación del riesgo de crédito así como la incidencia de la morosidad. Se realizará un estudio de la documentación pertinente y a las personas directamente involucradas dentro del área de créditos.

### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

“Investigación descriptiva: En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio; su función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio” (**Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2012:9**)

Será también una investigación descriptiva porque nos permite analizar el entorno de la Cooperativa específicamente del área crediticia, lo que nos ayudará a identificar ciertas características como: conductas, actitudes y motivación del personal y las preferencias de los socios. Estas características servirán para profundizar el conocimiento objeto del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad, en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones.

### **3.3.3 Investigación Con Asociación De Variables**

La asociación de variables según **Reynaga Obregón (n.d.)** “se aplica en diseños de investigación en los que se estudia a un único grupo de individuos donde a cada uno de ellos se han medido simultáneamente dos variables cualitativas”

Por último se aplicará la investigación con asociación de variables, por cuanto brinda mayor amplitud para profundizar la investigación, de la incidencia del

riesgo de crédito en la morosidad; a fin de realizar análisis y definiciones más amplias en cada una de las variables, esto ayudará en la verificación de hipótesis y a establecer el nivel de comportamiento.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

“Desde el punto de vista estadístico, una población o universo es el conjunto formado por todas las medidas o contadas que se hacen sobre un conjunto de personas, animales o cosas que poseen alguna característica común especificada” (Caballero, 1975: 130)

Para la presente investigación la población objeto de estudio, serán los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., correspondiente a 10 miembros entre hombres y mujeres descritos a continuación:

**Tabla 3.1 Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**

<b>Nómina de Funcionarios Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Oficina</b>	<b>Cargo</b>
1	Caiza Tocalema Miguel Ángel	Ambato	Gerente
2	Pilamunga Uñog José Mariano	Ambato	Asistente de Crédito
3	Yucailla Tisalema Segundo Manuel	Ambato	Técnico de Sistemas
4	Caiza Caiza María Silvia	Ambato	Atención al Socio
5	Caiza Tocalema Segundo Lorenzo	Ambato	Tesorero
6	Sisa Pacari Jorge Amable	Ambato	Jefe de Créditos
7	Hidalgo Villavicencio Lidia Patricia	Ambato	Contadora
8	Sisa Pacari Jose Ángel	Ambato	Cajas
9	Viscaino Suarez Edgar Leonardo	Ambato	Control Interno
10	Masabanda Masabanda Cesar	Ambato	Asesor de Créditos

*Fuente: Gerencia General de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaboración: Johanna Paola Tierra*

En base a estos resultados se determinará la muestra de una población total de 10 funcionarios para el estudio deseado. La muestra asegurará la selección de miembros en forma aleatoria, tal como recomiendan las técnicas estadísticas.

### 3.4.2 Muestra

Muestra, son subconjuntos de la población. Los elementos de la población o de la muestra reciben el nombre de “individuo”. A través de la muestra se pretende un cierto conocimiento de las características de la población. De ahí que la muestra deba ser representativa, no sesgada, de la población de origen. (Alfonso Sarriá, Guardia Olmos, & Freixa Blanxart, 1999)

El cálculo del tamaño de la muestra utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{z^2 \cdot p \cdot q + Ne^2}$$

*En donde:*

**N** = Población

**n** = tamaño de la muestra

**z** = nivel de confianza (1.96) 95%

**p** = 0,5 (probabilidad de éxito)

**q** = 0,5 (probabilidad de fracaso)

**e** = error de muestreo = 1% o 5%

En este caso nuestra población no es representativa para realizar el cálculo de la muestra, es por eso que la encuesta estará direccionada a los 10 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente (Riesgo de Crédito)

**Tabla 3.2 Operacionalización Variable Independiente (Riesgo de Crédito).**

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Técnica e Instrumento	
<b>Riesgo de Crédito.</b> - se entiende como la posibilidad de que el cliente no tenga la capacidad financiera de cumplir con sus obligaciones de principal o intereses en los términos contractualmente pactados.	Antecedentes del Crédito	Historial Crediticio	¿Cuál es el nivel de riesgo crediticio en los últimos años?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
		Influencia del riesgo crediticio	¿Qué actividades se han visto afectadas por causa del riesgo de crédito?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
			¿Qué medidas cautelares se toman ante la presencia del riesgo?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
	Tipo de Cliente	Capacidad de Pago		¿Cuál es el nivel de ingresos del cliente?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
				¿Cuál es el nivel de ingresos y egresos del cliente?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Nivel de Endeudamiento	¿Cuál es el porcentaje de endeudamiento de un cliente?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
	Concesión de Créditos	Créditos concedidos	¿Qué cantidad de créditos se han entregado en el presente año?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
		Créditos Negados	¿Qué cantidad de créditos se han negado en el presente año?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
		Monto	¿Cuáles son los montos de crédito con mayor demanda de los clientes?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
		Plazo	¿Cuáles son los plazos más adecuados?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	
		Actividad	¿Cuál es la finalidad del crédito?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario	

Fuente: Investigación

Elaboración: Johanna Paola Tierra

### 3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente (Morosidad)

**Tabla 3.3 Operacionalización Variable Dependiente (Morosidad).**

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Técnica e Instrumento
<b>Morosidad.-</b> es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pago de los créditos, el cual requiere de un análisis continuo y adecuadas políticas de recaudación para evitar altos niveles de morosidad en la cartera de créditos.	Monitoreo de la Morosidad	Nivel de Morosidad	¿Cuál es el Índice de Morosidad de los últimos años?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Análisis del Índice de morosidad	¿Con qué frecuencia analizan el Índice de Morosidad?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Incumplimiento del Crédito	¿Qué medidas toma la cooperativa cuando un cliente incurre en morosidad?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
	Recaudación	Cumplimiento de Créditos	¿De qué manera la cooperativa recauda sus créditos?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Tiempo de Recaudo	¿Qué tiempo la cooperativa otorga para cancelar los créditos?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Pagos Puntuales	¿Qué porcentaje de clientes realizan el pago de sus créditos puntualmente?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
	Políticas	Flexibilidad	¿Las políticas de la cooperativa son demasiado flexibles para clientes morosos?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario
		Ocurrencia en Morosidad	¿A partir de que tiempo de incumplimiento del crédito se considera como cliente moroso?	T: Entrevista a Funcionarios I: Cuestionario

*Fuente: Investigación*

*Elaboración: Johanna Paola Tierra*

### 3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El plan de recolección de información según **Galeano (2004: 36)** establece que éste señala cuáles con las estrategias de recolección de datos más adecuadas de acuerdo a las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, la disponibilidad de tiempo del investigador, el nivel de madurez del proceso investigativo y las condiciones del contexto que se analiza.

Como características del plan de recolección de información se anotan:

- a) Es referencial, no prescriptivo:* es una guía que permite la ubicación de las diferentes situaciones de la realidad explorada.
- b) Es flexible:* se va ajustando de acuerdo a los avances en el proceso de comprensión de la realidad.
- c) Es emergente –* cambiante de acuerdo a los hallazgos de la investigación.
- d) Frecuente estructuración:* no homogenización, no prelaboración antes del contacto con las personas y escenarios fuente de los datos.

El plan de recolección de información tiene dos componentes básicos: definición de estrategias de muestreo y selección de los participantes. Esto dos componentes se guían por los criterios de pertinencia, entendida como identificación y logro del concurso de los participantes para aportar la información que se requiere, y adecuación, es decir, contar con datos suficientes y disponibles.

Para el proceso de la investigación se recopilará información primaria proveniente de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. mediante la aplicación de encuestas a los directivos y los socios ahorristas de la cooperativa, que se acercan a las instalaciones de la institución.

**Tabla 3.4 Plan de Recolección de la Información**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	En esta investigación será necesario investigar al Gerente General de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda., sus socios y clientes.
3. ¿Sobre qué aspecto?	Sistema crediticio y morosidad
4. ¿Quién?	Investigadora: Johanna Paola Tierra
5. ¿Cuándo?	Periodo año 2013
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	El estudio se realizará una vez para comprobar la veracidad de los datos
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
9.- ¿Con qué?	Se aplicará el instrumento: cuestionario estructurado.

*Fuente: (López López, 2011: 56)*

*Elaboración: Johanna Paola Tierra*

Este plan completa estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de la investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando el significado de la técnica de recolección a utilizar:

### Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa, en ella el encuestador se pone en contacto directo con el encuestado con el fin de obtener información, ya sea escrita o verbal. Ese proceso de comunicación se realiza mediante un cuestionario como herramienta básica. En la encuesta es necesario obtener una información estructurada y homogénea a todos los individuos analizados, de tal forma que a todos se les pregunta lo mismo de idéntica manera, con el fin de obtener conclusiones numéricas. **(Merino Sanz, Pintado Blanco, Sánchez Herrera, Idelfonso Grande, & Estéves Muñoz, 2011: 81)**



Se procederá a realizar encuestas a los socios solicitantes de créditos, según el resultado obtenido en el cálculo de la muestra, una vez realizada la encuesta se procederá a codificar y tabular la información en base a los resultados que se obtuvieran de los datos globales establecidos en las encuestas

La investigación se realizará en el Segundo Semestre del 2013 del cual se obtendrá la información referente para la investigación, por lo que se realizará en la provincia de Tungurahua en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Lda., que permitirá estar directamente con los socios quienes serán parte de las muestras que se establecerán.

La técnica que se utilizará para la presente investigación es la encuesta y entrevista. Las encuestas se realizarán en horario de oficina esto ayudará la obtención de datos, para mayor eficiencia y eficacia, y las entrevistas se van a realizar visitas programadas a los directivos de la cooperativa para una mejor recolección de información y exactitud en las encuestas y entrevistas a realizarse.

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En el procesamiento y análisis de datos, luego de recopilar toda la información, el elemento más importante es su procesamiento, de manera que permita obtener resultados coherentes, rápidos y exactos, así como la realización de los cálculos necesarios y los análisis estadísticos que se requieran. **(Naghi Namakforoosh, 2005: 251)**

Los procedimientos a utilizar para el análisis de la información serán los siguientes:

- a) Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta o no pertinente.
  
- b) Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de constatación según sea el caso.

c) En seguida se realizará la respectiva tabulación de los datos; con el respectivo análisis estadístico, el cual se realizará mediante el uso de hojas de cálculo del Programa Excel, que permitan de una manera sencilla y exacta determinar los resultados de la investigación realizada; además la representación ilustrativa se realizará mediante gráficos de sectores o de pasteles sobre dichos resultados, para de esta manera obtener una visión más completa de la información y fácil de interpretar.

La función de la tabla es demostrar de forma sencilla la lectura de los resultados obtenidos.

Para la tabulación de los resultados, el uso de *frecuencias* permitirá una interpretación sencilla y entendible de los datos, así se obtendrá dos tipos de frecuencias:

#### *Frecuencia Absoluta*

La frecuencia absoluta es el número de repeticiones de un determinado valor de la variable o una determinada modalidad del atributo. La frecuencia absoluta también representa el número de elementos de la población que tiene el mismo valor o modalidad. La suma total de todas las frecuencias absolutas es el tamaño de la población de elementos observados. **(Fernández Fernández, Cordero Sánchez, & Córdoba Largo, 2002: 48)**

#### *Frecuencia Relativa*

La frecuencia relativa es una proporción entre el número de veces que se repiten un dato y el tamaño de la población. En consecuencia la suma de todas las frecuencias relativas es siempre la unidad. Las frecuencias relativas se suelen presentar en porcentajes (%) que se obtienen de multiplicar por 100 el valor correspondiente. En este caso la suma total de todas las frecuencias relativas porcentuales será 100. **(Fernández Fernández, Cordero Sánchez, & Córdoba Largo, 2002: 48)**

Para las representaciones gráficas se utilizará los denominados pasteles (gráficos circulares) ya que permite comparar valores entre categorías.

**d)** Una vez obtenido los resultados gráficamente se procederá al análisis e interpretación de los resultados para comprobar si los objetivos e hipótesis planteados fueron o no cumplidos, y en base a esto establecer las debidas conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para obtener información sobre las variables dependiente (morosidad) e independiente (riesgo de Crédito) se aplicó la técnica de la encuesta, la cual fue dirigida a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Incluido su Gerente General.

Las encuestas efectuadas a los funcionarios sufrieron un procesamiento de datos, el cual consiste en que los resultados de dichas encuestas sean tabulados y expresados de manera gráfica, cada uno con sus respectivos valores absolutos y relativos para una mayor comprensión, finalmente cada pregunta de la encuesta concluye con su análisis e interpretación.

Con este proceso se pretende evaluar si existe o no relación entre el riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. A continuación se muestra el procesamiento de datos realizado a cada una de las preguntas en la encuesta:

**PREGUNTA No. 1. ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder un crédito?**

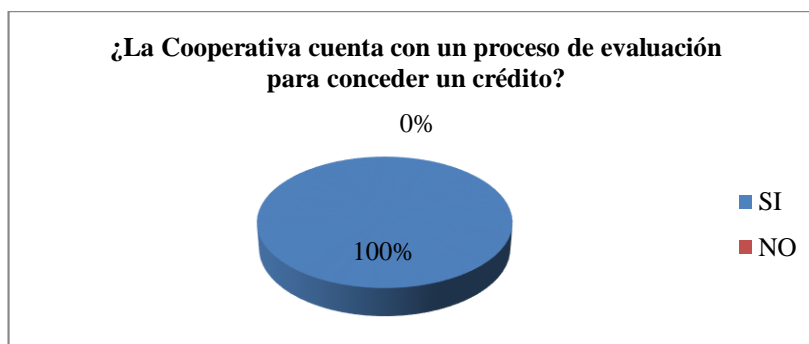
**Tabla 4.1. Tabulación Pregunta 1**

<b>Alternativa</b>	<b>No. de Encuestados</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.1. Representación Gráfica Pregunta 1**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Todos los funcionarios encuestados coinciden en que la cooperativa Coorambato Cía. Ltda. cuenta con proceso de evaluación para la concesión de créditos.

### **Interpretación**

Contar con un proceso de evaluación crediticio disminuye las posibilidades de que los créditos se encuentren mal colocados, es decir que la institución no pueda recuperar el dinero otorgado. Este proceso de evaluación va dirigido específicamente al cliente que postula para el crédito, el cual debe pasar por un procedimiento de evaluación para conocer su solvencia.

**PREGUNTA No. 2. Considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito dentro de la Cooperativa es:**

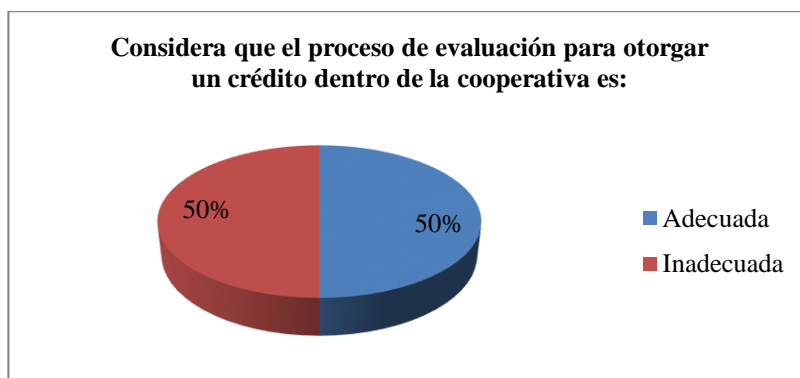
**Tabla 4.2. Tabulación Pregunta 2**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
<b>Adecuada</b>	5	50%
<b>Inadecuada</b>	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.2. Representación Gráfica Pregunta 2**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

### **Análisis**

Como resultado de este literal es posible manifestar que el 50% de personal considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito es adecuado mientras que el otro 50% discrepa con que este proceso sea el apropiado.

### **Interpretación**

El resultado de esta pregunta es clave para el proceso de evaluación crediticia, pues no todos los funcionarios coinciden en que sea el método apropiado. Entonces existe la posibilidad de asumir que existen fallos para evaluar al cliente, se podrían modificar políticas para que la evaluación se óptima. Hay que tomar en cuenta que las deficiencias en este proceso no ayudarán con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **PREGUNTA No. 3. ¿Cuál es el tiempo empleado para conceder un crédito?**

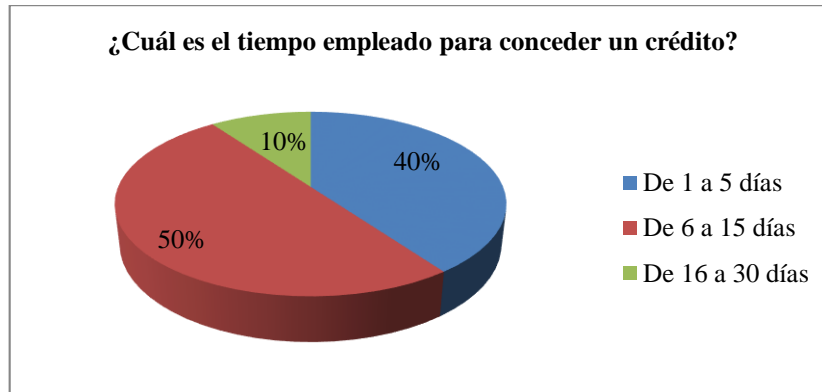
**Tabla 4.3. Tabulación Pregunta 3**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
De 1 a 5 días	4	40%
De 6 a 15 días	5	50%
De 16 a 30 días	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

**Gráfico 4.3. Representación Gráfica Pregunta 3**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

El 50% de los funcionarios consideran que se requiere de 6 a 15 días para la concesión de un crédito, otro 40% aduce que se necesita de 1 a 5 días y finalmente el 10% indica que se requiere de 16 a 30 días para otorgar el crédito.

### **Interpretación**

El proceso de conceder un crédito requiere de un tiempo específico para el análisis de los requisitos exigidos por la cooperativa, pero a la vez debe ser rápido porque esa es una de las características que el cliente busca. Sin embargo es importante recalcar que la institución busca seguridad más no agilidad, y revela que emplear de 6 a 15 días como máximo es adecuado para una evaluación minuciosa y rápida.

**PREGUNTA No. 4. ¿La evaluación del crédito incluye el estudio de la capacidad financiera del cliente?**

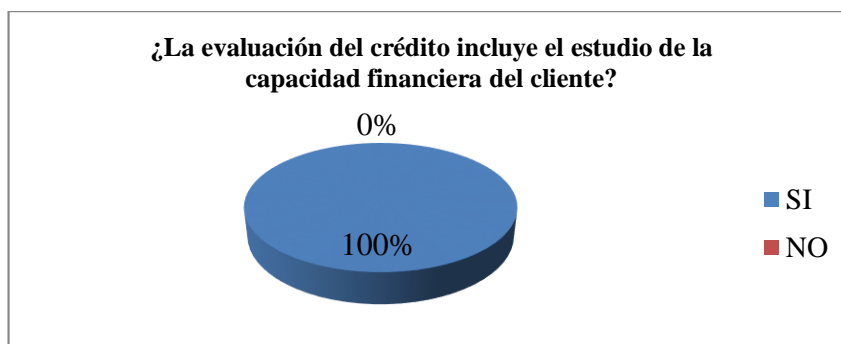
**Tabla 4.4. Tabulación Pregunta 4**

<b>Alternativa</b>	<b>No. de Encuestados</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.4. Representación Gráfica Pregunta 4**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

### **Análisis**

La capacidad financiera del cliente forma parte de la evaluación del crédito y el 100% de funcionarios coincide con esta idea.

### **Interpretación**

La evaluación de la capacidad financiera del cliente constituye un parámetro fundamental en un proceso de evaluación previo para conceder un crédito, porque permitirá conocer si el cliente es o no solvente y saber si puede realizar el pago de las cuotas del crédito en el tiempo estipulado.

### **PREGUNTA No. 5. ¿Cuál es el destino de los créditos solicitados?**

**Tabla 4.5. Tabulación Pregunta 5**

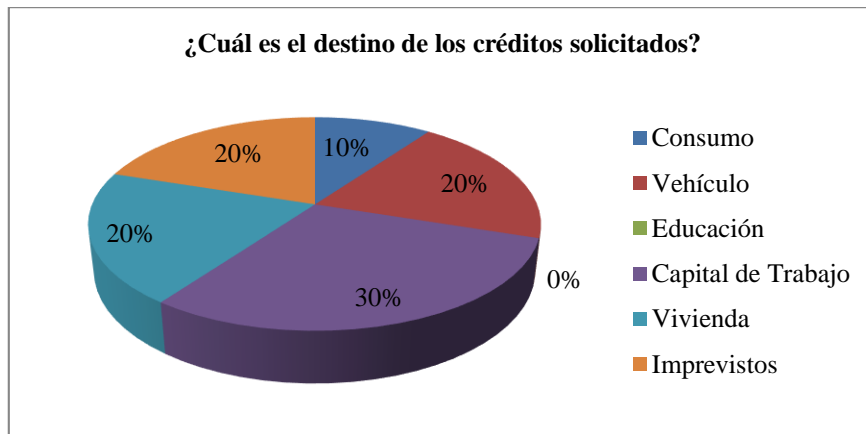
Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
Consumo	1	10%
Vehículo	2	20%
Educación	0	0%
Capital de Trabajo	3	30%
Vivienda	2	20%
Imprevistos	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra



**Gráfico 4.5. Representación Gráfica Pregunta 5**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Como resultado tenemos que el 30% de los clientes direccionan su crédito como capital de trabajo; otra parte de socios lo emplean para vehículos, vivienda e imprevistos cada uno con el 20%, y el último 10% menciona que el crédito es utilizado para consumo. Ninguno de sus clientes emplea este dinero para educación.

### **Interpretación**

La Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. pretende solventar las necesidades de financiamiento de sus socios especialmente en actividades productivas, comerciales y de servicios; es decir que los ideales de la cooperativa coinciden con los deseos del cliente, pues su mayoría concentran sus créditos para capital de trabajo.

### **PREGUNTA No. 6. ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la Cooperativa?**

**Tabla 4.6. Tabulación Pregunta 6**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
<b>Elevado</b>	6	60%
<b>Moderado</b>	2	20%
<b>Reducido</b>	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.6 Representación Gráfica Pregunta 6**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

El nivel de riesgo crediticio es elevado, 6 de 10 de funcionarios así lo indican, otros 2 piensan que es reducido y los otros 2 restantes se mantienen en que es moderado.

### **Interpretación**

Contar con un elevado nivel en el riesgo crediticio dificulta ciertas actividades en la cooperativa, los objetivos propuestos no podrán alcanzarse; y la mayor parte de funcionarios lo reconocen. En base a esto se deben tomar medidas correctivas para disminuir estos niveles, las cuales pueden ser la modificación de políticas, la revisión periódica de índices financieros entre otras.

### **PREGUNTA No. 7. ¿La Cooperativa Coorambato Ltda. presenta problemas de Morosidad?**

**Tabla 4.7 Tabulación Pregunta 7**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.7 Representación Gráfica Pregunta 7**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Efectivamente la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. presenta problemas de morosidad el 70% de funcionarios corroboran este enunciado. Por otro lado el 30% aduce que no es así.

### **Interpretación**

La morosidad es un índice que se produce específicamente porque los socios no realizan el pago respectivo de sus créditos en el plazo estipulado y representa un riesgo para la cooperativa porque existe la posibilidad de no poder recuperar el valor del crédito. Para evitar esta situación es importante que la cooperativa implemente adecuadas técnicas de evaluación previa al cliente, así como también técnicas de recaudación de los créditos y finalmente hacer un estudio continuo del índice de morosidad.

**PREGUNTA No. 8. ¿Cuáles son los motivos del retraso en el pago de créditos de los clientes?**

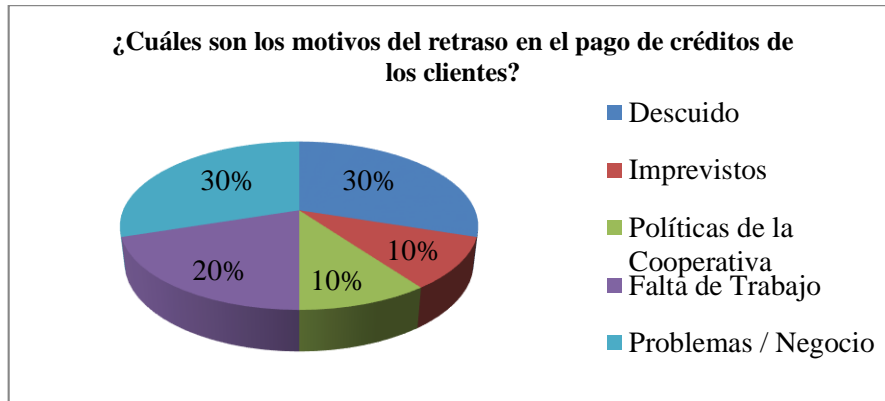
**Tabla 4.8 Tabulación Pregunta 8**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
Descuido	3	30%
Imprevistos	1	10%
Políticas de la Cooperativa	1	10%
Falta de Trabajo	2	20%
Problemas / Negocio	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.8 Representación Gráfica Pregunta 8**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

### Análisis

El descuido de los clientes y los problemas/ negocio son las principales causas del retraso en el pago de los créditos, cada uno de estas con el 30%. La subsiguiente causa es la falta de trabajo representada por el 20% y con el 10% cada uno por imprevistos y políticas de la cooperativa.

### Interpretación

Es importante identificar cuáles son los motivos que hacen que un cliente se retrase en el pago de sus cuotas y posteriormente aplicar un método que lo suprima. En el caso del descuido del cliente lo ideal sería notificarle días antes que se aproxima el pago de sus cuotas para que pueda reunir el dinero y hacer su pago puntualmente.

### PREGUNTA No. 9. ¿Con qué frecuencia analizan el índice de Morosidad?

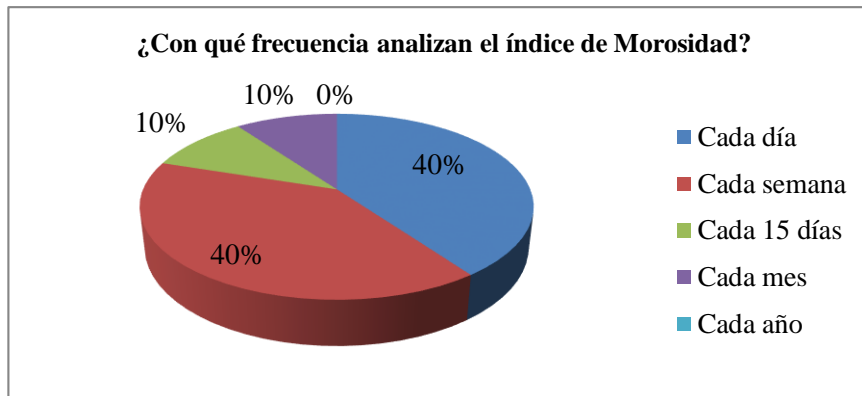
**Tabla 4.9 Tabulación Pregunta 9**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
Cada día	4	40%
Cada semana	4	40%
Cada 15 días	1	10%
Cada mes	1	10%
Cada año	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

**Gráfico 4.9 Representación Gráfica Pregunta 9**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

### **Análisis**

El 40% de funcionarios aduce que cada día se analiza el índice de morosidad de la Cooperativa Coorambato, otro 40% también considera que este análisis se lo realiza cada semana, un 10% revela que se lo hace cada mes y de igual manera otro 10% que es cada año.

### **Interpretación**

Analizar periódicamente el índice de morosidad evitará que se acumule un gran problema al final. Para la cooperativa realizar un estudio semanal ayudará a contrarrestar cualquier inconveniente pero lamentablemente no es una política que se aplique siempre; es por esto que existen problemas de morosidad. A más de esto todos los funcionarios deben estar al tanto de la situación económica de la cooperativa para que puedan aportar en cualquier opinión para hacer frente a los problemas que se presentan.

### **PREGUNTA No.10 ¿Considera que las políticas de evaluación crediticia son demasiado flexibles?**

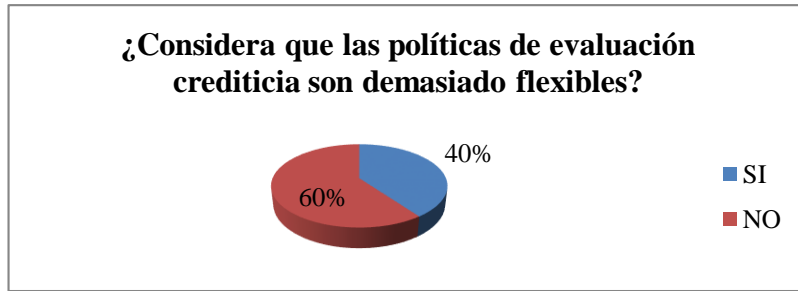
**Tabla 4.10 Tabulación Pregunta 10**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

**Gráfico 4.10 Representación Gráfica Pregunta 10**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Para 6 de 10 funcionarios las políticas de evaluación crediticia son demasiado flexibles y los 4 restantes manifiestan que no lo son.

### **Interpretación**

El contar con un proceso de evaluación crediticia demasiado flexible en parte beneficia al cliente y no le dificulta disponer de un crédito en el momento que lo requiera. Pero para la cooperativa esto representa un riesgo porque no existe la total seguridad de que el cliente pueda pagar el crédito.

Numerosas cooperativas buscan atraer clientes con pocos y fáciles requisitos para acceder a un crédito, y la cooperativa Coorambato debería evitar eso porque si bien es cierto puede atraer varios socios pero el nivel de morosidad podría aumentar considerablemente.

**PREGUNTA No.11 ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?**

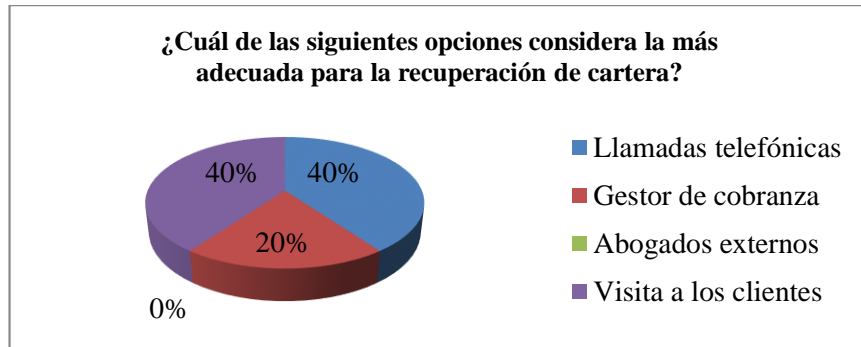
**Tabla 4.11 Tabulación Pregunta 11**

<b>Alternativa</b>	<b>No. de Encuestados</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Llamadas telefónicas</b>	4	40%
<b>Gestor de cobranza</b>	2	20%
<b>Abogados externos</b>	0	0%
<b>Visita a los clientes</b>	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.11 Representación Gráfica Pregunta 11**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Las opciones más adecuadas para la recuperación de cartera son llamadas telefónicas y visita a los clientes, correspondiente al 40% cada una y el 20% indica que se debe asignar un gestor de cobranza.

### **Interpretación**

La Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. en sí aplica todas estas opciones para recuperar cartera, pero cada una de ellas se emplea dependiendo el caso. Llamadas telefónicas y visita a los clientes son de uso más frecuente, es por esto que estas técnicas deben afianzarse aún más ya que generan buenos resultados y deben ser de manera constante.

### **PREGUNTA No.12 ¿Qué mecanismo se ha implementado para reducir la morosidad?**

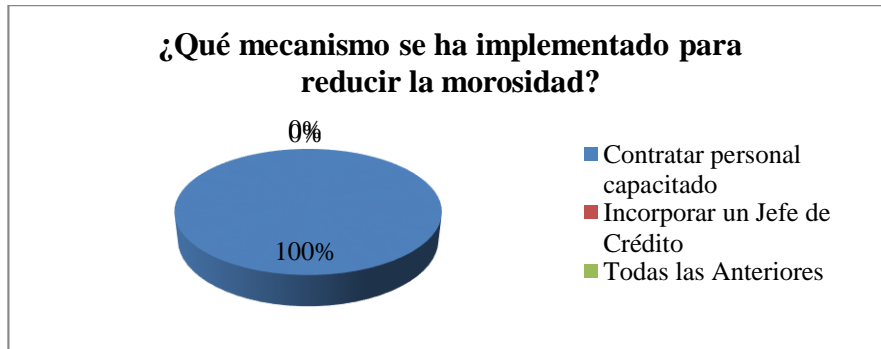
**Tabla 4.12 Tabulación Pregunta 12**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
<b>Contratar personal capacitado</b>	10	100%
<b>Incorporar un Jefe de Crédito</b>	0	0%
<b>Todas las Anteriores</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.12 Representación Gráfica Pregunta 12**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Todos coinciden en que contratar personal capacitado es un mecanismo útil para reducir la morosidad de la Cooperativa.

### **Interpretación**

Es importante para una institución contar con el personal adecuado y capacitado, esto ayudaría a prevenir dificultades en la cooperativa; y es aún más factible que el personal se encuentre especializado en el área que le corresponde y sepa desempeñar un trabajo que asegure la prevalencia de la cooperativa.

**PREGUNTA No.13 ¿Se implementan estrategias para la recuperación de cartera tales como descuentos por pronto pago, formas de pago que faciliten abonos a la deuda, etc.?**

**Tabla 4.13 Tabulación Pregunta 13**

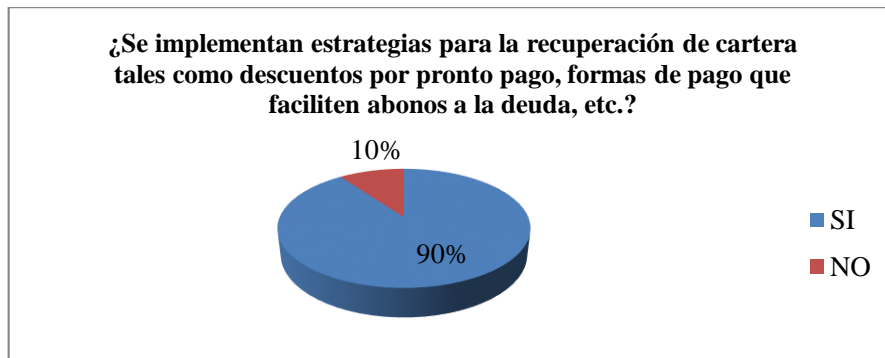
Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
<b>SI</b>	9	90%
<b>NO</b>	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*



**Gráfico 4.13 Representación Gráfica Pregunta 13**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

El 90% de funcionarios aduce que si se implementan estrategias para la recuperación de cartera tales como descuentos por pronto pago, formas de pago que faciliten abonos a la deuda de los clientes pero tan solo el 10% discrepa de esto.

### **Interpretación**

A más de las técnicas tradicionales que se utilizan para la recuperación de la cartera como llamadas o visitas, es una buena opción que se apliquen este tipo de incentivos porque motiva al cliente a cumplir con sus cuotas puntualmente, y las dos partes se ven beneficiadas porque el cliente es calificado como puntual y podría volver a solicitar otro crédito y que la cooperativa se lo pueda otorgar sin ningún inconveniente.

**PREGUNTA No.14 ¿Considera necesario aplicar un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.?**

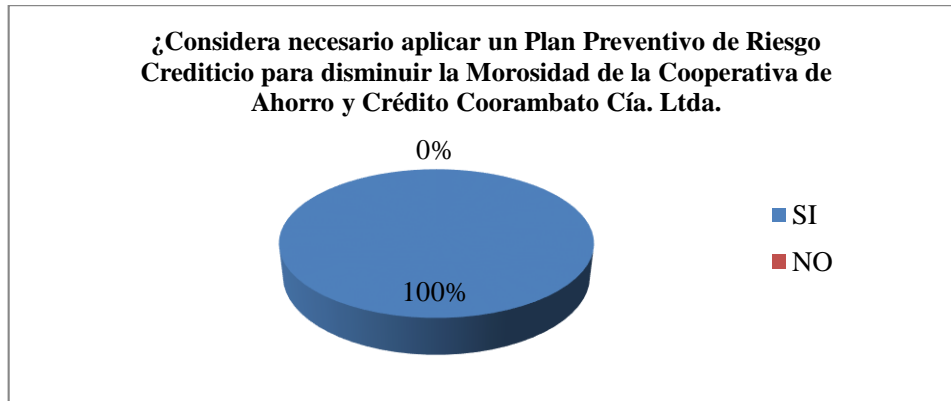
**Tabla 4.14 Tabulación Pregunta 14**

Alternativa	No. de Encuestados	Frecuencia Relativa
<b>SI</b>	10	10%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.14 Representación Gráfica Pregunta 14**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **Análisis**

Los funcionarios están de acuerdo en que se debería implementar un Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobros para la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.

### **Interpretación**

Contar con un Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobros permite lograr los fines propuestos en la cooperativa a través de emplear rápidos y eficientes métodos de cobranza a más de reaccionar rápido ante situaciones de peligro. Las políticas van dirigidas a todos los participantes de un crédito, es decir el cliente y la persona quien lo concede; y cada cláusula de este manual debe ser cumplida a cabalidad para obtener resultados beneficiosos.

## **4.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA.**

En este inciso se realizará un análisis de la situación económica de la cooperativa con respecto al riesgo de crédito, los activos y la cartera vencida, comprendida en el año 2013.

#### 4.2.1 Análisis del Riesgo de Crédito

En esta Investigación el Riesgo de Crédito va enfocado al deficiente proceso crediticio que se emplea en la institución por ende se aplican los siguientes indicadores que ayudarán a corroborar el riesgo que asume la cooperativa:

- **Índice de Cumplimiento de Cartera**

$$\text{Cumplimiento de Cartera} = \frac{\text{Total Cartera de Créditos}}{\text{Total Cartera Presupuestado}}$$

$$\text{Cumplimiento de Cartera} = \frac{728338,9}{601211}$$

$$\text{Cumplimiento de Cartera} = 1,21 \quad (x 100)$$

$$\text{Cumplimiento de Cartera} = 121\%$$

Si bien éste resultado podría parecer beneficioso por colocar mayor número de créditos que los esperados, pero no es así porque el contar con un excedente del 21% pone en duda la adecuada concesión de los créditos ya que existe el riesgo que no hayan sido bien colocados, además representa riesgo en cuanto a liquidez porque tiene a disminuir.

- **Índice de Cartera Recuperada**

$$\text{Índice de Cartera Recuperada} = \frac{\text{Cartera Recuperada}}{\text{Cartera Recuperada Proyectada}}$$

$$\text{Índice de Cartera Recuperada} = \frac{193709,62}{288235,21}$$

$$\text{Índice de Cartera Recuperada} = 0,672. \quad (x100)$$

$$\text{Índice de Cartera Recuperada} = 67\%$$

El índice de cartera recuperada evalúa el porcentaje de créditos que se han recuperado en un tiempo determinado. Y para el año 2013 se ha recuperado

únicamente el 70 %, ésta situación puede ser originada porque las técnicas de cobranza no fueron las apropiadas y no permitieron alcanzar el cien por ciento estimado.

- **Índice de Cobertura de Cartera**

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provisión de la Cartera}}{\text{Cartera Vencida}}$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{101580,02}{240811,35}$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = 0,42 \quad (x100)$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = 42\%$$

La cobertura de cartera corresponde a la cantidad con que cuenta la cooperativa como reserva para cubrir el total de la cartera vencida, lo ideal en este indicador es que se cubra al cien por ciento pero como se aprecia tan solo se cuenta con el 42% para cubrir la cartera vencida en caso de que se requiera, lo que a su vez genera un riesgo.

Posterior al cálculo de los índices es factible asegurar que el riesgo de crédito está presente en el proceso crediticio porque existe una elevada concesión de créditos que son de dudosa recuperación, las metas que se plantea la cooperativa con respecto a la recuperación de cartera y las reservas para cubrir la cartera vencida no se han podido cumplir. Todo indica que el trabajo que se lleva a cabo en el área de créditos no es eficiente y requiere de mayor preocupación, porque los créditos son la principal fuente de ingresos en la cooperativa. Y si no se toman las medidas necesarias es muy probable que en periodos posteriores el resultado de éstos índices incremente para perjudicarla.

#### 4.2.2 Análisis del Activo

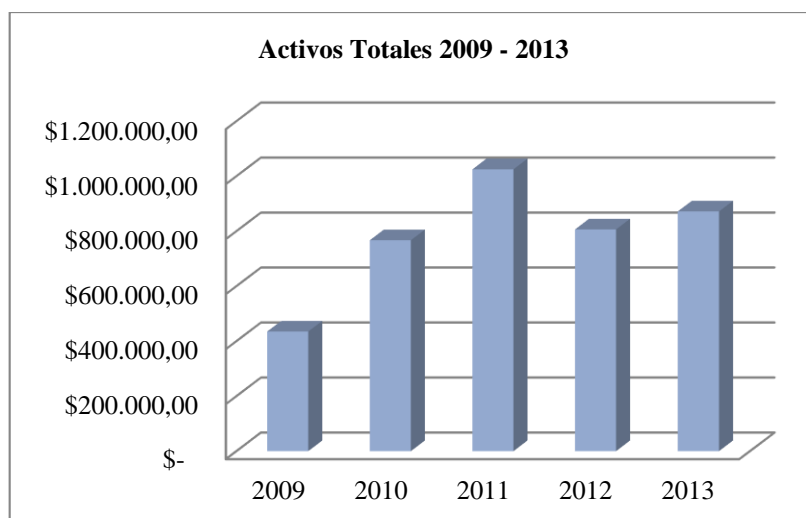
**Tabla 4.15 Activos Totales 2010 - 2013**

ACTIVOS TOTALES	
Año	Cantidad
2009	\$ 434.976,42
2010	\$ 767.026,14
2011	\$ 1.024.884,00
2012	\$ 806.329,33
2013	\$ 871.718,01

*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.15 Activos Totales 2010 - 2013**



*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

En el año 2009 el Activo Total de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. es de \$ 434.976,42 y para el año 2013 se visualiza un incremento del Activo en \$871.718,01.

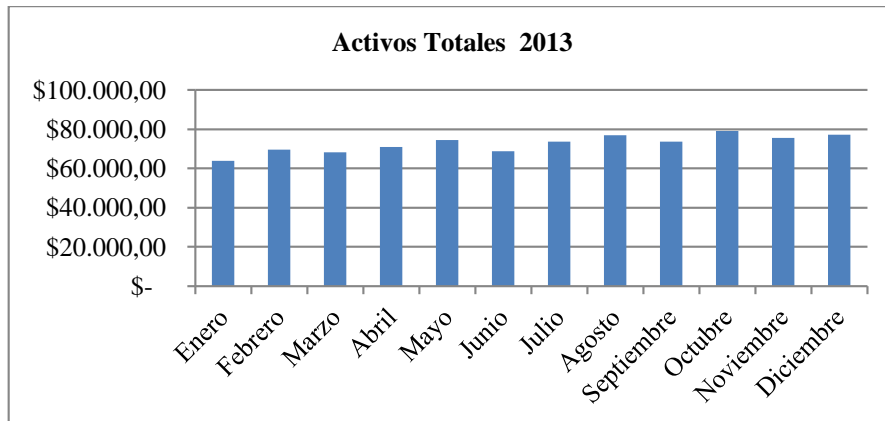
**Tabla 4.16 Activos Totales 2013**

<b>ACTIVOS TOTALES 2013</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	\$ 63.782,00
Febrero	\$ 69.712,00
Marzo	\$ 68.111,34
Abril	\$ 71.003,69
Mayo	\$ 74.404,20
Junio	\$ 68.813,00
Julio	\$ 73.762,36
Agosto	\$ 76.982,74
Septiembre	\$ 73.540,48
Octubre	\$ 78.995,41
Noviembre	\$ 75.438,26
Diciembre	\$ 77.172,53
<b>TOTAL 2013</b>	<b>\$ 871.718,01</b>

*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Gráfico 4.16 Activos Totales 2010 - 2013**



*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

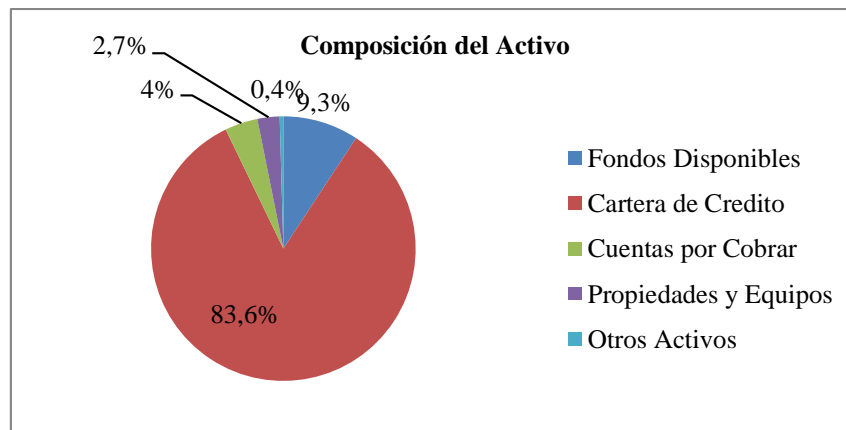
Con respecto al 2013 hay incremento gradual del Activo se inició en Enero con \$63.782,00 y en el mes de Diciembre hay un Total de \$ 77.172,53

**Tabla 4.17 Composición del Activo 2013**

Cuenta	Valor	%
Fondos Disponibles	\$ 80.817,88	9,3%
Cartera de Crédito	\$ 728.338,86	83,6%
Cuentas por Cobrar	\$ 35.033,71	4,0%
Propiedades y Equipos	\$ 23.661,11	2,7%
Otros Activos	\$ 3.866,45	0,4%
<b>Total Activo</b>	<b>\$ 871.718,01</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra

**Gráfico 4.17 Composición del Activo 2013**



Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra

Es claro el panorama de que la Cartera de Créditos es el componente del Activo con mayor importancia, pues alcanza el 83.6% del Total del Activo, razón por la cual se comprueba que una de las actividades con mayor importancia son los créditos que otorga la Cooperativa. Las demás cuentas representan un nivel inferior a la Cartera de Créditos.

#### **4.2.3 Análisis de la Morosidad**

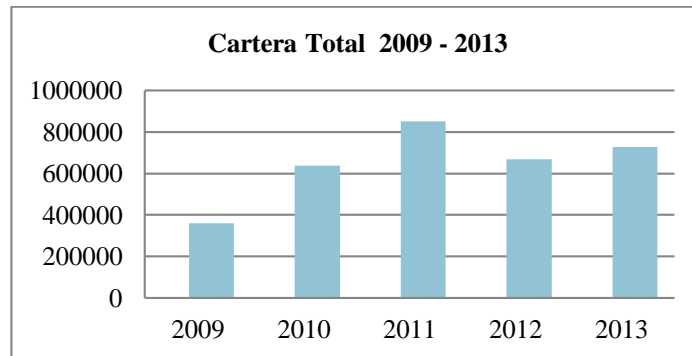
Como referencia tenemos la Cartera Total de la Cooperativa desde el año 2009 al 2013.

**Tabla 4.18 Composición de la Cartera Total 2009- 2013**

<b>CARTERA TOTAL</b>	
<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>
2009	\$ 812.983,25
2010	\$ 838.172,53
2011	\$ 808.750,01
2012	\$ 796.134,03
2013	\$ 728.338,86
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.984.378,68</b>

Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra

**Gráfico 4.18 Composición del Activo 2013**



Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra

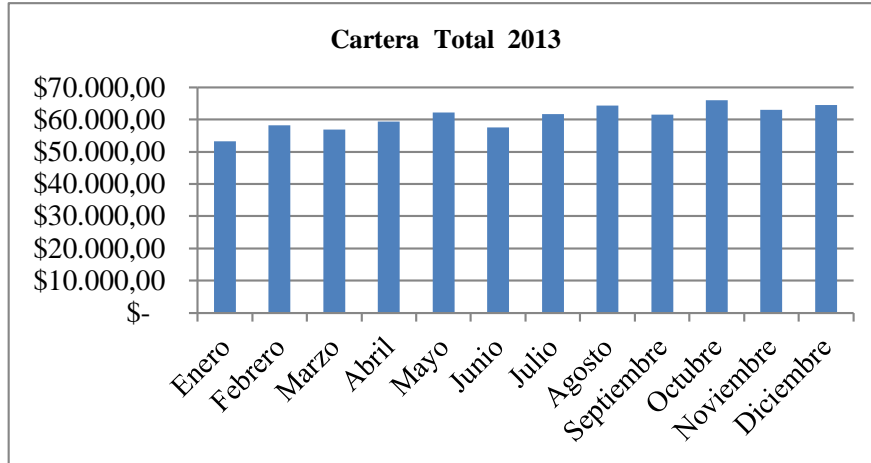
**Tabla 4.19 Composición de la Cartera Total 2009- 2013**

<b>CARTERA TOTAL 2013</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	\$ 53.291,21
Febrero	\$ 58.245,85
Marzo	\$ 56.908,47
Abril	\$ 59.325,09
Mayo	\$ 62.166,28
Junio	\$ 57.494,72
Julio	\$ 61.630,01
Agosto	\$ 64.320,71
Septiembre	\$ 61.444,63
Octubre	\$ 66.002,34
Noviembre	\$ 63.030,26
Diciembre	\$ 64.479,28
<b>TOTAL 2013</b>	<b>\$ 728.338,86</b>

Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.  
Elaborado por: Johanna Paola Tierra



**Gráfico 4.19 Cartera Total 2013**



*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

#### 4.2.4 Cálculo del Índice de Morosidad

Para el cálculo de la Morosidad es necesario saber el valor correspondiente a la Cartera Vencida y la Cartera Total de Créditos de la Coop. Coorambato Cía. Ltda.:

**Tabla 4.20 Cartera Vencida y Cartera Total**

<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>Cantidad</b>
Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 240811,35
<b>CARTERA TOTAL</b>	
Cartera de Créditos	\$ 728.338,9

*Fuente: Gerente General Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

$$\text{Índice de Morosidad} = \text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 240811,35 / 728.338,9$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 0,330630924 (x 100)$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 33\%$$

Luego de haber desarrollado los cálculos para obtener el nivel de Morosidad en la Cooperativa, se puede visualizar un porcentaje del 33%, lo que confirma el

elevado nivel de cartera vencida en el año 2013 y que a su vez indica el riesgo de incobrabilidad de los créditos concedidos. Cabe recalcar que un índice moderado debe ser del máximo del 5%.

#### **4.2.5 Análisis del Riesgo de Crédito y Morosidad**

El riesgo de crédito se enmarca como una variable cualitativa pero ha sido posible analizarlo a través de ciertos índices referentes al proceso crediticio pues es ahí donde justamente se genera mayor riesgo y se pudo lo comprobar. Además tenemos la morosidad que es una variable cuantitativa que requirió de la aplicación de una fórmula para saber su resultado.

De todo el análisis se resume que el riesgo de crédito presente en: el cumplimiento de cartera con un excedente del 21%, tan solo 67% de la cartera recuperada y la cobertura de cartera con un bajo nivel del 42%; hacen que todo en su conjunto repercutan en el alto índice de morosidad que es del 33%.

Entonces, de las dos variables se concluye que, el riesgo de crédito generado en el proceso crediticio contribuye en el elevado nivel de morosidad de la Cooperativa Coorambato Ltda.

### **4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la verificación de la hipótesis se hará uso del método de “t” Student, que permitirá saber si el riesgo de crédito influye o no en la morosidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

#### **4.3.1 Planteamiento de Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** El Riesgo de Crédito no influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato

**H<sub>1</sub>:** El Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato.

### 4.3.2 Estadístico de Prueba

Para la verificación de la hipótesis se aplicará T Student:

$$\text{Fórmula } t \text{ Student: } z = \frac{p-q}{\sqrt{(p \cdot \varphi) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

*En donde:*

- z: estimador z
- p1: probabilidad de acierto
- p2: probabilidad de fracaso
- þ: probabilidad de éxito conjunta
- φ: probabilidad de fracaso conjunta
- n1: número de casos VI
- n2: número de casos VD

#### T Student de dos colas

Se acepta la hipótesis nula si z calculada (zc) se encuentra entre ± 1,684 con un ensayo bilateral.

#### 4.3.2.1 Selección del Nivel de Significancia

El nivel de significancia a dos colas empleada en esta investigación es del 95%, es decir del 1,684 de la tabla en t con un error del 5% equivalente a 0,05.

#### 4.3.2.2 Nivel de Significancia

$$\frac{\alpha}{2} = \frac{0,05}{2}$$

$$\frac{\alpha}{2} = 0,025$$

### **4.3.2.3 Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utilizará la siguiente fórmula:

$$gl = (n1 + n2) - 2$$

$$gl = (20 + 20) - 2 = 38$$

Donde n1 y n2 son la población de estudio, en total 40.

Por lo antes expuesto se considera que “t” de Student tabulada es 1,684, y se obtiene en base del nivel de significancia y los grados de libertad.

### **4.3.3 Preguntas para la verificación de hipótesis**

#### **Variable Independiente**

Pregunta 2: Considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito dentro de la cooperativa es:

Pregunta 10: ¿Considera que las políticas de evaluación crediticia son demasiado flexibles?

#### **Variable Dependiente**

Pregunta 7: ¿La Cooperativa Coorambato Ltda. presenta problemas de Morosidad?

Pregunta 13: ¿Se implementan estrategias para la recuperación de cartera tales como descuentos por pronto pago, formas de pago que faciliten abonos a la deuda, etc.?

**Tabla 4.21 Distribución Estadística**

	RESPUESTAS		TOTAL
	SI	NO	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>			
Pregunta 2	5	5	10
Pregunta 10	6	4	10
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>			
Pregunta 7	7	3	10
Pregunta 13	9	1	10
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

#### 4.3.4 Cálculo Estadístico

Se procede a aplicar las fórmulas para el cálculo respectivo que permita comprobar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

$$\begin{aligned}
 p1 &= 11/20 = 0,55 \\
 p2 &= 16/20 = 0,8 \\
 \acute{p} &= (11+16) / (20+20) = 0,675 \\
 \varphi &= (1 - \acute{p}) = 0,325 \\
 n1 &= 20 \\
 n2 &= 20
 \end{aligned}$$

Luego de haber realizado los cálculos previos se procede con el reemplazo de la fórmula "t" Student (z):

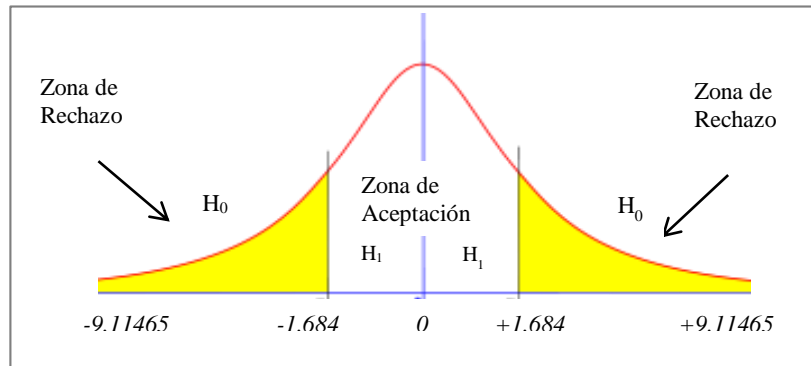
$$z = \frac{p - q}{\sqrt{(p \cdot \varphi) \left( \frac{1}{n1} + \frac{1}{n2} \right)}}$$

$$z = \frac{0,55 - 0,8}{\sqrt{(0,675 \cdot 0,325) \left( \frac{1}{20} + \frac{1}{20} \right)}}$$

$$z = + 9,11465$$

Si la “t” de Student *calculada* (+9,1146543038) es mayor que “t” Student *tabulada* (+/- 1,684) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

**Gráfico 4.20 Representación Gráfica “t” Student**



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

#### **4.3.5 Conclusión comprobación de hipótesis.**

En vista de que el valor “t” Student calculado es mayor que el valor “t” Student tabulado, se rechaza la Hipótesis Nula y acepta la Hipótesis Alternativa; es decir, que la conclusión es que:

El Riesgo de Crédito influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

De la presente investigación se desprenden las siguientes conclusiones:

- El trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución.
- El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa.
- Con respecto a los funcionarios de la cooperativa es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.
- Por último se pudo comprobar la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable asignar una persona idónea para evaluar las actividades que se realizan en el área crediticia e identificar inconsistencias a tiempo.
- Implementar y aplicar políticas de evaluación previa al cliente se hacen necesarias para asegurar la recuperación de los créditos concedidos. Una opción adicional podrían ser que las garantías personales, documentales o de prenda puedan formar parte de las garantías del crédito.
- Se recomienda capacitar a los funcionarios de la cooperativa sobre políticas de créditos, análisis de crédito y procedimiento crediticio para que todos se encuentren al tanto de una de las actividades con mayor demanda por parte de los clientes, a esto se suma que los funcionarios podrán brindar un mejor servicio al cliente y transmitir sus conocimientos de forma apropiada.
- Realizar un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para minimizar el nivel de riesgo de crédito en la Cooperativa Coorambato Ltda., en donde todos los funcionarios sean partícipes de este Plan y llevar a cabo un adecuado procedimiento crediticio en donde las dos partes: tanto clientes como la cooperativa se vean beneficiados.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título de la Propuesta**

Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora**

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

Página Web: [www.coorambato.fin.ec](http://www.coorambato.fin.ec)

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Socios y Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

##### **6.1.4 Ubicación de la Empresa**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Av. 12 de Noviembre y Espejo

Teléfono: 032 2823977

##### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

El tiempo estimado para la elaboración y ejecución de este proyecto es de 1 año, su inicio es en Febrero de 2014 y finaliza en Febrero de 2015.

##### **6.1.6 Equipo Técnico Responsable**

Gerente: Economista Ángel Caiza T.

Contadora: Dra. Gabriela Cabrera

Autor: Johanna Paola Tierra Chacha

Tutor: Economista Washington Romero, asesor de la tesis de investigación en estudio.

### 6.1.7 Costo

Para la realización de la propuesta del tema de investigación se estima un costo de \$760,00 dólares americanos detallados a continuación:

**Tabla 6.1 Costo del Proyecto**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Proyecto	240,00
Material de oficina	100,00
Textos y material bibliográfico	40,00
Asesoramiento Profesional	30,00
Fotocopiado	75,00
Informe Final	175,00
Imprevistos	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 760,00</b>

*Fuente: Ing. Marcelo Mantilla*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

## 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. se especializa en el ámbito financiero, y éste ha sido uno de los factores que le ha ayudado en su crecimiento y expansión, todo esto se ve reflejado en el reconocimiento alcanzado en su trayectoria y las diferentes sucursales distribuidas en otros puntos estratégicos. Pese a esto no siempre se han presentado escenarios óptimos, a lo largo de esta investigación se ha podido comprobar ciertas falencias que de ser corregidas a tiempo podrían disminuir los problemas en la cooperativa.

En base a la situación que presenta la Cooperativa de se ha podido desarrollar una investigación puesto que la institución cuenta con un elevado nivel de cartera

vencida, lo que ha permitido efectuar una propuesta, que consiste en un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Institución.

Esta propuesta surge principalmente por: los elevados índices de morosidad que ha ido presentado durante varios periodos, del deficiente procedimiento crediticio que se aplica para la concesión de un crédito, y de la escasez de plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad. Pese a que la institución cuenta con un plan estratégico éste no es suficiente para llevar a cabo las actividades de Cooperativa con total normalidad y efectividad.

A través de esta investigación es posible asumir que es una responsabilidad de las autoridades de la cooperativa establecer procedimientos o sistemas que permitan evaluar el crédito y disminuir los índices morosidad para que se ubiquen dentro de los parámetros adecuados para la cooperativa.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

El Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. es una propuesta aprobada por los funcionarios de la Cooperativa de manera unánime, su implementación logrará disminuir riesgos y hacer frente a problemas eventuales producto de factores internos y externos a los que se ve expuesta la Cooperativa, los cuales puedan repercutir en la operatividad económica de la Cooperativa. Con una adecuada aplicación de este Plan será posible resguardar y asegurar la recuperación de los activos.

Este Plan constará de procedimientos básicos para enfrentar de manera oportuna los riesgos a los que está expuesta la institución, y estará dirigido a todos los funcionarios para que sean parte de un adecuado procedimiento crediticio. Su contenido será de fácil comprensión para quien desee estar al tanto del manual de políticas y procedimientos de crédito y cobros.

El fortalecimiento de la cooperativa es uno de los varios propósitos que se pretende alcanzar con este Plan, y la aplicación de su contenido influirá con la

solvencia de la cooperativa, la estabilidad financiera, la recuperación de cartera, el cumplimiento de los objetivos institucionales y una mejor relación entre el emisor y receptor del crédito.

Contar con un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad es de vital importancia para la institución, más aun si ésta no cuenta con una cartera de clientes sana; además toda institución incluido autoridades y trabajadores deben conocer las ventajas y usos que tiene este Plan, y una de sus ventajas es la recuperación de cartera, el prestigio de la cooperativa, y evita los riesgos de incobrabilidad de sus activos.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Reforzar los procedimientos de crediticios y de cobranza.
- Proteger los activos financieros de la institución con la recuperación de cartera
- Exponer el Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. a los funcionarios de la cooperativa para que todos se encuentren capacitados.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La factibilidad en la ejecución de esta propuesta hace relación a diferentes aspectos, entre los cuales destacan:

### **6.5.1 Factibilidad Política**

Esta propuesta se ajustará al cumplimiento de leyes y políticas a las que se rigen todas las cooperativas, y también las establecidas por la misma Cooperativa de

Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.; este será uno de los factores que ayudará a que esta propuesta se ejecute de manera formal.

### **6.5.2 Factibilidad Socio Cultural**

La aplicación de un si bien es cierto engloba varias ventajas para la cooperativa y para los funcionarios; pero al ser una propuesta nueva, para quienes laboran en la institución esto será un proceso nuevo que requerirá de un lapso de tiempo para adaptarse a nuevas medidas preventivas, por el hecho de aplicar un mismo sistema durante varios años, desde la creación de la cooperativa.

### **6.5.3 Factibilidad Tecnológica**

El Plan Preventivo de Riesgo Crediticio se convierte en una herramienta tecnológica porque ayudará a que la cooperativa se desenvuelva de manera eficiente y rápida en el momento que se presente un problema, adicionalmente ayudara a brindar un servicio de calidad.

### **6.5.4 Factibilidad Organizacional**

En este aspecto el personal de la cooperativa será participe porque se definirán las verdaderas funciones y responsabilidades que debe cumplir cada uno de los funcionarios dentro de la institución, especialmente para quienes se encargan del área crediticia.

### **6.5.7 Factibilidad Económico Financiero**

Al ser la situación financiera de la cooperativa débil, la implementación de esta propuesta significará una gran ayuda para una adecuada estabilidad económica y financiera.

### **6.5.8 Factibilidad Legal**

La Cooperativa Coorambato Ltda. se encuentra legalmente constituida lo cual facilitará el desarrollo fehaciente de la propuesta. El proceso y análisis se regirá en

los estatutos y leyes de la cooperativa, así como de las leyes generales estipuladas para las cooperativas.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

Se procederá a la implementación de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., y para una mejor comprensión es necesario conocer ciertas definiciones:

### **6.6.1 El crédito**

Según la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (n.d.)** “El crédito es un préstamo en dinero por el que la persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses, comisiones y otros costos asociados, si los hubiera”.

#### **6.6.1.1 Involucrados en el Crédito**

- **Prestamista**

“Es la persona o entidad financiera que usualmente presta dinero con un interés acordado. El prestamista por eso se constituye como acreedor.”  
**(DinersClub, 2014: 59)**

- **Prestatario**

“Es la persona que recibe dinero en préstamo y por ello se convierte en deudor” **(DinersClub, 2014: 60)**

- **Garante**

“Es la persona que se compromete con su firma al pago de un crédito o de un préstamo en caso de incumplimiento del deudor principal”  
**(DinersClub, 2014: 33)**

- **Principal o Capital**  
 “Es el importe original o nominal de un préstamo o crédito que debe reembolsarse al vencimiento, independientemente del interés.”  
**(Dinersclub, 2014.: 61)**
  
- **Monto**  
 “Es la suma de los intereses producidos al capital para el cálculo de nuevos intereses” **(DinersClub, 2014: 51)**
  
- **Interés**  
 “Precio o remuneración que se paga o recibe por utilizar o prestar una determinada cantidad de dinero (capital), durante un periodo determinado.” **(DinersClub, 2014: 43)**
  
- **Plazo**  
 “Operación en la que el pago y la entrega de valores negociados se efectúa en una fecha posterior a la transacción.” **(DinersClub, 2014: 57)**
  
- **Condiciones de Crédito**  
 “Son las especificaciones de términos de pago que se estipulan para clientes de una empresa que operan a crédito” **(DinersClub, 2014: 12)**

A más de las definiciones del crédito se incluye las definiciones de la propuesta que se va a implementar:

### **6.2.2 Plan de Riesgo Crediticio**

Un Plan de Riesgo (PR) es una herramienta que definitivamente permitirá ayudar a la Cooperativa a mantener la continuidad de las operaciones del negocio, ante la ocurrencia de alguna eventualidad que afecte a la normal y efectiva recaudación de la cartera y al buen funcionamiento del sistema informático financiero, provocando la paralización parcial o total de la Institución. Un (PR) abarca la recuperación de aquellos servicios y recursos

críticos ante eventos que van desde desastres naturales (como por ejemplo terremotos, inundaciones, etc.) hasta no naturales (como por ejemplo el daño de un disco, robo, sabotaje, fallas técnicas y/o errores de programas). (**Barreno & Moyota, 2009:44**)

Contar con este plan representa una gran ventaja para la Cooperativa y mantener en un parámetro estable los índices de morosidad. Para que ésta sea una herramienta efectiva es indispensable que un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad cumpla con ciertos requisitos:

- ✓ Flexibilidad
- ✓ Fácil Comprensión
- ✓ Respuesta Organizada para erradicar problemas
- ✓ Enfatizar en la prevalencia de la Cooperativa
- ✓ Asignación de responsabilidades específica

Este Plan se enfoca específicamente en el Área de Créditos y Cobranza de la Cooperativa:

El área crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta en el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera (**Integrity Latin América, 2015**)

Es así que la finalidad con esta herramienta es contribuir con el mejoramiento y evolución del proceso crediticio y de cobranza de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.

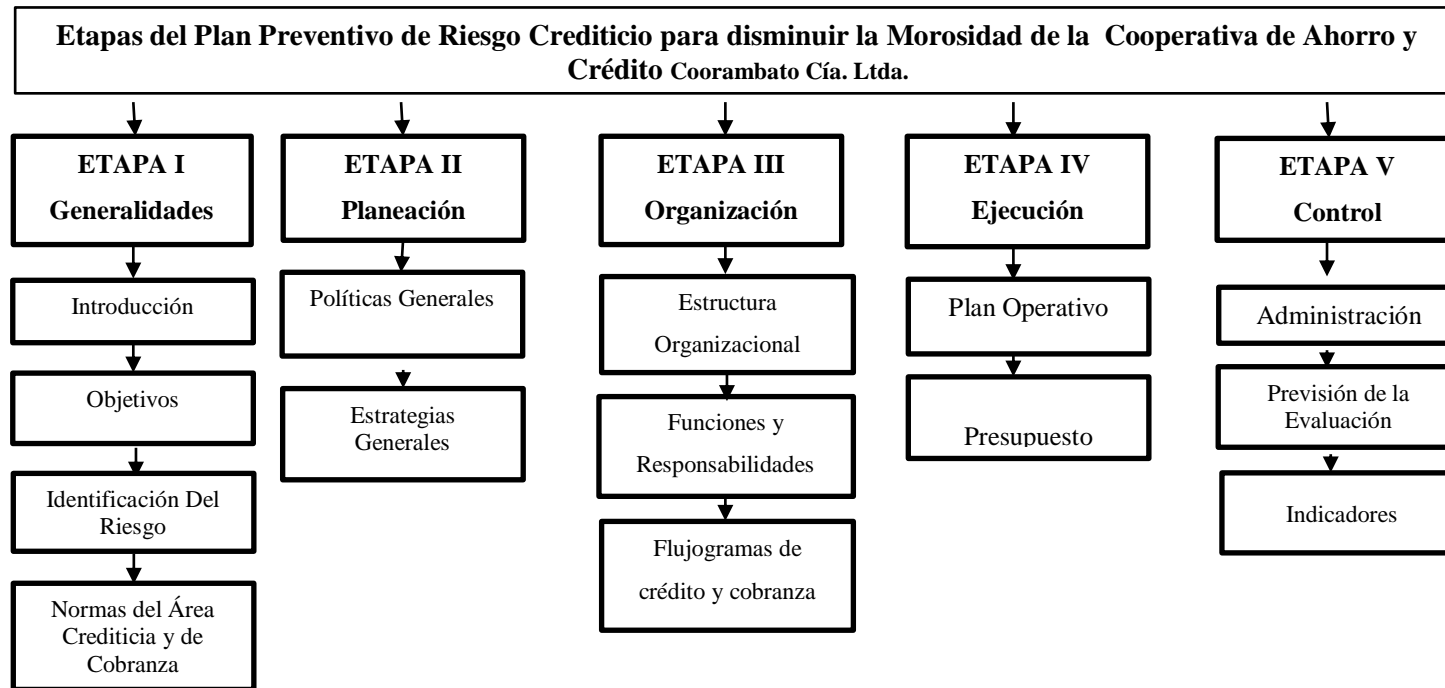


## **6.7 METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO)**

### **6.7.1 Etapas para elaborar Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**

Un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad comprende diferentes etapas entre las que se encuentran: las generalidades del Plan, la planeación, organización, ejecución y su última etapa que es el control. Dichos parámetros conforman un proceso sistemático y coordinado el cual se encuentra fundamentado en el diagnóstico realizado a la cooperativa.

**Gráfico 6.1. Etapas del Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**



*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**PLAN PREVENTIVO DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA  
MOROSIDAD DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORAMBATO CÍA. LTDA.**

**PRIMERA ETAPA - GENERALIDADES**

**1.1 INTRODUCCIÓN**

El Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la es un instrumento esencial, empleado para la administración de la cartera activa, es un medio de actuación para tomar decisiones y efectuar operaciones, diseñar procedimientos cronológicos e implementar estrategias para la cooperativa.

Su objetivo es establecer normas y lineamientos para una adecuada ejecución de las operaciones de crédito, capacitar a los funcionarios en diferentes aspectos como funciones, políticas y procedimientos.

El Plan permite orientar a la cooperativa, precisa funciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios específicamente del área crediticia para que el trabajo sea uniforme y que las actividades asignadas sean ejecutadas correctamente.

Para una mayor comprensión, este Plan ha sido elaborado a través de los principales procesos básicos:

✓ Generalidades

Engloba un breve resumen del contenido del Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad.

✓ Etapa de Planeación

En este punto se describen las políticas y el procedimiento a seguir para la concesión de un crédito; las normas, reglas y especificaciones generales a cumplir en el crédito.

✓ Etapa de Organización

Esta etapa comprende el ámbito organizacional de la institución: organigramas, funciones y obligaciones de cada área.

✓ Etapa de Ejecución

Para esta etapa se ha diseñado el plan operativo que se llevará a cabo en la Cooperativa.

✓ Etapa de Control

En esta última etapa se analizan los resultados obtenidos luego de la aplicación de este Plan.

El presente Plan ha sido realizado para el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Y se encuentra direccionado especialmente para el área crediticia y de cobranza.

✓ *Gerencia:* vigila los activos de su institución, y toma las decisiones necesarias que contribuyan con el crecimiento de la misma, y para obtener los resultados deseados es necesario contar con políticas y procedimientos que sirvan de ayuda.

✓ *Área Crediticia:* el Jefe encargado de esta área analizará y estudiará el manual para poderlo utilizar como una guía de ayuda durante las concesiones de crédito, y que esta actividad se realice de manera ágil y oportuna.

✓ *Área de Cobranza:* el Jefe responsable en esta área deberá inspeccionar la cartera de clientes, a través del sistema de cobros estipulados en el manual.

Es importante recalcar que todo el personal tanto de créditos como de cobranza deben estar capacitados y aptos para brindar un servicio eficiente y eficaz; para obtener los resultados esperados y con ello una cartera de créditos controlada.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Regular el procedimiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. para proporcionar un servicio idóneo a los clientes y asegura la recuperación de los activos de la institución.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Formalizar el procedimiento crediticio.
- ✓ Proponer políticas crediticias.
- ✓ Ayudar como herramienta de trabajo con el establecimiento sistemático del proceso crediticio y de cobranza.

## **1.3 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

En la identificación del Riesgo es un medio que permite determinar los riesgos a los que se ve expuesta una cooperativa o institución financiera, ya sean riesgos de origen interno como externo.

Para identificar uno de los posibles riesgos de una institución se requiere de un procedimiento, esto consiste en identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, los cuales deben confabularse con los objetivos y metas propuestas.

Entre los riesgos externos más comunes tenemos:

- Dificultades de adaptación al desarrollo de nuevas tecnologías.
- Cambios forzosos de los procesos institucionales por la modificación de leyes o reglamentos.
- Cambio constante de las necesidades de los clientes.

Y de entre los riesgos internos se encuentran:

- Deficiente estructura organizacional.
- Personal no capacitado.

- Procedimientos desactualizados o descoordinados.

Una vez identificado el riesgo de la cooperativa hay que emprender un procedimiento que ayude a prevenir o expandir dichos riesgos.

A continuación se revelan los tipos de riesgo a los que podría una institución financiera:

- **Riesgo del Proceso Crediticio:** “Es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atienda las obligaciones de pago expuestas en su contrato. Ejemplos incluyen tanto el tomador de un préstamo que incumple los pagos pendientes del mismo, como un emisor de un bono de renta fija que no hace frente a los pagos de interés y/o capital.” (Martínez Patricio, 2012:1)
- **Riesgo de Tipo de Interés:** “Es el riesgo de que los tipos de interés suban con fecha posterior a la emisión, ya que en este escenario la rentabilidad del bono será comparativamente menos atractiva para el mercado, resultando en una bajada de precio del bono, con la consiguiente pérdida de valor.” (Martínez Patricio, 2012:1)
- **Riesgo de Liquidez:** el riesgo de liquidez influye en otras actividades de la institución como es en la disminución de la colocación de créditos. Para evitarlo es una buena estrategia es brindar bajas tasa de interés o tratar de buscar otros financiamientos, y así captar mayor número de clientes.
- **Riesgo de Sistema Informático Financiero:** esto afecta a la información de los clientes que maneja la institución, que de ser perdida puede afectar y retrasar las actividades financieras. Es por eso que la administración debe seleccionar el equipo tecnológico adecuado para evitar estos contratiempos.

- **Riesgo de Eventos Naturales:** “Ninguna población está libre de cualquier desastre natural, ante esta posibilidad la cooperativa reflejaría un incremento en la morosidad y la posibilidad de cobrar el crédito, por lo tanto al momento de la entrega de un crédito hay que tomar en cuenta que el socio no se encuentre en una zona de riesgo, o a sus vez se ampliaría el plazo de los créditos.” (Berrazueta Andrade & Escobar Vizuete, 2012)
- **Riesgo de Movilidad del Efectivo:** hace relación a la captación de recursos de los clientes, la cual debe ser buena para alcanzar liquidez en la cooperativa. Para ello se debe incentivar a los clientes a generar mayor demanda de la cooperativa.
- **Riesgo de Fallecimiento del Socio con Crédito:** este tipo de riesgo contribuye al incremento de la morosidad de la cooperativa porque cuando fallece un socio sin haber tenido un seguro, no existe la posibilidad de recuperar el crédito ni hay quien responda por la deuda. Para evitar esto es recomendable que la cooperativa cuente con una póliza de seguro de desgravamen.
- **Riesgo en la Capacidad de pago del cliente:** sucede cuando la persona responsable de evaluar la solvencia del cliente no aplica el procedimiento correspondiente u omite ciertos parámetros de riesgo; ante esto, tanto el asesor de crédito como el jefe de crédito deben emprender un análisis minucioso de la información presentada por el cliente y aplicar las normativas pertinentes.
- **Riesgo del Mercado:** “Otro factor para incrementar el riesgo es la volatilidad en los precios de los productos que el socio adquiere, motivo del crédito, es por esto, se debe manejar una diversidad de productos con similares características que mantengan su nivel de ventas y así poder obtener ganancia para que el socio pueda cubrir todas sus obligaciones. Es decir pedir al socio presente proformas de diferentes casas al momento de

adquirir el bien, objeto de crédito” (Berrazueta S. & Escobar B., 2012: 110)

- **Riesgo en la Garantías:** se presenta cuando no se comprueba la solvencia financiera del garante en el crédito.
- **Riesgo de Robo y Fraude:** por lo general éste es un riesgo que corre la institución al contratar personal no confiable, por tanto el perfil de quien dese ingresar a la cooperativa deberá ir acorde con las funciones y responsabilidades del puesto a asumir.
- **Riesgo de reforma de Políticas:** para llevar a cabo un sistema financiero saludable el alto mando presidencial periódicamente realiza cambios o actualizaciones que deben ser cumplidas inmediatamente, esto puede afectar las actividades de la cooperativa si no se cuenta con plan de contingencia en el caso de una amortización del capital.

#### **1.4 NORMAS DEL ÁREA CREDITICIA Y DE COBRANZA**

##### ***a) Área crediticia***

- ✓ Previo a la concesión de un crédito se deberá hacer el análisis correspondiente, cumpliendo con las políticas y normativas pertinentes dirigidas al cliente.
- ✓ El jefe de créditos será el encargado de autorizar el otorgamiento de un crédito, y el analista de avalarlo. Además el jefe de créditos autorizará y evaluará modificaciones, rebajas por refinanciamientos, rebajas y otros; otra de sus funciones es la anulación del contrato.
- ✓ El contrato será una parte fundamental para la concesión de un crédito, en el cual deberá estar firmado por las dos partes vendedor y comprador
- ✓ En el expediente de cada cliente deberá constar toda su información debidamente actualizada.

##### ***b) Área de cobranza***

- En esta área se debe controlar periódicamente las cuotas vencidas.



- El personal encargado notificará a sus clientes a través de técnicas de cobranza antes de después del vencimiento de la cuota.
- Todas las técnicas de cobros serán empleadas para hacer efectivo los pagos de las cuentas con morosidad.
- En el caso de no llegar a un acuerdo con el cliente para realizar el pago de sus cuotas se realizará la recuperación con el consentimiento del Jefe del área crediticia y de cobranza.
- La cooperativa debe contar con un cobrador quien será el encargado de efectuar el cobro de acuerdo con la ubicación del domicilio del cliente.

## SEGUNDA ETAPA – PLANEACIÓN

### 2.1 POLÍTICAS GENERALES

Estas políticas están diseñadas para poder efectuar operaciones de crédito y cobranza, para la concesión de créditos y la recuperación de cartera.

#### 2.1.1 Políticas para Otorgar el Crédito

##### 2.1.1.1 Sujetos de Crédito

Los sujetos de créditos son las personas naturales o jurídicas que reúnen todos los requisitos para ser analizados, evaluados y finalmente ser favorecidos para el otorgamiento de un crédito. Entre ellas constan todas las personas asalariadas, comerciantes, remesas familiares entre otros.

Los requerimientos básicos para ser sujetos de crédito son:

##### *a) Personas Naturales*

- ✓ Ser mayor de edad ( entre 18 y 65 años)
- ✓ No tener antecedentes de morosidad o judiciales dentro del sistema comercial y financiero; ni tener demandas por deudas, si este fuera el caso deberá ser justificado por alta de pago. La verificación en la central de riesgos es una herramienta útil.
- ✓ Ser legalmente capaz de firmar contratos, esto va dirigido a menores de edad que desempeñen una actividad económica que deberán ser representados por sus padres para poder acceder a un crédito.
- ✓ Tener el capital necesario para aportar según las políticas de la cooperativa.
- ✓ Al solicitar el crédito éste se debe acomodar con el formato aprobado.
- ✓ Fotocopia de documentos de identidad del solicitante del crédito, su conyugue y avalista con su conyugue.
- ✓ Copia del último recibo de un servicio básico, agua, luz, teléfono.
- ✓ Cuando se requiera las pólizas de seguros.
- ✓ Aprobación en la suscripción de pagarés y contratos de formalización.

- ✓ Realizar un croquis o bosquejo del domicilio del solicitante y garantes.

**b) *Personas Jurídicas***

- ✓ Ser una entidad civil, con personería jurídica reconocida legalmente.
- ✓ Presentación del RUC.
- ✓ Escritura de Constitución y copia de los estatutos vigentes.
- ✓ Contar con un patrimonio neto igual o mayor al monto del crédito solicitado que garantice la devolución del mismo.
- ✓ Tener una cuenta activa, con el deposito requerido
- ✓ Tener al día sus certificados de aportación obligatorios.
- ✓ Demostrar los ingresos que genera su actividad con documentos contables e impositivos que demuestren su capacidad de pago.
- ✓ Proveer la información económica financiera histórica y proyectada de la empresa para el análisis de la solicitud de crédito.
- ✓ Acreditar la autorización correspondiente para contraer deuda en representación de la empresa.
- ✓ Acreditar a sus representantes legales.
- ✓ Evaluar las garantías hipotecarias ofrecidas por el socio solicitante del crédito con el informe legal sobre el estado de títulos a constituir en garantía.
- ✓ Tener una calificación como socio tipo “A” en el sistema financiero. Se aceptaran socios con calificación “B” siempre y cuando presenten un respaldo de su cancelación.
- ✓ No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de Empresas que tengan créditos castigados por insolvencia o que mantengan créditos en ejecución con algunas instituciones del sistema financiero.

**2.1.1.2 Parámetros de Evaluación Crediticia**

Las 5 C’s del Crédito deben ser empleadas para el análisis y evaluación crediticia:

✓ **Carácter**

Corresponde a la honorabilidad y solvencia moral del cliente.

✓ **Capacidad**

Consiste en la habilidad del cliente para generar ingreso o desarrollar su negocio.

✓ **Capital**

Hace referencia a la evaluación financiera del cliente y corroborar su situación actual.

✓ **Condiciones**

Engloba factores externos que repercuten en el desarrollo de las actividades laborales del cliente y que se encuentran fuera de su alcance.

✓ **Colateral**

Son las garantías que dispone el cliente para asegurar el cumplimiento del pago del crédito.

### **2.1.1.3 Créditos que ofrece la Cooperativa**

#### **De consumo**

Los créditos de consumo se destinan para adquirir bienes de consumo del cliente o el pago de servicios, donde la fuente de pago son los ingresos económicos del deudor. Dichos ingresos deben ser comprobados.

#### **Microcrédito**

El microcrédito es empleado para financiar actividades menores o de pequeña escala, relacionadas a la producción o comercio. Los ingresos que genere la actividad comercial o productiva serán tomados en cuenta como su fuente de pago.

### **2.1.1.4 Aprobación de Montos de Crédito**

Los responsables de autorizar los créditos serán responsables de los riesgos que generen morosidad o vencimiento de la cartera. Es por eso que se debe realizar un

análisis minucioso, previo a la aprobación de los créditos, y asegurar la capacidad de pago del cliente.

**Tabla 6.2 Montos y plazos del crédito**

<b>Montos</b>	<b>Plazos</b>
\$ 300,00	Tres meses
\$ 301,00 a \$ 600,00	Máximo 6 meses
\$ 601,00 a \$ 1000,00	Máximo 12 meses
\$ 1001,00 a \$ 2000,00	Máximo 18 meses
\$ 2001,00 a \$ 4000,00	Máximo 24 meses
\$ 4001,00 a \$ 10000,00	Máximo 30 meses

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### **2.1.2 Políticas para el Análisis Crediticio**

#### **✓ Recepción de solicitud de crédito y documentos**

La solicitud de crédito debe estar llena de manera adecuada según el formato que proporciona la cooperativa, incluyendo datos generales y específicos.

#### **✓ Verificación de datos**

La verificación en la Central de Riesgos es un método utilizado en toda institución financiera y brinda información del solicitante del crédito, la cual es emitida por Superintendencia de Bancos y Seguros, y otras entidades.

#### **✓ Datos e Información del Solicitante.**

Esto permitirá obtener el estado del solicitante, direcciones, RUC para personas jurídicas y saber quiénes son sus representantes legales; para una persona natural si es representante legal de una o varias empresas.

#### **✓ Historial de endeudamiento del Solicitante.**

La Superintendencia de Bancos y Seguros es un medio que permitirá saber la calificación del solicitante durante los últimos tres meses según su endeudamiento con otras instituciones financieras.

✓ **Verificación del Domicilio.**

Consiste en constatar la dirección del domicilio del solicitante y garante proporcionado en el contrato a través de una visita. Existen dos tipos:

- a) *Domiciliaria:* Constatar que el solicitante actualmente viva en el domicilio o sea propietario del domicilio con documentos auténticos, verificar el status de la vivienda, bienes muebles e inmuebles con los que cuenta.
- b) *Laboral:* Corroborar las actividades laborales del solicitante en el lugar donde trabaja como cargo, sueldo, antigüedad. Y para trabajadores independientes comprobar antigüedad del negocio, mercadería, trabajadores entre otros.

Es importante recalcar que en los domicilios localizados en zonas riesgosas hay posibilidades de no calificar para el crédito.

✓ **Entrevista del Crédito**

La primera entrevista para obtener un crédito pretende obtener la mayor información posible que ayude a evaluar al cliente, un esquema breve de preguntas son:

- Monto y Propósito del Crédito
  - ¿Qué producto necesita?
  - ¿Cuál es el plazo para pagar el crédito?
  - ¿Para qué solicita el producto?
- Fuentes de Pago
  - ¿De qué manera pagará el crédito?
  - ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento?
  - ¿Otras fuentes de financiamientos?
  - ¿Quiénes son sus proveedores?
- Datos Financieros (negocios- empresas)
  - Balances año anterior
  - Balances tres últimos meses

- **Confianza**
  - Todo crédito debe ser evaluado
  - Todo crédito tiene riesgo
  - El analista de crédito no pretende cubrir con el 100% de incertidumbre sino distribuirla.
  - El buen criterio y sentido común juegan un papel importante para el análisis.
  - Seriedad y moralidad en todo caso.
  
- **Verificación de Referencias Bancarias y Comerciales.**

Consiste en corroborar la condición económica del solicitante a través de sus referencias. Esto se convierte en una herramienta para la cooperativa porque ayuda a saber cómo es el comportamiento del solicitante con otras instituciones. La información que se pretende obtener es:

  - Relación comercial.
  - Antigüedad
  - Calificación
  - Línea de crédito obtenida por el solicitante
  - Tipos de líneas obtenidas (crédito, sobregiro, descuento, etc.)
  - Saldo promedio de sus cuentas corrientes.
  - Movimiento promedio en cuentas corrientes.
  - Comportamiento de pago.
  - Forma de pago de sus deudas
  
- **Revisión Documentaría.**
  - ✓ Documentos personales del solicitante y garante.
  - ✓ Documentos de la Cooperativa deudor y garante (Libreta de cuenta del Socio).
  - ✓ Última Factura del mes de luz, agua, teléfono.
  - ✓ Para personas naturales la cuota mensual no debe sobrepasar el 30% de su ingreso mensual.
  - ✓ El domicilio y/o lugar ocupacional del solicitante deberá estar dentro de la jurisdicción que abarque la Cooperativa, y no debe ubicarse en zonas peligrosas.

- ✓ Si el solicitante es casado deberá presentar información de su conyugue y los dos deben firmar los documentos respectivos.
- ✓ El solicitante es propietario de un bien cuando éste se encuentra acreditado en el Registro de la Propiedad.
- ✓ Cuando un solicitante obtiene sus ingresos de un negocio se tomará en cuenta el promedio de sus ventas declaradas al SRI.

El expediente de un cliente es rechazado cuando:

- ✓ Pagares protestos en los últimos 3 meses.
- ✓ Cheques devueltos en los últimos 3 meses.
- ✓ Información comercial o financiera negativa.
- ✓ La calificación en la Superintendencia de Bancos y Seguros provea un problema potencial, deficiente y pérdida.
- ✓ Créditos castigados con antigüedad a 2 años.
- ✓ Cuentas corrientes cerradas con antigüedad a 1 año.
- ✓ Presenta problemas judiciales y de morosidad.
- ✓ Cuenta con problemas de morosidad tributaria.

Cuando un socio dejó de ser un cliente activo más de un año deberá presentar toda su información y ser evaluado nuevamente. Es un principio en la cooperativa contar con información veraz y actualizada de todos sus clientes.

### **2.1.3 Políticas para el Control de Cartera**

#### **2.1.3.1 Generalidades**

- ✓ Las herramientas tecnológicas serán parte fundamental en toda institución financiera, y para el área de cobranza de la cooperativa esto es indispensable en la generación de controles de la cartera de clientes.
- ✓ El responsable del chequeo de la cartera se encargará de realizar reportes diariamente para la verificación del vencimiento de cuotas de los clientes.



### **2.1.3.2 Tasa de interés**

La tasa de interés se regirá según el precio vigente en el mercado y enmarcadas según lo dispuesto en el Banco Central del Ecuador y las leyes correspondientes.

### **2.1.3.3 Pago y Amortización**

- ✓ El pago de las cuotas deben realizarse en las instalaciones de la cooperativa o sucursales.
- ✓ La tabla de amortización de cada préstamo debe ser realizada mensualmente.
- ✓ Cada mes se debe hacer efectivo el pago de sus intereses.
- ✓ El cobro del recargo se aplica desde el primer día del vencimiento de la cuota.
- ✓ Cuando el crédito es cancelado anticipadamente, se deben descontar los intereses a las cuentas restantes.

### **2.1.4 Políticas para la Recuperación de Cartera**

- ✓ Notificaciones:  
Las notificaciones de cobros deberán ser elaboradas y enviadas 5 días antes del vencimiento.
- ✓ Llamadas telefónicas:  
El responsable del área crediticia y de cobranza se encargará de realizar las llamadas telefónicas en los casos de cuotas vencidas para evidenciar las causas por las que el cliente no realiza el pago.
- ✓ Cartas:  
Cuando el incumplimiento es persistente el responsable de cobranzas elaborará y emitirá una carta que notificará al cliente las cláusulas del contrato que indican que perderá el derecho del bien por no haber incumplido tres meses en sus cuotas.

Si a más de esto el cliente omitió el segundo aviso se elaborará una tercera carta que indicará que el cliente debe acercarse a la cooperativa a cancelar el valor de la mora o si desea reestructura el crédito, de lo contrario perderá derecho al inmueble.

✓ **Práctica Legal:**

Cuando el cliente no atiende ninguna de las notificaciones enviadas esto conduce al procedimiento legal que consiste en realizar el pago forzoso del dinero adeudado a través del abogado de la cooperativa quien aplicará todos los mecanismos pertinentes.

Éste es un mecanismo de cobranza relacionado con el patrimonio del cliente deudor, porque implica embargar bien muebles e inmuebles Tanto del deudor como de su garante en el caso de que requiera, todo con la finalidad de cubrir el total de la deuda. Existen casos en que el cliente puede ser obligado a declararse en bancarrota al poder saldar su deuda.

Son dos las prácticas legales:

- a. Cobranza Prejudicial: por medio del informe de seguimiento del cliente moroso el abogado de cooperativa se encargará de realizar el cobro de la deuda en un plazo máximo de treinta días.
- b. Cobranza Judicial: Si el pago no es realizado durante los treinta días antes mencionados el abogado de la cooperativa procede con la demanda.

✓ **Refinanciamiento:**

Consiste en extender el plazo o ajustar la cuota de la deuda con el consentimiento de las dos partes: cooperativa y deudor.

✓ **Reestructuración:**

La reestructuración en sí es la etapa subsiguiente al refinanciamiento ya que después de haber acordado el reajuste de la cuota o extender el plazo

se debe realizar un nuevo contrato con las nuevas condiciones de pago del crédito. Todo este proceso de cambio debe ser justificado por el cliente.

## 2.2 ESTRATEGIAS GENERALES

Con el desarrollo de esta investigación de campo pudo establecer estrategias para recuperar la cartera de la Cooperativa. Las estrategias no son más que acciones sistemáticas diseñadas para alcanzar una meta u objetivo, que en este caso es reducir el índice de morosidad.

A continuación se detallan las Estrategias del Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Las cuales van dirigidas al Departamento Crediticio:

**Tabla 6.3 Estrategias del Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Mejorar el proceso empleado para la concesión de un crédito y la cobranza, de una manera oportuna.	Conseguir un método apropiado para alcanzar los objetivos propuestos	Evaluar el proceso actual para la concesión de un crédito. Identificar errores. Diseñar un plan para corregir los errores.
Potenciar las capacidades de los funcionarios	Otorgar un servicio apropiado a los clientes en el procedimiento crediticio	Capacitar a todos los funcionarios de las áreas que conforman la cooperativa. Brindar charlas motivaciones a los funcionarios para incentivarlos
Adquirir equipos tecnológicos actualizados en el área crediticia.	Desarrollar y emitir informes para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa	Solicitar proformas de equipos que faciliten las actividades en la cooperativa. Adquirir los equipos

		actualizados.
Diseñar un esquema organizacional y de funciones para los funcionarios.	Contar con el personal idóneo para desarrollar las funciones asignadas.	Aplicar un proceso de selección de personal adecuado. Contratar el personal necesario. Asignar las funciones correspondientes a cada funcionario.
Controlar la cartera de préstamos para vigilar el comportamiento de la morosidad, liquidez y rentabilidad.	Minimizar los niveles de morosidad.	Revisar periódicamente la cartera de clientes morosidad. Comprobar las causas de la morosidad. Aplicar los métodos de cobranza antes mencionados
Promocionar los servicios financieros que solicitan los clientes.	Reforzar los servicios financieros que se ofrecen para alcanzar mayor rentabilidad en la cooperativa.	Identificar un mercado potencial para promocionar los servicios de la cooperativa. Utilizar los medios necesarios para publicitar a la cooperativa.
Diseñar un programa de Incentivos económicos a los funcionarios para disminuir la morosidad.	Forjar funcionarios motivados para disminuir las cuentas por cobrar.	Emplear incentivos a través del cumplimiento de metas de los funcionarios. Evaluar si este método está dando buenos resultados.

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

## **TERCERA ETAPA – ORGANIZACIÓN**

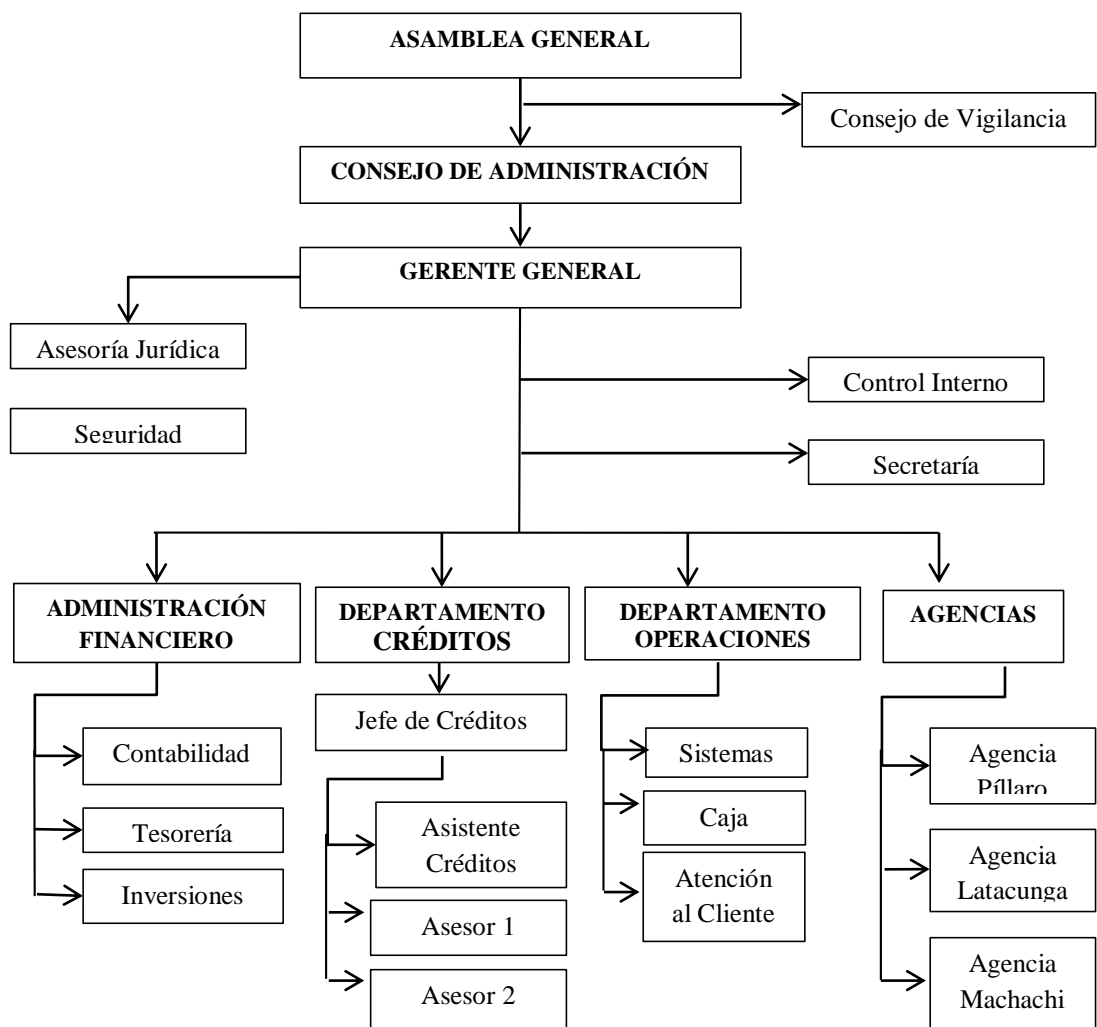
### **3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común. Es por tanto que la estructura organizacional de la empresa u organización permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. (López J. , 2015)

La estructura organizacional de la cooperativa se encuentra representada en un organigrama para una fácil comprensión y permite que el Gerente General pueda identificar el personal necesario y las responsabilidades que le competen a cada uno de ellos.

**3.1.1 Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**

**Gráfico 6.2. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.**



*Fuente: Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

## **3.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

### **3.2.1 Responsabilidades de los Involucrados en la Concesión de Créditos**

#### **a. Consejo de Administración**

El consejo de administración es el organismo de dirección de la Cooperativa. Su función es establecer las políticas de crédito relacionadas con los objetivos propuestos.

#### **b. Gerencia General**

El gerente general es el representante de la cooperativa y es el encargado de planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la institución:

- Autorizar ingresos y egresos.
- Implementar y aprobar políticas institucionales en bien de la cooperativa.
- Estar al tanto de la situación económica que atraviesa la Cooperativa.
- Emitir trimestralmente informes al Consejo de Administración sobre el estado financiero de la institución.
- Emitir anualmente un informe de labores al Consejo de Administración.
- Representar Judicial y Extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Cumplir las normas y leyes dirigidas a las cooperativas del sistema financiero.

#### **c. Departamento de Créditos**

El responsable de este departamento es el encargado de analizar las solicitudes que presentan los clientes para la obtención de un crédito, para ello deberá hacer uso de este plan como una guía que apoye la decisión final de aceptar o rechazar.

#### **d. Jefe de Crédito**

El Jefe de Crédito es el responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de crédito que maneja la Cooperativa. La modificación e implementación de políticas estará a cargo del Jefe de Crédito y el Gerente General. Sus principales funciones son:

- ✓ Firmar documentación emitida por los asesores de crédito.
- ✓ Indicar a los asesores que deben controlar que el crédito vaya dirigido a las actividades para el que fue concedido.
- ✓ Cada semana el jefe de Crédito deberá emitir informes sobre la concesión de créditos.
- ✓ Controlar que los asesores de crédito cumplan con las disposiciones y objetivos establecidos por la Cooperativa.
- ✓ Identificar las inconsistencias que se presenten en la recaudación de los créditos y el control de cartera en la Cooperativa.

#### **e. Asesores de Crédito**

El asesor de crédito es el encargado de explicar a los clientes los servicios financieros que ofrece la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. de manera clara y sencilla; para ello debe conocer claramente los servicios que ofrece la institución y estar debidamente capacitado y actualizado.

Sus funciones son:

- Informar de manera cordial a los clientes los créditos que se otorgan y cuál es el indicado para él.
- Asesorar al cliente.
- Controlar la inversión del crédito.
- Inspeccionar y realizar visitas al domicilio de los clientes que solicitaron un crédito.

### **3.2.2 Responsabilidades para Revisar y Actualizar Políticas Crediticias**

Primero se deben recibir las sugerencias de las nuevas modificaciones, dichas sugerencias solo podrán ser aceptadas por el Jefe de cada Área o Agencia,



funcionarios pertenecientes al área crediticia y el Auditor Interno de la institución. Las sugerencias deben ser por escrito y justificadas.







Posteriormente el Gerente General recibirá las sugerencias, para emitirlas al Consejo de Administración y poder ser autorizadas.

Finalmente el documento con la sugerencia será evaluado y otra vez aprobado. Este proceso tendrá un plazo máximo de seis meses.

### 3.3 FLUJOGRAMAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

En el flujograma o diagrama de flujo se hará una representación gráfica del procedimiento paso a paso para la concesión de un crédito. Pero antes es necesario conocer la simbología empleada para una mayor comprensión.

**Tabla 6.4 Simbología para el Flujograma**

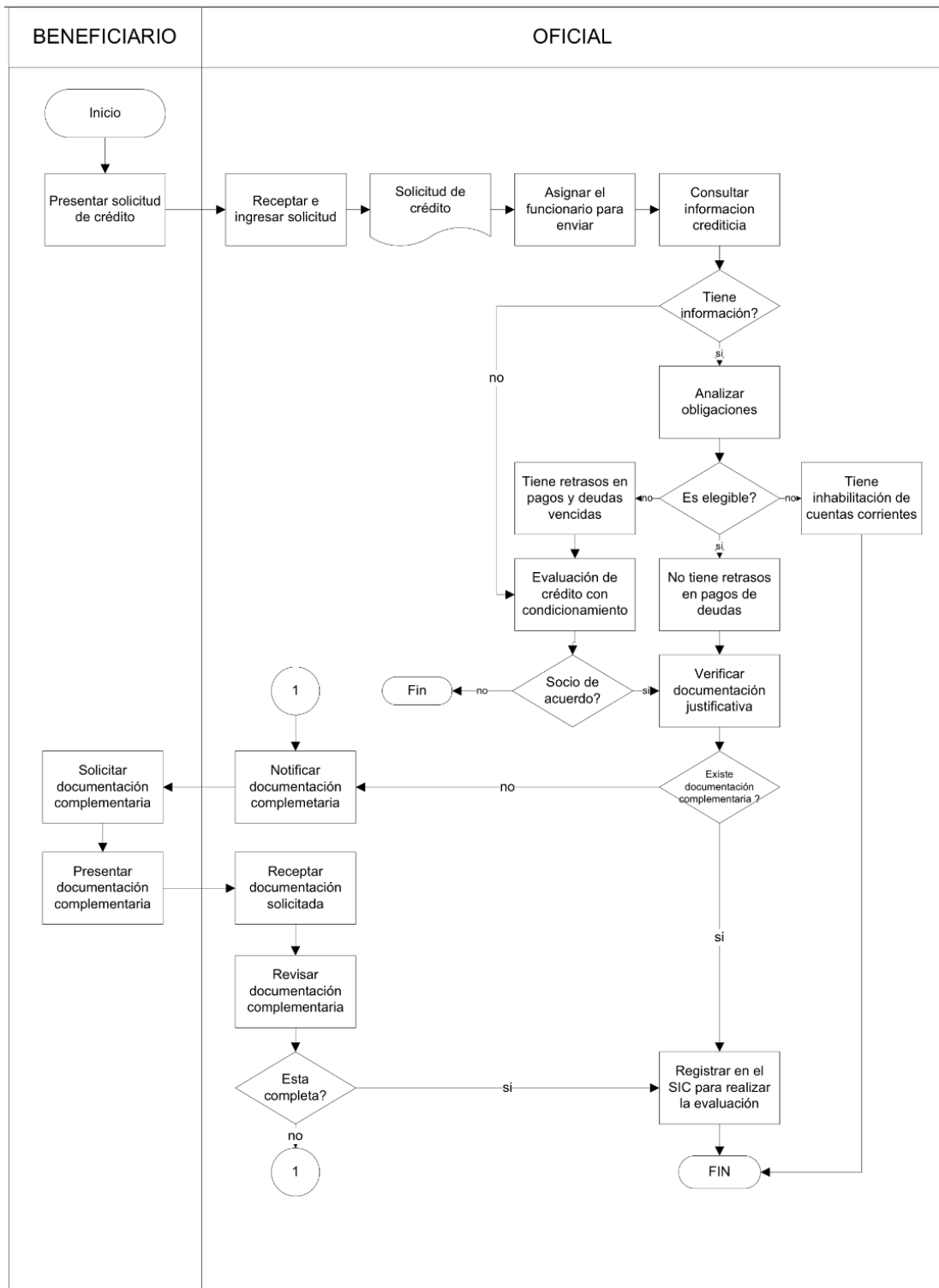
FORMA	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin del diagrama
	Proceso: permite plantear instrucciones
	Impresora, es una manera de indicar que se debe imprimir algún resultado.
	Conector: enlaza dos partes del diagrama
	Decisión, permite plantear una condición y plantear una selección alternativa.
	Línea de Flujo, indican el sentido de la ejecución de las operaciones

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### 3.3.1 Flujogramas para la Concesión de un Crédito

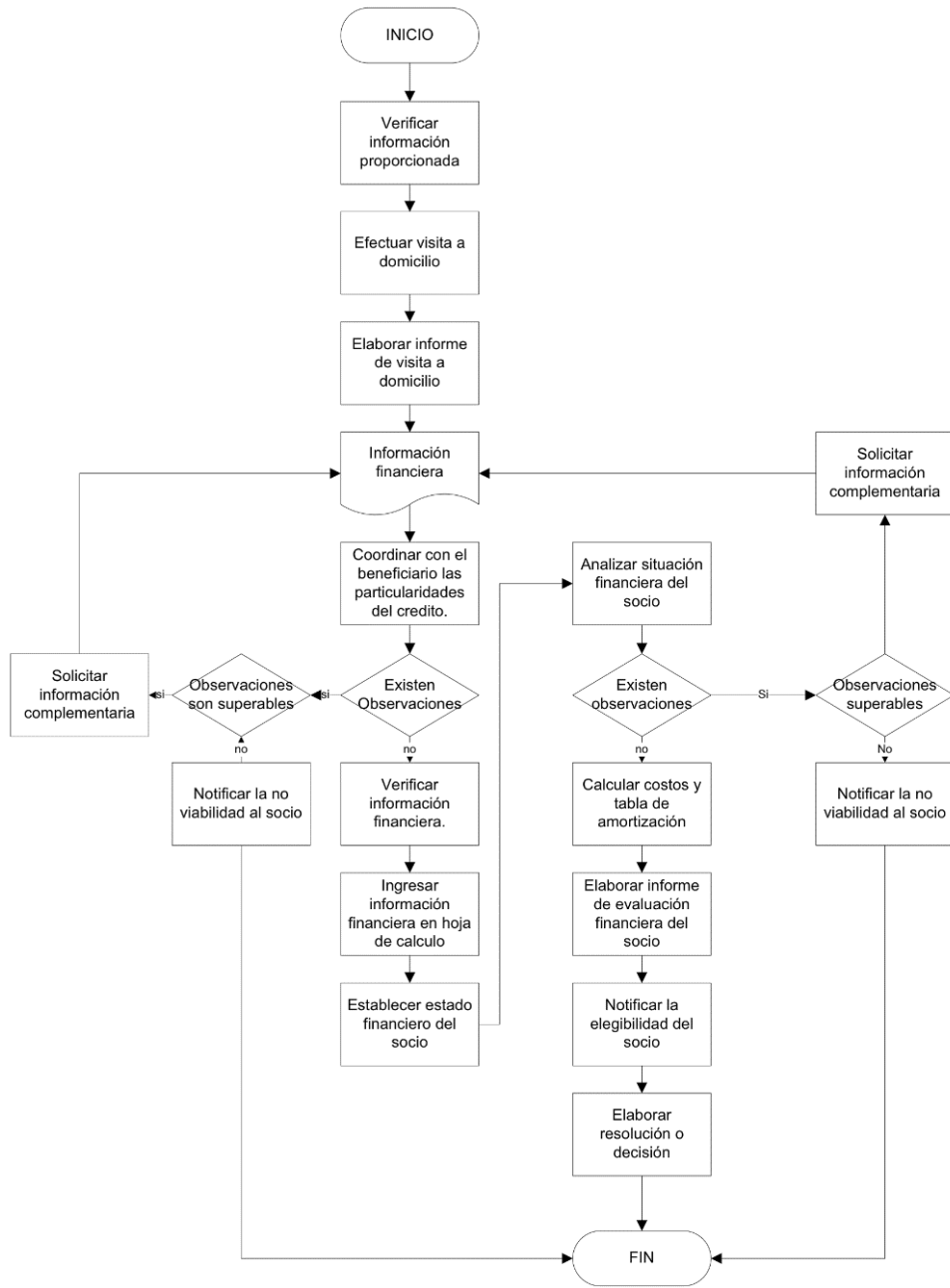
**Gráfico 6.3 Flujograma para ingresar y revisar la solicitud de crédito**



Fuente: Investigación

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

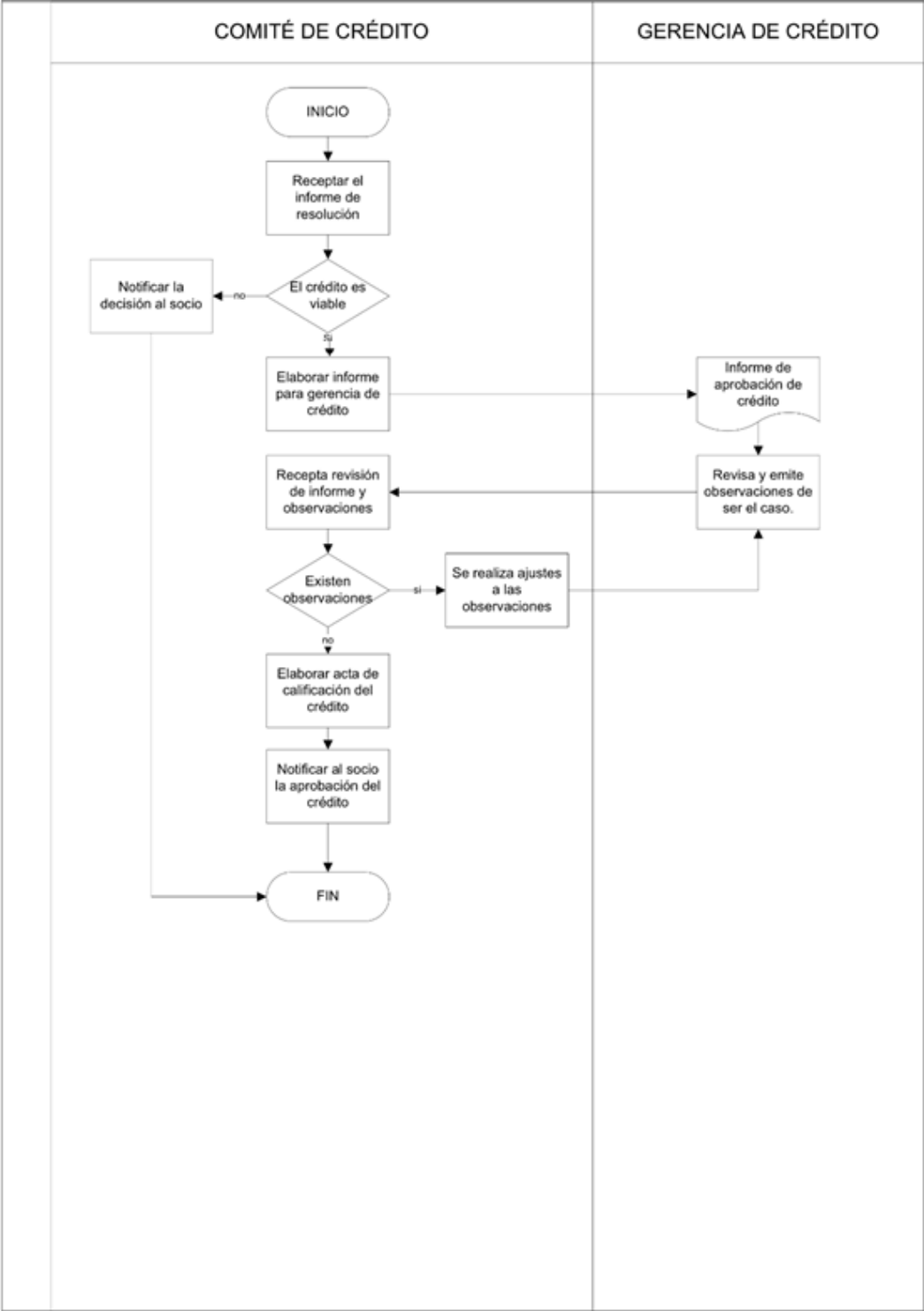
**Gráfico 6.4 Flujograma para efectuar la evaluación financiera de crédito**



Fuente: Investigación

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

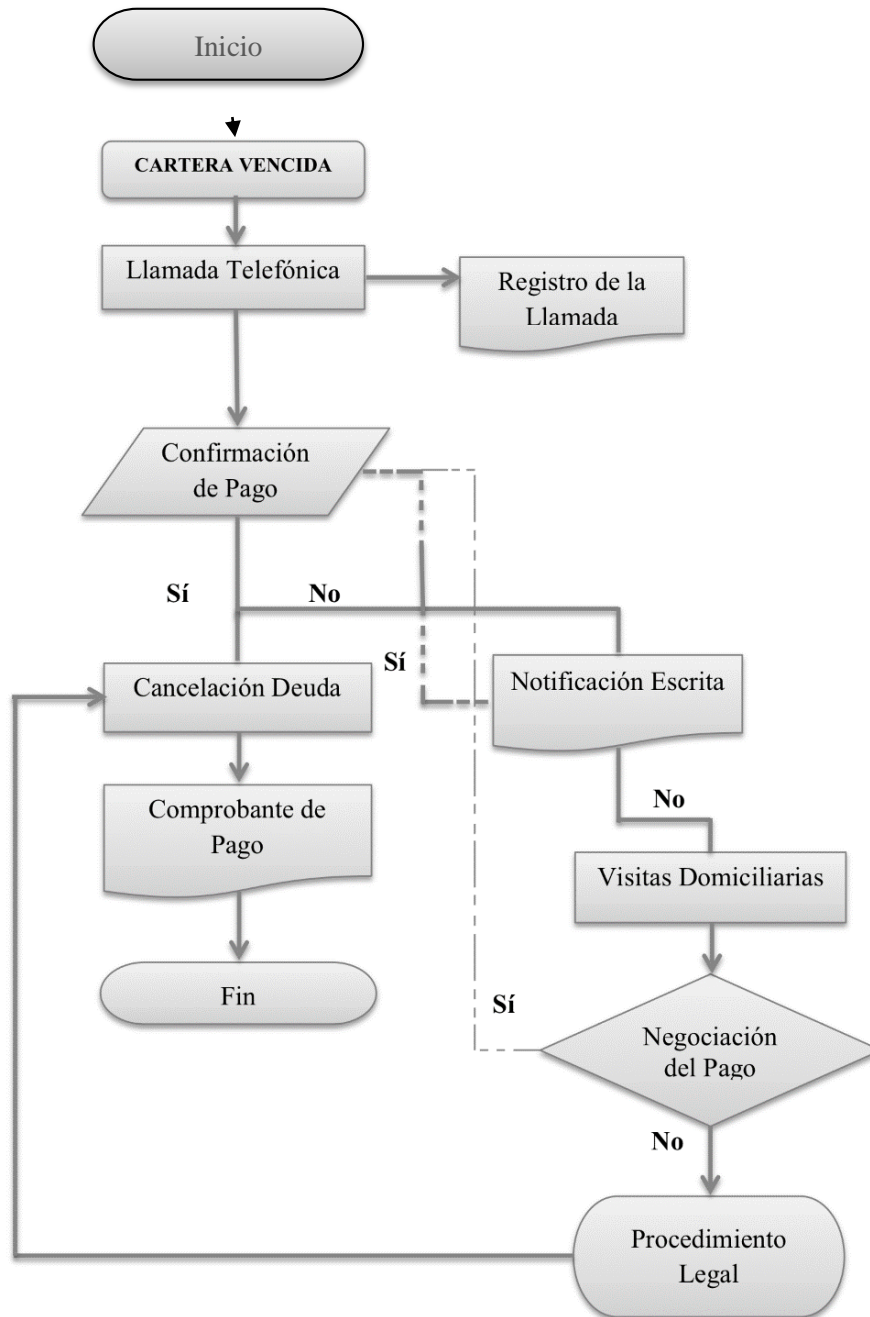
**Gráfico 6.5** Flujograma para aprobar un crédito



Fuente: Investigación  
 Elaborado por: Johanna Paola Tierra

### 3.3.2 Flujograma para la Cobranza de un Crédito

Gráfico 6.6 Flujograma para la Cobranza de un Crédito



Fuente: Gerencia General

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

## CUARTA ETAPA – EJECUCIÓN

En esta etapa del Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. se desarrollará un programa dinámico para hacer realidad esta propuesta, y será necesaria la participación activa de los funcionarios de la Cooperativa.

### 4.1 PLAN OPERATIVO

**Tabla 6.5 Plan Operativo.**

<b>Plan Operativo para el Área Crediticia</b>			
<b>OBJETIVO DEL PLAN OPERATIVO: Fortalecer al personal del Departamento de Crédito, con liderazgo y conocimiento para reducir la Cartera Vencida.</b>			
<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
Contar con Personal Motivado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar a los capacitadores.</li> <li>- Convocar a los funcionarios</li> <li>- Identificar las necesidades de los funcionarios.</li> <li>- Exponer los temas indicados.</li> <li>- Evaluar a los funcionarios</li> <li>- Realizar un presupuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Capacitadores</li> <li>- Área Crediticia</li> </ul>	Funcionarios motivados comprometidos con la Cooperativa
Brindar capacitaciones de riesgos de crédito, cartera vencida y políticas y cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocar a los funcionarios</li> <li>- Socializar el Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la cooperativa Coorambato Cía. Ltda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionarios de la Cooperativa</li> <li>- Capacitadores</li> </ul>	Los funcionarios de la cooperativa saben sobre la implementación de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de la Cooperativa
Estimular al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar certificados de participación en las capacitaciones</li> <li>- Atender al personal en caso de que requiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Capacitadores</li> </ul>	Funcionarios interesados en desempeñar su labor adecuadamente

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Tabla 6. 6 Taller de Capacitación 1**

<b>TALLER DE CAPACITACIÓN 1</b>			
<b>TEMA: Influencia de la Cartera Vencida en el funcionamiento de la Cooperativa.</b>			
<b>FECHA: 7/ 03/ 2015</b>			
<b>LUGAR: Salón de la Cooperativa</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>
Dinámica.	15 min.	Investigadora	Proyector, computador portátil, papelógrafos, libreta, esferos.
Presentación del tema.	20 min.		
Análisis con los funcionarios	30 min.		
Conclusiones.	15 min.		
<b>TOTAL</b>	<b>1 hora 20 min.</b>		

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Tabla 6. 7 Taller de Capacitación 2**

<b>TALLER DE CAPACITACIÓN 2</b>			
<b>TEMA: Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.</b>			
<b>FECHA: 7/ 03/ 2015</b>			
<b>LUGAR: Salón de la Cooperativa</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>
Dinámica.	15 min.	Investigadora	Proyector, computador portátil, papelógrafos, libreta, esferos.
Presentación del tema.	20 min.		
Análisis participativo.	30 min.		
Conclusiones.	15 min.		
<b>TOTAL</b>	<b>1 hora 20 min.</b>		

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

**Tabla 6.8 Taller de Capacitación 3**

<b>TALLER DE CAPACITACIÓN 3</b>				
<b>TEMA: Curso Motivacional a los Funcionarios de la Cooperativa</b>				
<b>FECHA: 14/ 03/ 2015</b>				
<b>LUGAR: Salón de la Cooperativa</b>				
<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	
			<b>Materiales</b>	<b>Económicos</b>
Dinámica.	15 min.	Capacitador	Proyector, computador portátil, papelógrafos, libreta, esferos.	\$150,00
Presentación del tema.	30 min.			
Análisis participativo.	60 min.			
Conclusiones.	15 min.			
<b>TOTAL</b>	<b>2 horas</b>			<b>\$150,00</b>

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

## 4.2 PRESUPUESTO

Es importante hacer un presupuesto para llevar a cabo el plan operativo:

**Tabla 6.9 Presupuesto**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO</b>
Taller de Capacitación 3	\$ 150,00
Materiales y Equipos	\$ 100,00
Trípticos, folletos, carteles	\$50,00
Alimentación (capacitadores y funcionarios)	\$75,00
Imprevistos	\$100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 475,00</b>

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*



## QUINTA ETAPA - CONTROL

### 5.1 ADMINISTRACIÓN

**Tabla 6.10 Cronograma de Actividades**

CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA																																
ETAPAS DE LA PROPUESTA	02/01/2015					09/01/2015					16/01/2015					23/01/2015					30/01/2015					feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V							
<b>PRIMERA ETAPA - GENERALIDADES</b>																																
Introducción	■																															
Objetivos	■																															
Descripción de Políticas			■																													
<b>SEGUNDA ETAPA – PLANEACIÓN</b>																																
Políticas Generales						■																										
Estrategias Generales								■																								
<b>TERCERA ETAPA – ORGANIZACIÓN</b>																																
Estructura Organizacional										■																						
Funciones y Responsabilidades											■																					
Flujogramas de Crédito y Cobranza												■																				
<b>CUARTA ETAPA – EJECUCIÓN</b>																																
Plan Operativo													■																			
Presupuesto														■																		
<b>QUINTA ETAPA – CONTROL</b>																																
Administración																						■										
Previsión de la Evaluación																							■									
<b>EVALUACIÓN</b>																																
Tiempo estimado para obtener resultados																																
Análisis de Índices de Morosidad y resultados																																

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johanna Paola Tierra

## 5.2 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La finalidad de esta propuesta es tomar las decisiones oportunas para lograr un buen desempeño de los funcionarios y por ende el crecimiento de la cooperativa; es por esto que se hace necesario contar con un plan de evaluación, pues permitirá examinar y evaluar la efectividad de la propuesta planteada.

**Tabla 6.11 Plan de Evaluación**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.
¿Por qué evaluar?	La evaluación de la propuesta permitirá saber cuan efectivo ha resultado esta implementación y tomar las decisiones pertinentes para mantener, mejorar o modificar dicho Plan.
¿Para qué evaluar?	Es necesario evaluar para poder prevenir elevados niveles de cartera vencida o morosidad.
¿Qué evaluar?	Los procedimientos crediticios y de cobranza
¿Quién evalúa?	Gerente General de la Cooperativa
¿Cuándo evaluar?	Después de haber aplicado las capacitaciones a los funcionarios se llevará a cabo la evaluación, en un periodo mínimo de seis meses sería lo apropiado ya que durante ese tiempo se podrá obtener resultados reales. La fecha estimada sería en agosto de 2015 y los resultados esperados en cuanto al índice de morosidad deben ser inferiores al que actualmente presenta. Si los resultados se presentan tal cual se indica, se comprueba que los procesos crediticios y de cobranza son efectivos y permiten disminuir el índice de morosidad.
¿Con qué evaluar?	Para evaluar la propuesta se necesitará de los datos históricos del índice de morosidad para realizar un análisis, además la evaluación se deberá aplicar anualmente.

*Fuente: Investigación*

*Elaborado por: Johanna Paola Tierra*

### 5.3 INDICADORES FINANCIEROS

- **Índice de Liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{871718,01}{379756,65} = 2.29$$

Este resultado indica que la cooperativa dispone de \$2,29 para cubrir una unidad monetaria de deuda. Al obtener este resultado es posible decir que la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda. Está en condiciones de cubrir un dólar de deuda; pero tampoco es recomendable contar con un índice elevado pues no es saludable para la Cooperativa. Cabe mencionar que éste resultado podría ser aún mayor pero la gran cantidad de créditos concedidos disminuyen este valor dando como resultado \$2.29

Luego de la aplicación de la propuesta se espera que el Índice de Liquidez se encuentre entre 1 a 1.5.

- **Capital de Trabajo**

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 871718,01 - 379756,65$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 491961,36$$

El capital de trabajo corresponde a \$491961,36 es decir que éste es el resultante beneficioso para la institución o lo que es propio de ella.

- **Índice de Endeudamiento o Apalancamiento**

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Apalancamiento} = \frac{379756,65}{871718,01}$$

$$871718,01$$

$$\text{Apalancamiento} = 0,44 \approx 44\%$$

El resultante de éste cálculo quiere decir que el 44% del Total de los Activos le corresponde a terceros, situación que puede generar mayor riesgo financiero y menor sería el margen de garantía y seguridad a sus socios. Se considera que el nivel máximo es del 50% y se espera que dicho resultado disminuya en un 10%.

- **ROE**

La Rentabilidad sobre los Patrimonios comprende la fórmula:

$$\begin{aligned} ROE &= \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio Total}} \\ ROE &= \frac{26906,40}{244210,20} \\ ROE (2013) &= 0,110 \approx 11\% \end{aligned}$$

Para el año 2013 se obtuvo una rentabilidad sobre patrimonio (ROE) del 11%. Indica el beneficio alcanzado en base a la propiedad de los accionistas, socios o propietarios el cual es bajo y se pretende incrementarlo progresivamente mínimo en un 5%.

- **ROA**

La Rentabilidad sobre los Activos se presenta la fórmula:

$$\begin{aligned} ROA &= \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Activo Total}} \\ ROA &= \frac{26906,40}{871718,01} \\ ROA (2013) &= 0,03 \approx 3\% \end{aligned}$$

Para el año 2013 se obtuvo una rentabilidad sobre activo (ROA) del 3%, que tiende a ser relativamente bajo e indica problemas al interior de la cooperativa,

pudiendo ser el inadecuado procedimiento de evaluación crediticia, políticas u otros factores que generen efectos negativos sobre los activos o patrimonios institucionales. Al igual que el ROE se espera un incremento mínimo del 5%.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Alfonso Sarriá, A., Guardia Olmos, J., & Freixa Blanxart, M. (1999). Introducción a la estadística en psicología. En A. Alfonso Sarriá, J. Guardia Olmos, & M. Freixa Blanxart, *Muestreo*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Altamirano Villacrés, P. P. (2011). *El Riesgo Crediticio y su Influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y credito "Union Popular" en el periodo 2007 - 2010*. Ambato.
- Añez, M. (s.f.). *Riesgo Crediticio*. Santa Cruz, Bolivia.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. En F. Arias, *Investigación de campo o diseño de campo* (Quinta ed., pág. 31). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. En F. Arias, *Investigación documental o diseño documental* (Quinta ed., pág. 27). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. En F. Arias, *Investigación experimental o diseño experimental* (Quinta ed., págs. 33-34). Caracas: Episteme C.A.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (s.f.). *Educación Financiera*. Recuperado el 6 de Enero de 2015, de [http://www.bancofie.com.bo/uploads/wys/files/09\\_credito.pdf](http://www.bancofie.com.bo/uploads/wys/files/09_credito.pdf)
- Barreno, M., & Moyota, A. (2009). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de riobamba durante el año 2009*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Berrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuete, B. E. (2012). *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Educadores De Cotopaxi" Cacec De La Ciudad De Latacunga Durante El Periodo 01 De Enero Al 31 De Julio Año 2010*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Besley, S., & Brigham, E. (s.f.). Fundamentos de Administración Financiera. En S. Besley, & E. Brigham, *Administración Financiera* (págs. 5-6).

- Blogspot.com. (22 de Octubre de 2012). *Gestionar el Otorgamiento y recuperación del crédito*. Recuperado el 23 de Octubre de 2013, de <http://gestiondecred.blogspot.com/>
- Brenes Baltodano, R. (22 de Febrero de 2013). *El Nuevo Diario.com.ni*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396>
- Caballero, W. (1975). Introducción a la Estadística. En W. Caballero, *Poblaciones y Muestras* (pág. 130). IICA.
- CaixaBank. (s.f.). La Morosidad. *El aula del accionista*, 2. Obtenido de [http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda\\_con\\_caixabank/aula830\\_w.pdf](http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf)
- Carpio, M. (30 de Marzo de 2013). *Aspectos epistemoológicos, ontológicos y axiológicos de la Investigación*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2013, de <http://formacionumb.blogspot.com/2013/03/normal-0-21-false-false-false-es-ve-x.html>
- Comision Nacional de Bancos y Seguros de Honduras. (2006). Manual de Indicadores Financieros y de gestión para organizaciones privadas de desarrollo financieras. En C. N. Honduras, *Indices Financieros* (págs. 6-7).
- Crediriesgo. (Febrero de 2010). Recuperado el 3 de Diciembre de 2013, de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/04/principales-causas-de-la-morosidad-en.html>
- Credito.com. (8 de Octubre de 2012). *Créditos en Ecuador*. Recuperado el 4 de Junio de 2014, de Tipos de crédito: <http://credito.com.ec/tipos-de-creditos/>
- Diario Extra. (11 de Enero de 2013). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como “piedras en el río”. *Diario Extra.ec*.
- DinersClub.com. (2014). *Glosario de Términos Financial Education*. (D. Club, Ed.) Recuperado el 10 de Enero de 2015, de [https://www.dinersclub.com.ec/portal/c/document\\_library/get\\_file?uuid=2be727bb-22f9-400a-88e6-954ddfbe09e8&groupId=510502](https://www.dinersclub.com.ec/portal/c/document_library/get_file?uuid=2be727bb-22f9-400a-88e6-954ddfbe09e8&groupId=510502)
- Edufinet.com. (s.f.). *Portal de educacion financiera para empresarios y emprendedores*. Recuperado el 4 de Junio de 2014, de Indicadores Básicos:

[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1422&Itemid=380](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1422&Itemid=380)

El Comercio.com. (14 de Julio de 2012). *Pais*. Recuperado el 23 de Octubre de 2013, de [http://www.elcomercio.ec/pais/cooperativas-crecen-control\\_0\\_736126617.html](http://www.elcomercio.ec/pais/cooperativas-crecen-control_0_736126617.html)

El Comercio.com. (13 de Junio de 2013). *Negocios: Cronología de los problemas en cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 20 de Octubre de 2013, de [http://www.elcomercio.ec/negocios/Cronologia-problemas-cooperativas-Ecuador-finanzas\\_0\\_937106479.html](http://www.elcomercio.ec/negocios/Cronologia-problemas-cooperativas-Ecuador-finanzas_0_937106479.html)

El Comercio.com. (s.f.). *Cronología de los problemas en cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 22 de Octubre de 2013, de [http://www.elcomercio.ec/negocios/Cronologia-problemas-cooperativas-Ecuador-finanzas\\_0\\_937106479.html](http://www.elcomercio.ec/negocios/Cronologia-problemas-cooperativas-Ecuador-finanzas_0_937106479.html)

ElTelegrafo (14 de Junio de 2013). *El Telégrafo*. Recuperado el 6 de Mayo de 2014, de Cooperativas tienen más de 4,6 millones de clientes: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cooperativas-tienen-mas-de-46-millones-de-clientes.html>

Emery, D., Innerty, J., & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*.

Fernández Fernández, S., Cordero Sánchez, J. M., & Córdoba Largo, A. (2002). Estadística descriptiva. En S. Fernández Fernández, J. M. Cordero Sánchez, & A. Córdoba Largo, *Frecuencias simples y acumulativas* (pág. 48). Madrid, España: Esic.

Funsalprudece. (2000). El Manejo del Crédito. En Funsalprudece, *El crédito* (pág. 21). San Salvador.

Galeano, M. E. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. En M. E. Galeano, *Plan de recolección y generación de información* (pág. 36). Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.

García Nuñez, M. A. (2004). Fundamentos Epistemológicos. En M. A. García Nuñez, *Metodología de la Investigación* (pág. 57).

González Pascual, J., & García Remache, C. (2012). La morosidad, un problema colateral de la crisis económica. En J. González Pascual, & C. García Remache, *La morosidad* (págs. 7-8). Perú.



- Hecht, A. (15 de Marzo de 2011). *Slideshare*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de <http://www.slideshare.net/ahechtven/importancia-objetivos-estrategicos>
- Illescas, Y. (11 de Enero de 2013). *Extra.ec*. Recuperado el 17 de Octubre de 2013, de <http://www.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- Integrity Latin América. (2015). *Crédito y Cobranza*. Recuperado el 16 de Enero de 2015, de <http://www.integrity-la.com/es/credito-y-cobranza.html>
- Internet. (2008). *Servicios financieros*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&ved=0CF4QFjAG&url=http%3A%2F%2Fgrolan.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FServicios%2Bfinancieros.docx&ei=3TmiUozLHsPdkQeO8IHQA&usg=AFQjCNGjCKm60xIS2fEprXIVlz1uLc3GzA&bvm=bv.57752919,d>
- Internet. (Mayo de 2011). *Servicios financieros*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&ved=0CF4QFjAG&url=http%3A%2F%2Fgrolan.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FServicios%2Bfinancieros.docx&ei=3TmiUozLHsPdkQeO8IHQA&usg=AFQjCNGjCKm60xIS2fEprXIVlz1uLc3GzA&bvm=bv.57752919,d>
- JEP Cooperativa de Ahorro y Crédito. (31 de Agosto de 2013). Recuperado el 20 de Octubre de 2013, de <http://www.coopjep.fin.ec/la-jep/jep-en-cifras/ranking-cooperativo>
- Lara Rubio, J. (2010). *La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas*. Granada: Universidad de Granada.
- Ley Orgánica de defensa del Consumidor. (2000). *Protección Contractual*. Quito, Ecuador.
- Logacho Tupiza, A. G., & Valenzuela Tello, J. E. (2013). *Diseño de un plan de riesgo crediticio a través del credit scoring para prevenir la morosidad en su cartera de productos y su incidencia en la estructura financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica Ltda*. Quito, Pichincha, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.

- López López, S. M. (2011). El sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa santa lucía ltda. de la parroquia ambatillo en el año 2010. En S. M. López López. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- López, J. (2015). *Academia.edu*. Recuperado el 10 de Febrero de 2015, de Estructura Organizacional y el Empresario: [http://www.academia.edu/7363504/ESTRUCTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_EL\\_EMPRESARIO](http://www.academia.edu/7363504/ESTRUCTURA_ORGANIZACIONAL_Y_EL_EMPRESARIO)
- López, S. M. (2011). El Sistema Crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo en el año 2011. En S. M. López, *Introducción* (págs. 1-12). Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Mantilla, E. (2013). *Seminario Avanzado Diseños de Investigación en Gerencia. Sobre el Positivismo y el Racionalismo*. Barquismeto.
- Martínez Paricio, I. (2012). *Definición y Cuantificación del los Riesgos Financieros*. (B. Global Risk Management, Ed.) Recuperado el 12 de Febrero de 2015, de [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1070205](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1070205)
- Merino Sanz, M. J., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., Idelfonso Grande, E., & Estéves Muñoz, M. (2011). Introducción a la investigación de mercados. En M. J. Merino Sanz, T. Pintado Blanco, J. Sánchez Herrera, E. Idelfonso Grande, & M. Estéves Muñoz, *La encuesta* (pág. 81). Madrid: ESIC Editorial.
- MIES Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). TITULO PRIMERO Cooperativas de Ahorro y Crédito. En *Ley de la Economía Popular y Solidaria* (pág. 41). Ecuador.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el ecuador* (Primera ed.). Quito. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- Moreno, M. (2013). *El manejo financiero y su incidencia en la liquidéz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda*. Ambato.
- Murillo, K. R., & Huaman, B. R. (2010). *Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito*

*Chiquinquirá*. Santiago Antúnez Mayolo, Facultad de economía y contabilidad, Huaraz.

Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la Investigación. En M. Naghi Namakforoosh, *Procesamiento de datos por computadora* (Segunda ed., pág. 251). Limusa, México: Limusa Norriega S.A.

Pulido Rodríguez, R., Ballén Ariza, M., & Zúñiga López, F. S. (2007). Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas. En R. Pulido Rodríguez, M. Ballén Ariza, & F. S. Zúñiga López, *La Investigación Documental* (Segunda ed., pág. 59). Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Reynaga Obregón, J. (s.f.). *Prueba de asociación de asociación de dos variables cuantitativas*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2013, de <http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/planunico/spii/antologia2012/4.pdf>

Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. En G. Rodríguez Gómez, J. Gil Flores, & E. García Jiménez, *Introducción a la Investigación Cualitativa* (pág. 32). Granada, España: Ediciones Aljibe.

Rojas Soriano, R. (2002). Investigación social: teoría y praxis. En R. Rojas Soriano. México, México: Plaza y Valdés S.A.

Royo, B. (2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1076175](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1076175)

Santos Téllez, C. (1999). Riesgo de Crédito. En C. Santos Téllez. Mexico.

Segundo, C. L. (2010). *La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda*. Ambato.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2009). *Glosario de Términos Financieros*. Recuperado el 4 de Junio de 2014, de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=70&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010). De la Gestión y Administración de Riesgo. En *Normas Generales para la aplicación de la Ley general de Instituciones del Sistema Financero* (pág. 205). Ecuador.

- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010). De la gestión y administración de riesgos. En *Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero* (pág. 211). Ecuador.
- Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. (Junio de 2012). Investigación. En M. P. Sierra Guzmán, *Tipos más usuales de Investigación* (pág. 9). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de Tipos más usuales de Investigación: [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)
- Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f.). *Métodos de Investigación*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de <http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/METO2F.pdf>
- Van Home, J., & Vachowicz, J. (2002). Fundamentos de administración financiera. En J. Van Home, & J. Vachowicz, *La administración financiera* (pág. 12). México: Pearson Educación.
- Villavicencio Girona, R. C. (2008). *Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora de Mutual la Paz*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Wicijo, C., & Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad*. España.
- Yungán Moreno, J. P. (2011). El ingreso corriente influye en el otorgamiento de créditos para consumo en la cooperativa de ahorro y crédito la merced de la ciudad de ambato provincia de tungurahua. En J. P. Yungán Moreno, *Plan de recopilación de información* (pág. 34). Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

# **ANEXOS**

## ANEXO A



### ENCUESTA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA.

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objeto, obtener información sobre el riesgo de crédito y la relación que tiene este con la morosidad de la Cooperativa Coorambato Ltda. para implementar posibles acciones de mejora.

#### Instrucciones.

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Elija una sola opción
- Responda con la mayor veracidad del caso.

**1.- ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder un crédito?**

SI  NO

**2.- ¿Considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito dentro de la cooperativa es:**

Adecuada  Inadecuada

**3.- ¿Cuál es el tiempo empleado para conceder un crédito?**

De 1 a 5 Días

De 6 a 15 Días

De 16 a 30 Días

**4.- ¿La evaluación del crédito incluye el estudio de la capacidad financiera del cliente?**

SI  NO

**5.- ¿Cuál es el destino de los créditos solicitados?**

Consumo	<input type="checkbox"/>	Capital de Trabajo	<input type="checkbox"/>
Vehículo	<input type="checkbox"/>	Vivienda	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>	Imprevistos	<input type="checkbox"/>

**6.- ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la Cooperativa?**

Elevado  Moderado  Reducido

**7.- ¿La Cooperativa Coorambato Ltda. presenta problemas de Morosidad?**

SI  NO

**8.- ¿Cuáles son los motivos de los retrasos en el pago de créditos de los clientes?**

Descuido	<input type="checkbox"/>	Falta de Trabajo	<input type="checkbox"/>
Imprevistos	<input type="checkbox"/>	Problemas/ negocio	<input type="checkbox"/>
Políticas de la Cooperativa	<input type="checkbox"/>		

**9.- ¿Con qué frecuencia analizan el índice de Morosidad?**

Cada día	<input type="checkbox"/>	Cada mes	<input type="checkbox"/>
Cada semana	<input type="checkbox"/>	Cada año	<input type="checkbox"/>
Cada 15 días	<input type="checkbox"/>		

**10.- ¿Considera que las políticas de evaluación crediticia son demasiado flexibles?**

SI  NO

**11.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?**

Llamadas telefónicas  Abogados externos   
Gestor de cobranza  Visita a los clientes

**12.- ¿Qué mecanismo se ha implementado para reducir la morosidad?**

Contratar personal capacitado   
Incorporar un Jefe de Crédito   
Todas las Anteriores

**13.- ¿Se implementan estrategias para la recuperación de cartera tales como descuentos por pronto pago, formas de pago que faciliten abonos a la deuda, etc.?**

SI  NO

**14.- ¿Considera necesario aplicar un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda.?**

SI  NO

**Gracias por su atención**



## ANEXO B

<b>BALANCE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA.</b>				
<b>AGENCIA MATRIZ</b>			<b>FECHA: AL 31 DIC. 2013</b>	
<b>BALANCE GENERAL 2013</b>				
CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL	SALDO
<b>ACTIVOS</b>				<b>871718,01</b>
FONDOS DISPONIBLES			80817,88	
CAJA		80817,88		
EFFECTIVO	80817,88			
CARTERA DE CREDITOS			728338,86	
CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		371339,18		
DE 1 A 30 DIAS	55353,73			
DE 31 A 90 DIAS	73183,36			
91 A 180 DIAS	74233,23			
181 A 360 DIAS	83841,27			
DE MAS DE 360 DIAS	84787,59			
CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVENG. INTERESES		217708,35		
DE 1 A 30 DIAS	22446,73			
DE 31 A 90 DIAS	33606,69			
91 A 180 DIAS	39531,38			
181 A 360 DIAS	51754,19			
DE MAS DE 360 DIAS	70369,36			
CARTERA CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		240811,35		
DE 1 A 30 DIAS	17900,59			
DE 31 A 90 DIAS	26307,13			
91 A 180 DIAS	28599,06			
181 A 360 DIAS	52432,76			
DE MAS DE 360 DIAS	115571,81			
(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-101580,02		
(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-2,11			
(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-101577,91			
CUENTAS POR COBRAR			35033,71	
INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		4428,74		
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4428,74			
CUENTAS POR COBRAR VARIAS		30604,97		
OTROS	30604,97			
PROPIEDADES Y EQUIPO			23611,11	
MUEBLES ENCERES Y EQUIPO DE OFICINA		16079,33		
MUEBLES DE OFICINA	16079,33			
EQUIPO DE COMPUTACION		11596,36		
EQUIPO DE COMPUTO	11596,36			
UNIDADES DE TRANSPORTE		12569,29		
MOTOS	12569,29			
(DEPRECIACION ACUMULADA)		-16593,87		
(DEPRECIACION MUEBLES Y ENCERES Y MAQUINA Y EQUIPO)	-4111,8			
(DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION)	-7334,03			
(DEPRECIACION ACUMULADA UNIDADES DE TRANSPORTE)	-5138,04			
OTROS ACTIVOS			3866,45	
EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC. COOPERATIVA	105,00			
GASTOS DIFERIDOS		3761,45		

GASTOS DE INSTALACION	5156,21			
ESTUDIOS	5184,99			
PROGRAMAS DE COMPUTACION SOFTWARE	3786,46			
GASTOS DE ADECUACION	965,12			
PLUSVALIA MERCANTIL	940,00			
AMORTIZACION ACUMULADA GATOS DIFERIDOS	-12271,22			
<b>Total</b>	<b>871718</b>	<b>871718,01</b>	<b>871718,01</b>	<b>871718,01</b>
<b>PASIVOS</b>				<b>379756,65</b>
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			290100,99	
DEPOSITOS A LA VISTA		96491,23		
DEPOSITOS DE AHORRO	95311,64			
OTROS DEPOSITOS	1179,59			
DEPOSITOS A PLAZOS		93721,25		
DE 1 A 30 DIAS	21637			
DE 31 A 90 DIAS	21250			
91 A 180 DIAS	16670,34			
181 A 360 DIAS	31694,33			
DE MAS DE 360 DIAS	2469,33			
DEPOSITOS RESTRINGIDOS		99888,51		
CUENTAS POR PAGAR			20172,77	
INTERESES POR PAGAR		12311,7		
DEPOSITOS A LA VISTA	877,3			
DEPOSITOS INVERSIONES	7392,27			
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4042,13			
OBLIGACIONES PATRONALES		6086,96		
BENEFICIOS SOCIALES	3712,3			
APORTES ALIESS	2374,66			
CUENTAS POR PAGAR VARIAS		1774,11		
OTROS	1774,11			
OTROS PASIVOS			69482,89	
OTROS		69482,89		
VARIOS	69482,89			
		<b>379756,65</b>	<b>379756,65</b>	<b>379756,65</b>
<b>PATRIMONIO</b>				<b>244210,20</b>
CAPITAL SOCIAL			119609,71	
CERTIFICADOS DE APORTACION		119609,71		
CERTIFICADOS DE SOCIOS	119609,71			
RESERVAS			734,87	
LEGALES		234,87		
RESERVA LEGAL	214,87			
RESERVA DE EDUCACION	20			
ESPECIALES		500		
OTROS	500			
RESULTADOS			123865,62	
UTILIDADES EXCEDENTE ACUMULADOS		114138,22		
(PERDIDAS ACUMULADAS)		-17179		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		26906,4		
<b>Total</b>		<b>244210,20</b>	<b>244210,20</b>	<b>244210,20</b>

Fuente: Coop. Coorambato Ltda.

Elaboración: Coop. Coorambato Ltda.

## ANEXO C

<b>BALANCE DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA.</b>				
<b>AGENCIA MATRIZ</b>			<b>FECHA: AL 31 DIC. 2013</b>	
<b>BALANCE DE RESULTADOS 2013</b>				
Cuenta	Parcial	Subtotal	Total	Saldo
<b>GASTOS</b>				<b>198377,36</b>
INTERESES CAUSADOS			14072,88	
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		14072,88		
INTERESES PAGADOS DEPOSITOS DE AHORROS	2141,88			
FONDOS DE TARJETAS HABIENTES				
OPERACIONES DE REPORTO				
INTERESES DEPOSITOS A PLAZO	11931			
PROVISIONES			36000	
INVERSIONES				
GENERAL PARA INVERSIONES				
CARTERA DE CRÉDITOS		36000		
PROVISION CARTERA DE MICROEMPRESA	36000			
CUENTAS POR COBRAR				
GASTOS JUDICIALES				
GASTOS ADMINISTRATIVOS				
GASTOS DE PERSONAL		79418,29		
REMUNERACIONES MENSUALES	48096,33			
BENEFICIOS SOCIALES	20029,88			
GASTOS DE REPRESENT. RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD				
APORTES AL IEES	6991,38			
IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL				
PENSIONES Y JUBILACIONES				
FONDO DE RESERVA IEES	3800,83			
OTROS	499,87			
HONORARIOS		4085,69		
DIRECTORES				
HONORARIOS PROFESIONALES	4085,69			
SERVICIOS VARIOS		38293,88		
MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES	1723,7			
SERVICIOS DE GUARDIANIA Y MONITOREO				
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	3578,64			
SERVICIOS BASICOS	4739,27			
SEGUROS	338,05			
CUENTA CIERRE ARRIENDO	26914,72			
OTROS SERVICIOS	999,5			
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		7339,18		
IMPUESTOS FISCALES	6165,9			
IMPUESTOS MUNICIPALES	791,49			
APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS				
MULTAS Y OTRAS SANCIONES	381,79			
IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGAN. INSTITUCIONALES				
DEPRECIACIONES		5095,49		
BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION				
EDIFICIOS				
OTROS LOCALES				
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	1382,1			
DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA				
DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION	2114,54			
UNIDADES DE TRANSPORTE	1589,58			
EQUIPOS DE CONSTRUCCION				
EQUIPO DE ENSILAJE				
OTROS	9,27			
AMORTIZACIONES		3338,77		
GASTOS ANTICIPADOS				

GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACIONES				
GASTOS DE INSTALACION	903,48			
ESTUDIOS	908,52			
PROGRAMAS DE COMPUTACION	679,12			
GASTOS DE ADECUACION	682,95			
PLUSVALIA MERCANTIL	164,7			
OTROS				
OTROS GASTOS		10733,18		
SUMINISTROS DIVERSOS	4171,12			
DONACIONES				
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1341,67			
SOAT MATRICULAS MOTOS				
AGAZAJO NAVIDEÑO	4560,04			
OTROS	660,35			
		<b>198377,36</b>	<b>198377,36</b>	<b>198377,36</b>
<b>INGRESOS</b>				
				<b>255283,76</b>
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			176257,13	
DEPOSITOS				
DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS				
INTERES DE CARTEAR DE CREDITOS		176257,13		
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	152897,88			
CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA				
DE MORA	23359,25			
INGRESOS POR SERVICIOS			3417,57	
AFILIACIONES Y RENOVACIONES		2689		
MANEJO Y COBRANZA				
OTROS SERVICIOS		728,57		
TARIFADOS DIFERENCIADOS				
COBRO DE LIBRETA	100			
OTROS INGRESOS	628,57			
OTROS INGRESOS OPERACIONALES			40680,3	
UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES RECUPERADO				
DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION				
OTROS		40680,3		
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	40680,3			
REINTEGRO PAGO CONSEP				
DEVOLUCION MULTA IESS				
OTROS INGRESOS			4928,76	
UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
ARRENDAMIENTOS		4910,7		
ARRIENDO LOCALES TARIFA 12%	4910,7			
VENTAS TARIFA 0%				
OTROS		18,06		
INGRESOS POR ADMINISTRACION				
INGRESOS VARIOS	18,06			
PERDIDAS Y GANANCIAS				
		<b>255283,76</b>	<b>255283,76</b>	<b>255283,76</b>
TOTAL UTILIDAD \$26906,40				

Fuente: Coop. Coorambato Ltda.

Elaboración: Coop. Coorambato Ltda.