

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“La gestión de riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de  
la ciudad de Ambato”**

---

**Autora:** Chuncha Benalcázar, Liliana Cristina

**Tutora:** Lic. Zamora Sánchez, Ruth Armenia

**Ambato – Ecuador**

**2016**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Lic. Ruth Zamora con cedula de ciudadanía N° 120577546-1, en mi calidad de Tutora de trabajo de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por la Señorita Chuncha Benalcázar Liliana Cristina, de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que este informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación por la modalidad de trabajo de manera independiente, de la Universidad Técnica de Ambato en el Normativo para 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 calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo del 2016.

### **EL TUTOR**



**Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez**


**C.I 120577546-1**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Liliana Cristina Chuncha Benalcázar con cédula de ciudadanía No. 1804287090. Tengo a bien indicar que los criterio emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Investigación.

Ambato, Marzo del 2016

AUTORA

  
Liliana Cristina Chuncha Benalcázar  
C.I. 1804287090

## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de Investigación un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de Investigación.

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

Ambato, Marzo del 2016.

**AUTORA**



---

**Liliana Cristina Chuncha Benalcázar**

**C.I. 1804287090**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprobó el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por Liliana Cristina Chuncha Benalcázar, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo del 2016.



Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



Abg. Anita Labre

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dra. Mirian Manjarrez

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Inicialmente quiero dedicar este trabajo a Dios, quien es un pilar fundamental en mi vida, a mi madre que me ha enseñado a tener un espíritu de lucha, a mi padre por su comprensión y paciencia, mis hermanos y familiares, los que han sabido brindarme su apoyo incondicional, su amor y su confianza en todo momento, a mis amigos con los cuales compartimos muchas experiencias; mi gratitud a todos ustedes.

***LILIANA.***

## **AGRADECIMIENTO**

Un infinito agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a través de sus docentes he tenido la oportunidad de formarme académicamente.

Un agradecimiento eterno a la Lic. Ruth Zamora por su orientación y ayuda que sin su apoyo no hubiese sido posible culminar con este trabajo.

Finalmente agradezco al Señor. Gerente Abogado Luis Alfonso Chango y al personal que labora tan prestigiosa institución por abrirme sus puertas y otorgarme la información necesaria para el desarrollo de este proyecto.

***LILIANA.***

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

**TEMA:** “LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD EN LA  
COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**AUTORA:** Liliana Cristina Chuncha Benalcázar

**TUTOR:** Lic. Ruth Armenia, Zamora Sánchez

**FECHA:** Marzo del 2016

**RESUMEN EJECUTIVO**

Incurrir en riesgo crediticio es parte inherente de la intermediación financiera, sin embargo, la efectiva gestión del riesgo que realizan los intermediarios financieros es fundamental para la viabilidad institucional y el crecimiento sostenido. Si no se controla los riesgos, y en especial el riesgo crediticio, se puede llegar a la insolvencia. No obstante, es frecuente que la simple percepción de un alto riesgo crediticio pueda disuadir a los intermediarios financieros de incursionar en un determinado segmento del mercado, cuando un importante factor que contribuye a esa percepción es la falta de técnicas adecuadas de evaluación y gestión de riesgos. Este parece ser el caso del sector cooperativista de Ambato, estableciendo el caso particular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Cía. Ltda., de manera especial los créditos otorgados a pequeños y medianos empresarios, como también a productores del sector agrícola respecto a la morosidad a la que incurre estos sectores.

La presente investigación responde a la necesidad de conocer los procedimientos que se establece en el Manual de Funciones Orgánicas razón por la cual se plantea como un reto analizar las metodologías de control interno que ofrezcan viabilidad, considerando la posibilidad de satisfacer necesidades inmediatas mediante la aplicación de estrategias de ahorro y crédito seguros y confiables que permitan enfrentar imprevistos que amenazan la subsistencia de la Cooperativa; mitigando el



riesgo de recuperación identificando circunstancias que dependen tanto de la misma institución como de sus socios.

En el caso particular de la Cooperativa “Mushuc Runa”, donde una de las funciones principales es otorgar créditos, la elección de clientes se hace totalmente indispensable para garantizar sus operaciones más inmediatas, sin riesgo de incumplimiento ante sus acreedores, no obstante el análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos para realizarlo, por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito o de negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarlas con una buena cuota de experiencia y buen criterio, asimismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** RIESGO CREDITICIO, INSOLVENCIA, SEGMENTO DE MERCADO, EVALUACIÓN, GESTIÓN.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT  
CAREER ACCOUNTING AND AUDITING**

**TOPIC: " THE RISK MANAGEMENT AND DELINQUENCY IN THE  
COOPERATIVE MUSHUC RUNA LTDA , OF AMBATO .**

**AUTHOR:** Liliana Cristina Chuncha Benalcázar

**TUTOR:** Ms. Ruth Armenia, Zamora Sánchez.

**DATE:** March 2016

**ABSTRACT**

Falling into credit risk inherent part of financial intermediation, however, the effective management of this risk that financial intermediaries carry out is fundamental for institutional viability and sustained growth. If the risks are not controlled, especially credit risk, it can lead to insolvency. However, often is the case that a basic perception of a high credit risk can dissuade financial intermediaries from making incursions in a determined segment of the market, when an important contributory factor to this perception is the lack of adequate evaluative and risk management techniques. This seems to be the case of the cooperative sector of Ambato, establishing a particular case in the Savings and Credit Cooperative "Mushuc Runa" Cia. Ltda. Especially with reports to the credits awarded to small and medium businesses, as well as producers in the agricultural sector with respect to the defaults that these sectors are incurring.

This investigation responds to the need to know the producers that are established in the Manual Organic Functions, the reason for which the challenge has been set as analyzing the internal control methodologies that offer viability, evaluating the chance of **satisfying** immediate needs by means of the applications of secure and trustworthy saving and credit strategies that enable a confrontation of unexpected situations that threaten the survival of the cooperative, mitigating the risk of recuperation by identifying circumstances that so depend on the same institution as their partners.

In the particular case of the “MUSHUC RUNA” Cooperative, where one of the principal functions is to award credits, the choice of clientes becomes completely essential in order to guarantee their more immediate operations without the risk of incomplection before their creditors. On the other hand, the analysis of credits is considered on art since there are no rigid schemes to carry it out on the contrary, it is dynamic and demands creativity from the credit or business officer.

However, it is important to dominate the different credit analysis techniques and complement them with a quota of good experience and judgement, additionally it is necessary to have the basic information that will facilitate minimizing the number of doubts in order to make the correct decision.

**KEYWORDS:** CREDIT RISK, FINANCIAL, MARKET SEGMENT, EVALUATION, MANAGEMENT.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE CUADROS .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Análisis Crítico.....	8
1.2.3 Prognosis .....	9
1.2.4 Formulación del problema .....	10
1.2.5 Preguntas directrices .....	10
1.2.6 Delimitación.....	10
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos .....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO .....	13
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13

2.2 Fundamentación Filosófica .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	16
2.4 Categorías Fundamentales .....	19
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de Variables.....	38
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1 Enfoque .....	39
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	39
3.2.1 Investigación de campo.....	39
3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental .....	40
3.3 Nivel o Tipo de Investigación .....	40
3.3.1 Investigación Exploratoria .....	40
3.3.2 Investigación Descriptiva.....	41
3.3.3 Investigación Explicativa .....	41
3.4 Población y Muestra.....	41
3.4.1 Población.....	41
3.4.2 Muestra.....	42
3.5 Operacionalización de las Variables .....	44
3.5.1 Operacionalización de Variables Independiente: Gestión de Riesgos .....	44
3.5.2 Operacionalización de Variables Dependiente: La Morosidad.....	45
3.6 Plan de la recolección de Información .....	46
3.7 Plan de Procesamiento de Información.....	47
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	47
CAPÍTULO IV .....	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	48
4.1 Análisis de Resultados .....	48
4.2 Verificación de la Hipótesis .....	60
4.2.1 Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis .....	60
4.2.3 Descripción de la información .....	61
4.2.4 Nivel de significancia.....	61

4.2.5 Estadístico de Prueba .....	61
4.2.6 Cálculo del chi-cuadrado.....	61
4.2.7 Zona de región de Aceptación y Rechazo.....	62
4.2.8 Grafica del Chi Cuadrado.....	63
4.2.9 Decisión final .....	63
CAPÍTULO V .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
5.1 Conclusiones .....	73
5.2 Recomendaciones.....	74
CAPITULO VI .....	75
PROPUESTA .....	75
6.1 Datos Informativos.....	75
6.1.1 Titulo de la propuesta.....	75
6.1.2 Institución.....	75
6.1.3 Beneficiarios .....	75
6.1.4. Ubicación .....	75
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.....	76
6.1.6 Equipo técnico responsable.....	76
6.1.7 Costo .....	76
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	77
6.3 Justificación.....	77
6.4 Objetivos: .....	78
6.5Análisis de Factibilidad.....	78
6.6 Fundamentación Científica .....	80
6.7 Modelo Operativo .....	82
FASE I.....	86
FASE II.....	93
FASE III .....	110
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS .....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas .....	8
Gráfico N° 2: Inclusión de Variables .....	19
Gráfico N° 3: Subordinación Variable Independiente .....	20
Gráfico N° 4: Subordinación Variable Dependiente.....	21
Gráfico N° 5: Sistemas internos de evaluación.....	48
Gráfico N° 6: Recopilación la información .....	49
Gráfico N° 7: El control de gestión de riesgos.....	50
Gráfico N° 8: Los requisitos mínimos de gestión .....	51
Gráfico N° 9: Se cuenta con las back-ups de los créditos otorgados.....	52
Gráfico N° 10: Evaluación de la Gestión de Riesgos .....	53
Gráfico N° 11: La gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros.....	54
Gráfico N° 12: La morosidad que se encuentra estableciendo .....	55
Gráfico N° 13: Nivel de Morosidad.....	56
Gráfico N° 14: La gestión de riesgos en la morosidad.....	57
Gráfico N° 15: Tiempo para realizar una auditoría interna de gestión de riesgos .....	58
Gráfico N° 16: Estrategias que debe realizar la cooperativa .....	59
Gráfico N° 17: Representación del Chi Cuadrado .....	63
Gráfico N° 18: Plan de Gestión de Riesgos .....	85
Gráfico N° 19: Porcentaje de morosidad .....	94
Gráfico N° 20: Técnicas proactivas de la morosidad.....	111
Gráfico N° 21: Tipo de Certificado propuesto:.....	112
Gráfico N° 22: Tipo de E- mail a enviar a los clientes: .....	113
Gráfico N° 23: Recordario de los clientes sobre los pagos.....	114
Gráfico N° 24: Modelo de la Notificación a los socios .....	118
Gráfico N° 25: Consulta saldos crédito en línea .....	119

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Otros Riesgos .....	27
Cuadro N° 2: Población .....	42
Cuadro N° 3: Operacionalización Variable Independiente .....	44
Cuadro N° 4: Operacionalización Variable Dependiente .....	45
Cuadro N° 5: Plan de recolección de Información .....	46
Cuadro N° 6: Sistemas internos de evaluación .....	48
Cuadro N° 7: Recopilación la información .....	49
Cuadro N° 8: El control de gestión de riesgos .....	50
Cuadro N° 9: Los requisitos mínimos de gestión .....	51
Cuadro N° 10: Se cuenta con las back-ups de los créditos otorgados .....	52
Cuadro N° 11: Evaluación de la Gestión de Riesgos .....	53
Cuadro N° 12: La gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros .....	54
Cuadro N° 13: La morosidad que se encuentra estableciendo .....	55
Cuadro N° 14: Nivel de Morosidad .....	56
Cuadro N° 15: La gestión de riesgos en la morosidad .....	57
Cuadro N° 16: Tiempo para realizar una auditoría interna de gestión de riesgos .....	58
Cuadro 17: Estrategias que debe realizar la cooperativa .....	59
Cuadro N° 18: Frecuencias Observadas .....	61
Cuadro N° 19: Frecuencias Esperadas .....	61
Cuadro N° 20: Tabla de contingencia .....	62
Cuadro N° 21: Distribución de Chi cuadrado .....	62
Cuadro N° 22: Costos para la elaboración de la propuesta .....	76
Cuadro N° 23: Plan operativo .....	84
Cuadro N° 24: Análisis FODA .....	90
Cuadro N° 25: Los indicadores de la Gestión de Riesgo .....	91
Cuadro N° 26: Los indicadores Financieros .....	92
Cuadro N° 27: Índices de Morosidad .....	94
Cuadro 28: Concesión de Créditos .....	96
Cuadro N° 29: Gestión de cobros .....	97
Cuadro N° 30: Procedimientos Del Plan De Riesgos Crediticios .....	98
Cuadro N° 31: Políticas de Recuperación de Cartera .....	101



Cuadro N° 32: Flujos grama de Aprobación de crédito.....	104
Cuadro N° 33: Flujo grama del procedimiento de cobro de mora .....	105
Cuadro N° 34: Flujo grama de procedimiento del jefe de crédito para calificar el nivel de cumplimiento de los oficiales de crédito .....	107
Cuadro N° 35: Flujo grama del procedimiento de cobro vía jurídico.....	109
Cuadro N° 36: Cronograma de actividades.....	116

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la actividad financiera ha evolucionado de manera exponencial. Esto se refleja en el crecimiento de los negocios financieros, no solo en volumen, sino aún más importante en complejidad y cantidad de servicios. Este fenómeno, entre otros, como los escándalos financieros de la última década, ha generado la conciencia sobre los procesos de administración de riesgos. Las entidades financieras han desarrollado fórmulas avanzadas y eficientes de administración de sus riesgos operacionales y han llegado a modelos que les permiten cuantificarlos y, por ende, lograr una mejor administración de los mismos. Esto se traduce en ahorros concretos de capital, y en una mejor posición de solvencia frente a posibles debilidades.

El siguiente compendio está integrado por seis capítulos, que comprende:

**Capítulo I.** El Planteamiento del Problema, aquí se plantea la problemática del trabajo investigativo, se realiza la justificación, es decir las razones para realizar la investigación, se plantea objetivos que indiquen a dónde quiere llegar y que resultados se espera obtener.

**Capítulo II.** El Marco Teórico. Contiene los antecedente investigativos, fundamentación filosófica, y bajo que leyes, reglamentos, y otras normativas se respalda la investigación, categorías fundamentales que sustentan las variables del problema, hipótesis y señalamiento de las variables.

**Capítulo III.** La Metodología de la Investigación, se describe la metodología del trabajo, modalidades de la investigación, población y muestra, la operacionalización de las variables, se desarrolla el plan de recolección y procesamiento de la información.

**El Capítulo IV** Análisis e interpretación de resultados, se presenta el análisis e interpretación minucioso de los resultados que proviene de lo planteado en el tercer capítulo, con la ayuda de herramientas estadísticas, proyectando los resultados en

diagramas que generan una mejor comprensión, también se presenta la verificación de la hipótesis, la misma que ayuda a determinar si el trabajo de investigación está correctamente desarrollado.

**Capítulo V** Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se menciona las conclusiones encontradas durante el desarrollo del presente trabajo con sus respectivas recomendaciones.

**Capítulo VI** Propuesta, Finalmente la parte fundamental de la investigación realizada, en este capítulo a través de un plan de acción permitirá Diseñar de un Plan de Gestión de Riesgos, con la Finalidad de Reducir la Morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la Ciudad de Ambato.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

“La Gestión de Riesgos y la Morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato”

### **1.2 Planteamiento del Problema**

La gestión es el proceso de identificación, evaluación, seguimiento y control o cobertura del riesgo. En un grupo financiero diversificado y activo, la adecuada identificación, medición y valoración de las diferentes tipologías de riesgo es clave para expandir y crecer en sus mercados. Los países en vías de desarrollo de todo el mundo están tratando de formar cooperativas económicamente viables que puedan operar con propia iniciativa. El subdesarrollo de los mercados de financiamiento tiene consecuencias económicas y sociales negativas.

El acceso limitado a servicios financieros formales y, en particular el crédito, contribuye a una pobreza persistente, menores tasas de crecimiento económico y gran inequidad de ingresos y activos.

Estas circunstancias fomentan cooperativas con un escaso número de miembros, un pequeño volumen de transacciones, una cantidad limitada de capital pagado y un reducido ingreso para pagar los gastos de funcionamiento; por lo que aumenta el riesgo financiero inherente y se convierte en un problema fundamental encontrar una base de organización con miras a la suficiencia económica.

Las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, son relativamente nuevas en el mercado financiero y son vulnerables a los riesgos, problemática que se

revisará en la Cooperativa “Mushuc Runa” de manera específica en la morosidad o riesgos crediticios y operacionales que afecta su rentabilidad.

### **1.2.1 Contextualización**

#### **Macro**

En los últimos tiempos, el sistema financiero del país se ha visto deteriorado, no solo en su imagen sino también en su entorno, ya sea por el sistema social o por el sistema político que envuelve a nuestro país. La incertidumbre existe siempre ya que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro.

La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que importa porque incide en el bienestar de la gente... Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo. (Bodie & Merton, 1999, pág. 90)

Dada la desmedida y creciente competitividad en la que se encuentran las empresas, actualmente por acceder a un aumento en sus márgenes, las entidades están predispuestas a asumir más riesgos en un intento de recuperar la rentabilidad perdida sin realizar un análisis adecuado de sus políticas de crédito y la falta de control de vigilancia de la cartera, por lo que son pocas las instituciones que ofrecen una variedad de productos financieros apropiados a las demandas y capacidades de los diferentes tipos de clientes, o incluso del mismo cliente en el transcurso del tiempo.

Es por eso que, estas instituciones se ven golpeadas por un alto nivel de morosidad debido a que al momento de otorgar créditos no realizan una propicia investigación en el procedimiento de la concesión de créditos.

Las instituciones de micro finanzas de América Latina generalmente se encargan de atender solamente a un pequeño segmento de hogares de bajos ingresos diversificados. En el caso de las cooperativas se limitan en el tamaño y plazo de los préstamos, dado la pequeña base de capital de sus clientes y al alto grado de riesgo no mitigado que está

asociado con el crédito de consumo. (Wenner, Navajas, Trivelli, & Tarazona, 2008, pág. 54)

## **Meso**

Los ejecutivos de las instituciones financieras interesados en la consolidación y el crecimiento, tienen el desafío de cómo realizar una mejor gestión de los riesgos a fin de reducir costos, reducir la morosidad y mejorar los márgenes de utilidad.

Además de que son los encargados de operar en zonas específicas con una propuesta desafiante debido a la dispersión geográfica de los clientes, los altos costos de transacción, la pobre infraestructura y los bajos niveles de educación y de ingresos. Sin embargo, una mejora en las técnicas de gestión de riesgos sería una gran ayuda para solucionar estos problemas, permitiendo así que las instituciones financieras puedan brindar servicios a un segmento del mercado que no está bien servido y que es difícil de alcanzar.

En la provincia de Tungurahua, en los últimos cinco años, se ha dado un aumento en el número de cooperativas de Ahorro y Crédito siendo esta provincia una de las que mayor número de entidades cooperativas posee en el país, dado que cada año las instituciones financieras han ido creciendo en cartera debido, principalmente, a que en Tungurahua se maneja un sin número de pequeñas y medianas empresas que demandan de financiamiento para mantenerse en el mercado, por lo que se puede considerar como una de las provincias más comerciales en el país lo que genera que cada día aparezcan más personas demandantes de crédito y que han ido “inflando” la cartera crediticia. Se debe mencionar que estas instituciones, en específicos las cooperativas son reguladas por la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Este sistema financiero ha tenido una gran acogida en Ambato y a nivel de la provincia, especialmente en aquellas entidades que están administradas por indígenas, que vieron como un referente a las primeras cooperativas que nacieron a nivel nacional a raíz de la crisis bancaria que soportó Ecuador en los años 1990-2000. (La Hora, 2015)

No obstante las primeras cooperativas crecieron en función de dar oportunidades de desarrollo para el sector medio-bajo, donde les brindaban a los ciudadanos garantías en sus créditos y sobre todo oportunidades de crecer a través de ellos.

## **Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” es una institución financiera ubicada en la ciudad de Ambato, con más de quince años en el mercado, creada el 17 de diciembre de 1997. Es una entidad financiera que poco a poco, con el apoyo de los socios de Pilahuin, Chibuleo y Quisapincha, que, sin un local, presupuesto o recursos financieros, se ha ido formando y estableciéndose exitosamente, solamente con el Acuerdo Ministerial otorgado en 1997 y sin ninguna experiencia financiera sus socios la han ido convirtiendo en un referente del cooperativismo, los conflictos económicos que atraviesa nuestro país ha sido uno de los factores principales para que sus clientes soliciten créditos, de la misma manera que han transcurrido los años de vida institucional se ha incrementado la situación de riesgo al facilitar los créditos de forma empírica ya que existen falencias al analizar las solicitudes para los créditos, el personal que labora en esta área no se encuentra capacitado de forma adecuada incidiendo en la morosidad de los préstamos otorgados a los diferentes sectores.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012), las instituciones cooperativistas en la ciudad de Ambato son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales deberán establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares.

Así también la Superintendencia de Bancos y Seguros (2004) en sus normas establece que la administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones. Las instituciones tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo.

Para todo esto la institución ha desarrollado procesos que permitan disminuir esta problemática, los cuales no han sido suficiente y debido al número de socios, clientes

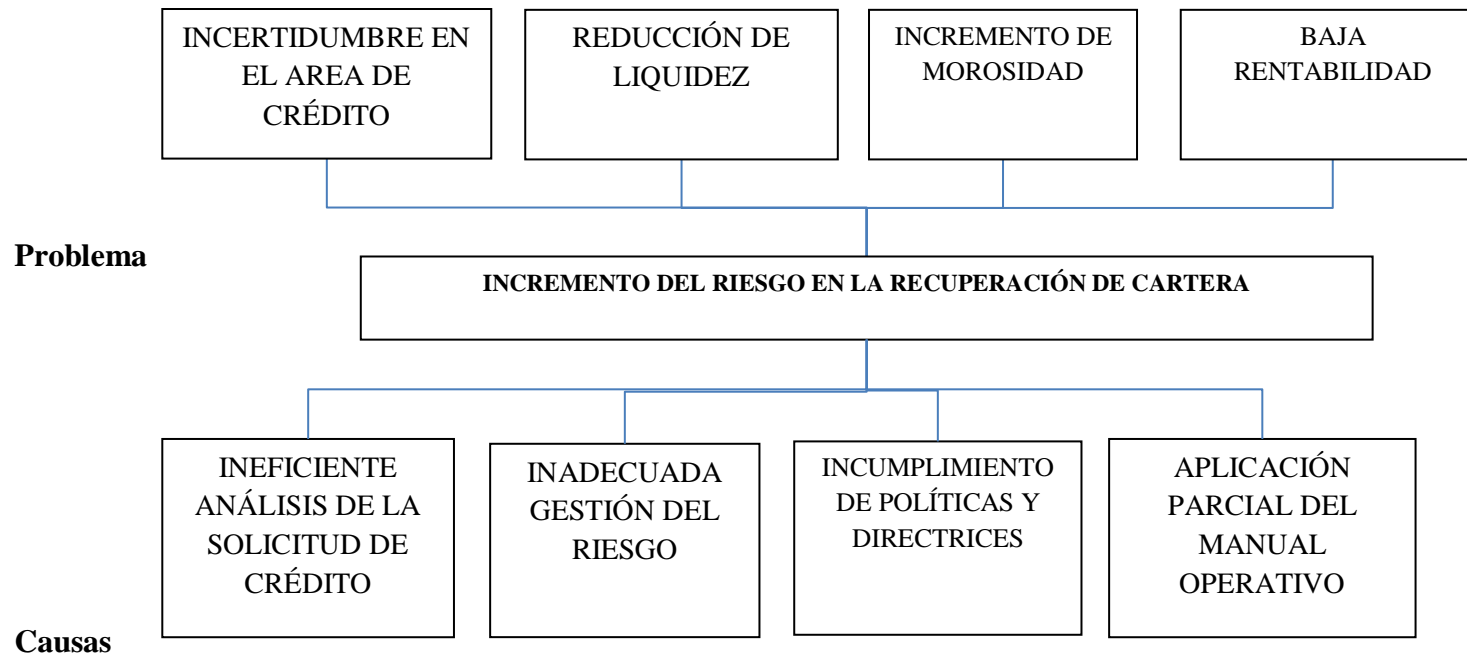
y empleados, debe enfrentar los problemas propios de la entidad. Para su actual Gerente el Abogado. Alfonso Chango las decisiones, quizás las más críticas, son aquellas que se toman en las condiciones de riesgo, pero también son las más representativas e importantes que al nivel gerencial que debe tomar. Es por esto que un adecuado, eficaz y práctico análisis de riesgo en cualquier empresa es necesario e inclusive imprescindible. El capital económico es decisión única del análisis propio de la sustitución y es ahí donde el riesgo guarda un mayor interés al calcular el porcentaje o la cantidad de este fondo para posibles y eventuales pérdidas para las cuales no se están totalmente preparados.



## 1.2.2 Análisis Crítico

### ÁRBOL DE PROBLEMAS

#### Efectos



**Gráfico N° 1:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **1.2.3 Prognosis**

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” no ejecuta un eficiente sistema de gestión de riesgo y un control adecuado en la morosidad continuara periodo a periodo acumulando cartera vencida viéndose afectada su situación financiera, lo que crearía un ambiente de total incertidumbre en el comportamiento de la liquidez, solvencia y rentabilidad de la misma, además de ocasionar un desconocimiento de las posibles debilidades y amenazas que pudiera tener a futuro la entidad, en lo que se refiere a riesgos crediticios al momento de otorgar los créditos a los diferentes sectores.

Dado estas condiciones, es así como se originaría un panorama inadecuado sobre los procedimientos operativos y financieros de la Cooperativa, ya que los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes, lo que traería consigo una disminución drástica en los resultados económicos, obteniéndose un déficit financiero.

Por otro lado al contar con esta situación financiera la Cooperativa enfrentaría un retiro masivo en las cuentas de los socios, por lo que en dicho caso no existiría disponibilidad suficiente para satisfacer a todos, afectando directamente a su estabilidad y solvencia.

Al no contar con el disponible necesario la institución no podría cubrir sus pasivos y gastos operacionales, por lo que tendría que deshacerse de sus activos para poder cubrir sus obligaciones, lo cual afectaría a los clientes externos e internos, quienes no recibirán a tiempo su dinero ahorrado y sus remuneraciones respectivamente, además no podrá disponer de los recursos necesarios para el giro del negocio, por lo que se declararía en quiebra.

De darse lo descrito anteriormente en el peor de los casos la institución debería liquidar sus actividades, lo que generaría un mayor grado de desempleo en la provincia.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide la Gestión de Riesgos en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?
- ¿Cuál ha sido el comportamiento de la morosidad durante el periodo 2014 en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa” disminuye la Liquidez?
- ¿Cuál será la alternativa a tomar a fin de lograr una adecuada gestión de riesgos que permita reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa?

#### **1.2.6 Delimitación**

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Gestión de Riesgos
- **Aspecto:** Manual Operativo
- **Temporal:** El tiempo de duración de la presente investigación comprende de Abril a Octubre 2015.
- **Espacial:** La cooperativa Mushuc Runa, está ubicada en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, Parroquia La Matriz.

#### **1.3 Justificación**

Es irrefutable, que el cooperativismo, es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; y parte fundamental de la economía solidaria como parte de un sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de

vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.

El riesgo de crédito se ha desarrollado muchos años atrás, simplemente por la posibilidad de que se produzca o genere un hecho que dé como resultado pérdidas que afecten el valor económico de la empresa; en este caso la posibilidad de no pago de la deuda contraída por un periodo de tiempo establecido. Su importancia radica en potenciales pérdidas que al no ser controladas e identificadas a tiempo, pueden ocasionar o lesionar gravemente a la institución, acompañadas de un inadecuado manejo administrativo.

La presente investigación responde a la necesidad de conocer los procedimientos que se establece en el Manual de Funciones Orgánicas razón por la cual se plantea como un reto analizar las metodologías de control interno que ofrezcan viabilidad, considerando la posibilidad de satisfacer necesidades inmediatas mediante la aplicación de estrategias de ahorro y crédito seguros y confiables que permitan enfrentar imprevistos que amenazan la subsistencia de la Cooperativa; mitigando el riesgo de recuperación identificando circunstancias que dependen tanto de la misma institución como de sus socios.

En el caso particular de la Cooperativa “Mushuc Runa”, donde una de las funciones principales es otorgar créditos, la elección de clientes se hace totalmente indispensable para garantizar sus operaciones más inmediatas, sin riesgo de incumplimiento ante sus acreedores, no obstante el análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos para realizarlo, por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito o de negocios.

Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarlas con una buena cuota de experiencia y buen criterio, asimismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

## **1.4 Objetivos**

### **Objetivo General**

- Estudiar sistemáticamente la Gestión de Riesgos y su incidencia en la Morosidad en la cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar y diagnosticar la gestión de riesgo a los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
- Evaluar mediante un análisis financiero la morosidad que se encuentra disminuyendo la Liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.
- Proponer un plan de Gestión de Riesgo, con la finalidad de reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Luego de efectuar una revisión y análisis bibliográfico, en la Biblioteca Virtual como física de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, a continuación se detallan los siguientes antecedentes investigativos:

Según Arias R. (2013), en su Tesis “La Gestión del Riesgo de Crédito y su Relación con la Liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., de la ciudad de Latacunga en el Primer Semestre del Año 2012”, (Postgrado, no publicada), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, menciona que:

La elaboración de un manual de políticas para la Cooperativas de Ahorro y Crédito Andina Ltda., es importante porque su aplicación permitirá un mejor análisis de las solicitudes de crédito dentro de los lineamientos enmarcadas y en el contexto propio de esta institución financiera.

La aplicación de este manual tendrá como resultado un repago oportuno de los créditos a través de normativas que garanticen un análisis verídico de la capacidad de pago, y demás requerimientos considerados en la solicitud de crédito de los socios y de esta forma disminuir el riesgo y por ende los altos índices de morosidad presentados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

La propuesta del este manual de políticas de riesgo crediticio ha sido posible realizarlo en base a la documentación entregada, previa la autorización del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., y así proponer mejoras a las políticas de crédito y seguimiento de los préstamos para poder mantener una buena liquidez que le permita a la institución continuar con la atención oportuna de nuevos créditos para más socios. (pág. 76)

Según Altamirano P. (2011), en su tesis “El Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa Unión Popular de la ciudad de Ambato”, (Pregrado, no publicada), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, menciona que:

El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa tiene influye en la liquidez puesto que el fondo necesario para emitir nuevos créditos se ve reducido.

El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón comportamiento y fidelidad con la cooperativa. (pág. 103)

Puente D. (2010), en su tesis “Gestión de Riesgo de Crédito en Mutualista Pichincha-Modelo de Pérdida Esperada para la Cartera Hipotecaria de Vivienda”, (Pregrado, no publicada), Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador, Latacunga, afirma que:

Si bien existe una normativa legal que establece niveles de provisión exigidas, el utilizar modelos específicos a la realidad y características de cada institución para determinar el nivel adecuado de provisión que deben mantener, es extremadamente importante pues es conocido que no existe dos instituciones financieras iguales. (pág. 192)

De la misma manera mediante las bibliotecas virtuales de universidades de países como México, Chile y Venezuela se obtuvo los siguientes antecedentes investigativos:

Según Lara J. (2010) en su tesis “La Gestión de Riesgo de Crédito en las Instituciones de Micro Finanzas”, (Postgrado, publicada) Universidad de Granada, Granada, señala que:

El éxito futuro de las micro finanzas radica, al igual que en cualquier otra actividad financiera, en la existencia de un marco normativo que las regule, es decir, que las micro finanzas se vean envueltas en un entorno donde existen reglas claras de regulación y control, así como organismos de supervisión. Sin embargo, tal y como indican Chiten y Rosenberg (200), la presencia de un marco jurídico apropiado y de una buena supervisión no garantizan un comportamiento adecuado en el que el nivel de riesgo asumido por el IMFS posicione en ventaja al cliente respecto a los accionistas de la correspondiente organización. Es decir por numerosos que sean los controles en las áreas de adecuación de capital, calidad de los activos, gestión de la liquidez y la institución en general, una correcta supervisión debe de

acompañarse de un conjunto de políticas organizacionales, planes de negocios, controles internos y gestión administrativa propios de un intermediario financiero eficaz. (pág. 41)

Tomando como referencia la tesis de Baltodano R. (2014), en su Tesis “Las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la Ciudad de Chepén Año 2012”, (Pregrado, no publicada), Universidad Nacional de Trujillo, Perú, menciona que:

Los mercados de crédito, en general, son ineficientes debido al problema de información asimétrica que en ellos existen. Cabe recalcar, que los problemas de morosidad se convierten en problemas de liquidez en el corto plazo y si no se cuentan con líneas de crédito contingentes, este problema se puede convertir en uno de solvencia en el largo plazo que determina probablemente la liquidación de la institución.

Sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen las instituciones micro financieras incluyendo Caja Municipal de Sullana es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre de no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario del negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, entre otros factores; trayendo consigo la morosidad, la cual va afectar la rentabilidad de dicha empresa. (pág. 9)

De acuerdo a González E. (2008), en su tesis “La Gestión de Riesgos y su Incidencia en las Finanzas de las Entidades de Ahorro y Préstamo Venezolanas”, (Pregrado, no publicado), Barquisimient, menciona que:

Actualmente las instituciones financieras deben estar orientadas a la implantación de una adecuada gestión de riesgos que es impulsada principalmente por los organismos reguladores internacionales y que sugieren el empleo de metodologías que fomenten un sistema financiero sólido y solvente. Más aun, cuando el contexto actual, se caracteriza por una mayor incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros, lo que requiere que el riesgo tenga participación directa en el negocio bancario, exigiendo por lo tanto, mejoras en los sistemas de medición y control de los mismos. (pág. 20)



El beneficio de la elaboración y aplicación de un manual de crédito, en general, para todas las instituciones financieras les permite tener lineamientos claros y precisos para la ejecución de las funciones, actividades y procesos que se ejecutan diariamente en cada una de las áreas de la institución permitiendo mejorar su gestión administrativa, de créditos y cobranzas.

Mediante una adecuada utilización y gestión de los diferentes recursos que conforman una entidad financiera, se puede lograr controlar el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos de forma eficiente y eficaz, con ello, las instituciones pueden disminuir la morosidad y por ende incrementar su liquidez.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

Herrera, Medina, & Naranjo (2004) afirman que la fundamentación filosófica “busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que genera cambios cualitativos profundos” (pág. 21). Para la elaboración de la presente investigación se utilizará el paradigma crítico-propositivo, porque este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad.

## **2.3 Fundamentación Legal**

Este análisis se fundamenta en estudios previos realizados, leyes, reglamentos y códigos desde la constitución hasta los planteamientos básicos en los artículos de las leyes encontrados en la normativa legal ecuatoriana.

En la actualidad y en base a las reformas que ha ido generando en el régimen del actual Presidente Sr. Rafael Correa, la Asamblea Nacional derogó la Ley de Cooperativas para dar paso a la Ley de Economía Popular y Solidaria que será encargada de definir las políticas y la institucionalidad que deben tener las cooperativas.

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012) afirma:

Art. 1.- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, así como la organización y funciones de la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, (SSPS), en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Forman parte del Sistema las organizaciones de integración de sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, cooperativas u otras formas asociativas y solidarias de propiedad, las instituciones auxiliares del Sistema, las cooperativas comunitarias, las cooperativas solidarias de salud, las pre cooperativas, los fondos de empleados, las asociaciones mutualistas, las cooperativas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, las cooperativas asociativas de trabajo y en general, todas aquellas formas asociativas solidarias que cumplan con las características mencionadas en el presente Título y serán controladas por la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en el ámbito de su competencia.

### **Título III**

De la Constitución, Organización y Extinción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

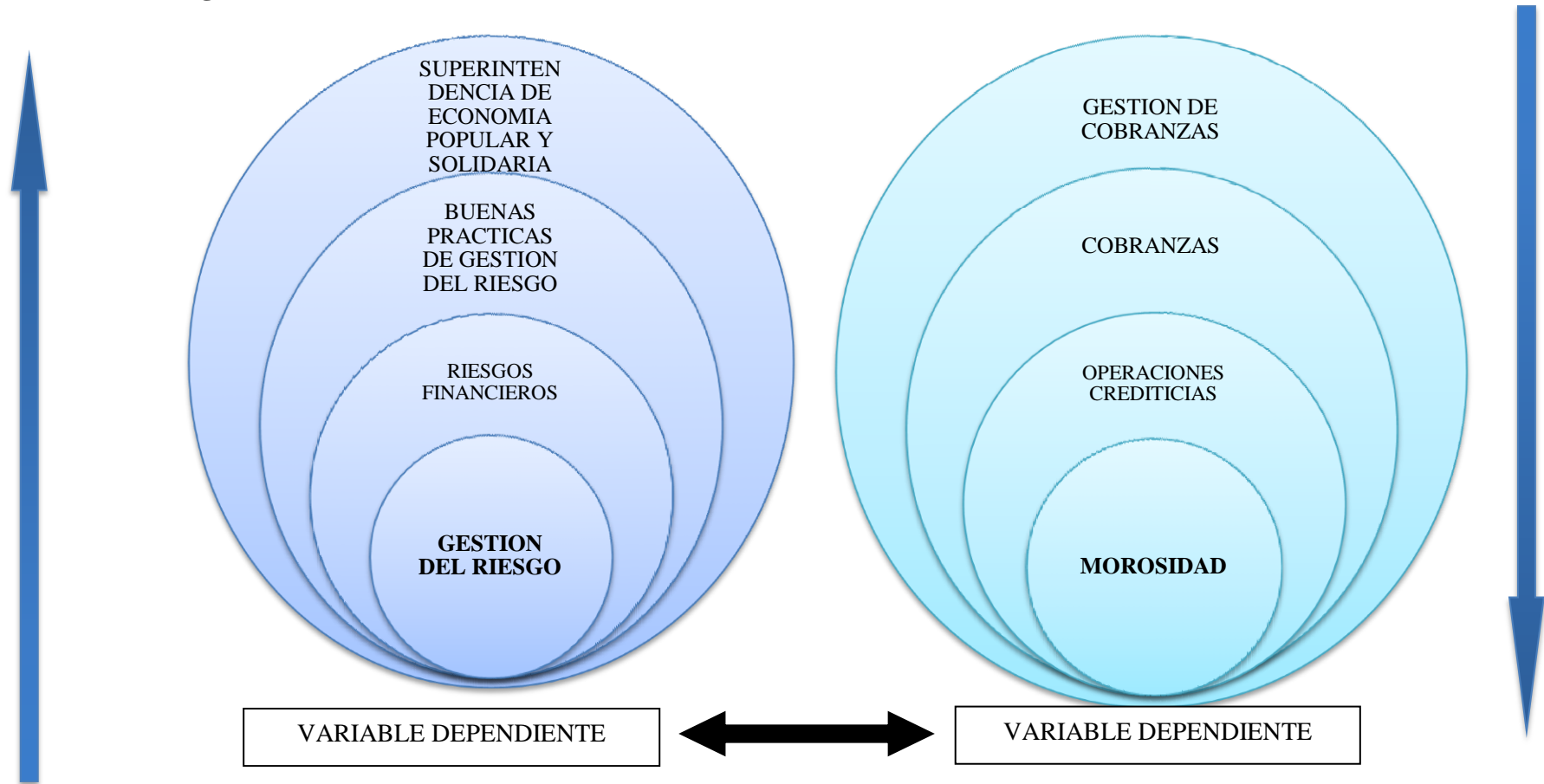
Art. 82.- El Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, asumirá las siguientes responsabilidades ante los socios:

- a) Definir las directrices estratégicas que regulen la administración de riesgos crediticios.
- b) Aprobar operaciones de crédito de acuerdo a los montos máximos asignados por el Consejo de Administración, y los que se concedieren a funcionarios y empleados de la Cooperativa.
- c) Realizar análisis periódicos del comportamiento del crédito a efectos de anticipar riesgos y establecer límites totales de crédito; y, cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Manual de Crédito.

Según las Normas Ecuatorianas de Auditoría 10 (NEA, 2000), Registro Oficial No. 530, de septiembre de 2000., en el numeral 8

manifiesta que el término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

## 2.4 Categorías Fundamentales



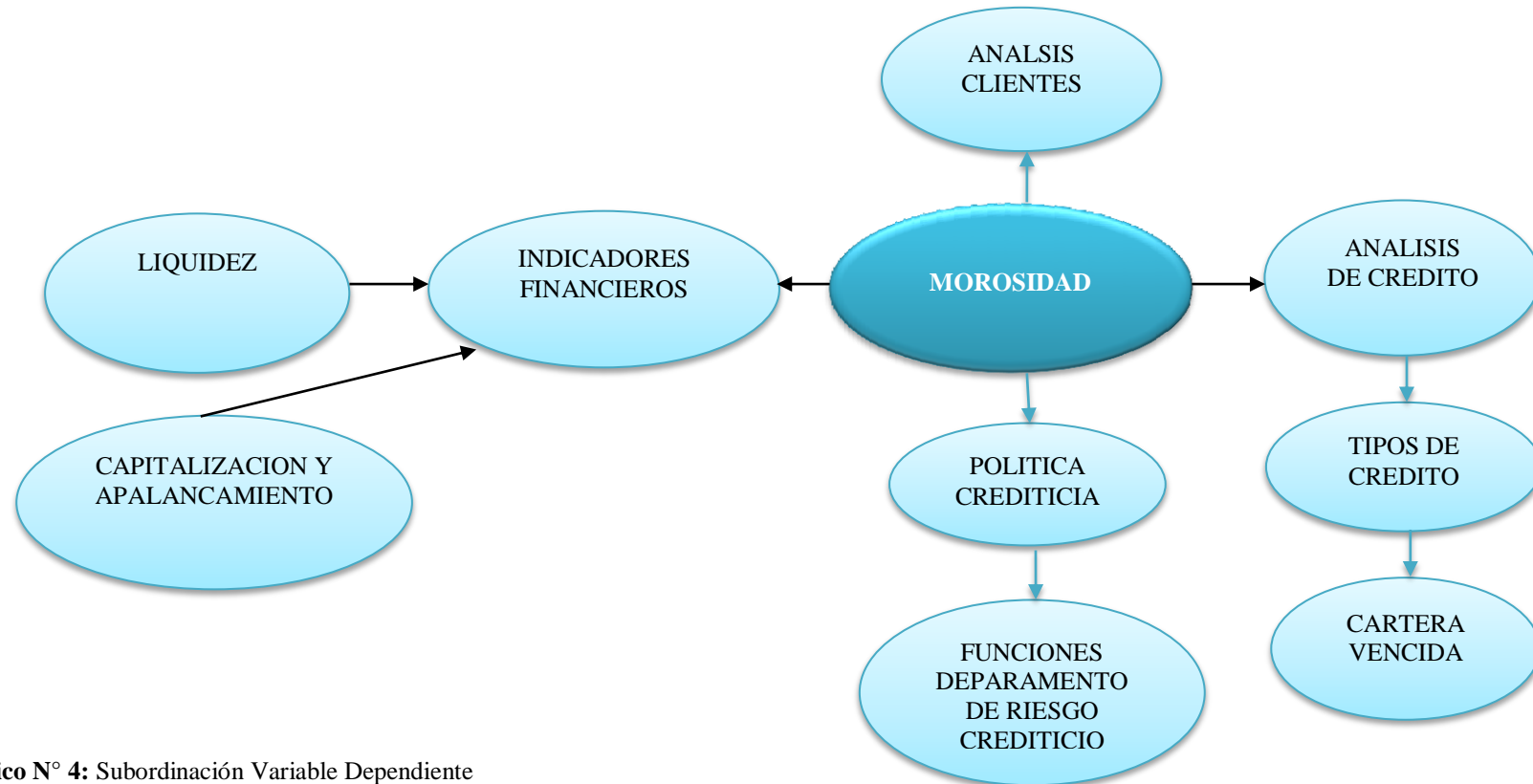
**Gráfico N° 2:** Inclusión de Variables  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Subordinación Variable Independiente**



**Gráfico N° 3:** Subordinación Variable Independiente  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### Subordinación Variable Dependiente



**Gráfico N° 4:** Subordinación Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

## **Variable Independiente**

### **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Como se ha comentado anteriormente la superintendencia de Economía Popular y solidaria es un organismo técnico encargada de controlar la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario, sus acciones se ejecutan dentro del Ecuador, tiene personalidad jurídica de derecho público, presenta un patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

### **Buenas prácticas de Gestión del Riesgo**

El desarrollo de buenas prácticas de Gestión de Riesgos en entidades financieras, conlleva partir de análisis sobre gestión de riesgos de relevancia, como el riesgo de crédito, de tipos de interés o de liquidez, convencido de que es indispensable para el perfil de riesgo de la institución, ya que posibilita la toma anticipada de correctas decisiones administrativas, basadas en experiencias anteriores y en previsiones de ocurrencias inesperadas del riesgo, evitando la exposición de la entidad a pérdidas significativas.

### **Riesgo financiero**

El riesgo financiero es aquel que se muestra cuando las partes con las cuales se ha pactado un contrato no cumplen sus obligaciones contractuales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. (Berrazueta Andrade & Escobar Vizúete, 2012, p. 59)

El estudio de la Gestión de Riesgos y la morosidad en la cooperativa “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato busca mejorar la Gestión del Riesgo de Crédito debido a que

es su principal problema, siendo la cartera de créditos apreciada como el activo más importante en una Cooperativa cuya actividad es la financiera.

## **Gestión de Riesgo**

### **Concepto de Riesgo**

El riesgo se relaciona conceptualmente con el de incertidumbre o falta de seguridad sobre algo que pueda acontecer. Técnicamente hablando, se puede afirmar que el riesgo es aquella posibilidad de ocurrencia al azar de un acontecimiento con graves consecuencias en el patrimonio siendo considerado “contingencia, probabilidad, proximidad de un daño.

Según Berrazueta y Escobar ( 2012) afirman que:

La palabra riesgo utilizada en su sentido correcto significa posibilidad de sufrir pérdida. La naturaleza de la pérdida física o monetaria es indiferente, pero tiene que darse su posibilidad, sin ninguna seguridad de que va a producirse, puesto que allí donde la pérdida es segura no hay riesgo de pérdida, sino certeza. (pag. 56 )

Como se expresa en ambas definiciones de autores el riesgo el riesgo es en sí posibilidades de pérdidas no equilibradas con posibilidades de utilidad.

### **Objetivos de la Gestión de Riesgo**

Proveer elementos que permitan identificar en la probabilidad de que una acción se comporte de manera distinta a lo planificado o pactado, lo que puede repercutir en que ocurra un desvío de los beneficios esperados.

### **Importancia del Riesgo**

Su importancia radica en que está presente ineludiblemente en toda toma de decisiones y en gran medida en aquellos procesos donde se efectúa una inversión. El principal objetivo en su identificación siempre se basa en la posibilidad de que se produzcan eventos susceptibles de distintas naturalezas los que significan origen de pérdidas.



## **Incertidumbre y Riesgo**

Considerar como evidente la incertidumbre exige al trabajo con elementos de probabilidades, y el pronóstico de los eventos futuros como parte fundamental de un programa de Gestión de Riesgos. Campoverde ( 2007) afirma:

La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos, por lo cual el riesgo se mide en términos de consecuencia y probabilidad... a pesar de algunas diferencias en los detalles, en la mayoría de la definiciones, el riesgo empresarial se interpreta en el espacio de categorías como incertidumbre, probabilidades, alternativas, pérdidas. (pag, 69)

En toda Gestión de Riesgos se deben sentar las bases de considerar la incertidumbre, la identificación de riesgos va aparejada de esta en mayor o menor grado en la vida cotidiana.

Gran parte de las decisiones financieras conllevan riesgos y por ende incertidumbre. Por lo que debe ser consideración de la administración los efectos que tendrán esos eventos en la condición financiera de la entidad, si no es considerado los eventos que pudieran acontecer y las estrategias a tomar tanto (financieras, de producto/mercado, o geográficas) la institución estará al margen de las variaciones mercado financiero.

### **Nivel de riesgo**

De gran importancia en la Gestión de Riesgos es determinar el nivel de riesgo capaz o dispuesto a asumir por una entidad financiera con el fin de obtener cierta rentabilidad y valor. Siendo un importante factor en la determinación de objetivos y la elección de estrategias en cada Organización. Cuando la Administración convenga las estrategias en función de lograr sus objetivos debe considerar la disposición a asumir el riesgo a correr. Berrazueta Andrade y Escobar Vizuite( 2012) afirma:

El Consejo de Administración, como responsable de establecer una Gestión Integral de Riesgos en la Cooperativa, debe conocer los principales riesgos que enfrentan y supervisar que se encuentren

dentro de los límites que han establecido. Si no comprenden los niveles de riesgo que la Gerencia está dispuesta a tomar en la búsqueda de sus objetivos, será difícil que puedan cumplir eficazmente sus responsabilidades de supervisión de riesgos. (pag,61)

### **Causas y factores que originan los riesgos**

En la identificación de la ocurrencia de un riesgo deben de encontrarse tres elementos claves:

Primero, la posibilidad de que algo suceda (un evento); segundo, que dicho evento contenga cierta incertidumbre y finalmente la espera de un resultado por una inversión. Pero también el riesgo se hace presente en los créditos y situaciones de negociación o financiación. No habrá que pensarse en el riesgo solamente en el campo de los inversionistas, sino también en toda operación financiera. (Fiduciarias, 2012, p.10)

### **Factores de Riesgo**

Los factores de Riesgo son las fuentes generadoras de sucesos originarios de las pérdidas por Riesgo. Dentro de los factores de riesgo se encuentran:

#### **Externos**

Son eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

- La economía: buen crecimiento económico implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera.
- El sector: no siempre sigue el mismo camino de la economía.
- La actividad económica del asociado o cliente: factores socioeconómicos. Cuando es empleado su situación económica está muy ligada a la situación financiera de la entidad donde labora.

## **Internos**

- Las políticas: son responsabilidad de los Consejos de Administración.
- Riesgo Operacional
- La estructura organizacional.
- Riesgo Legal

## **Tipos de riesgos**

Aunque se conozca la posibilidad de ocurrencia de un hecho siempre está presente la incertidumbre sobre de cuántas veces se mostrará y la extensión del efecto que tendrá. Estos se encuentran manifestados en los conceptos de frecuencia y severidad de la ocurrencia de un riesgo. Se entiende por frecuencia, el número de ocurrencias en un período de tiempo determinado y por severidad, la magnitud de los efectos de la ocurrencia, es decir, el daño o pérdidas ocasionadas. La relación entre frecuencia y severidad se presenta de distintas formas según el tipo de riesgo que se analice.

## **Riesgos estáticos y dinámicos**

**Estáticos:** están relacionados con pérdidas causadas por la acción irregular de las fuerzas de la naturaleza o los errores y violaciones del comportamiento humano resultantes de pérdidas para la sociedad.

**Dinámicos:** están asociados con cambios de las exigencias humanas y el riesgo financiero o también conocido como riesgo de crédito o de insolvencia, se refiere a la incertidumbre originada por el rendimiento de una inversión, debida a cambios que se producen en el sector en el que se opera, sumado a la inestabilidad de los mercados financieros.

## **Tipos de Riesgo Financiero**

**Riesgo operativo:** se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de fallas administrativas, de sistemas inadecuados, fraude, controles defectuosos, o error humano.

**Riesgo de mercado:** Es el que nos encontramos en las operaciones enmarcadas en los mercados financieros. Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado:

1. Riesgo de cambio: está muy relacionado con los cambios en los precios de las monedas extranjeras. El riesgo cobra sentido en esta operación cuando la moneda en la que se basa una operación suba de valor y, por tanto, el coste de la operación sea más elevada.
2. Riesgo de tasas de interés: Como su propio nombre indica, hace referencia al riesgo de que los tipos de interés suban o bajen en un momento no deseado.
3. Riesgo de mercado: es uno de los riesgos más comunes. Se trata del riesgo de que se produzcan pérdidas en una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que depende dicha cartera. (Martínez, 2013,p. 32)

**Riesgo de liquidez:** se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones. Cuando una entidad no puede enfrentar sus deudas a corto plazo aunque venda su activo corriente. Puede suceder que una empresa se encuentra en una etapa de continuas pérdidas de cartera, llegando el momento que no puede pagar a sus trabajadores.

**Riesgo de crediticio:** se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asumen sus obligaciones de pago.

Los riesgos financieros relacionados se reconocen como principales riesgos financieros, aunque existen otros riesgos importantes, los que se muestran de manera resumida en la siguiente tabla.

**Cuadro N° 1: Otros Riesgos**

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
RIESGO LEGAL	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción
RIESGO TRANSACCIÓN	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y prestamos
RIESGO TRADUCCIÓN	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros
RIESGO ECONÓMICO	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

Fuente: (Martínez, 2013)

## **Gerencia del riesgo**

”La gerencia de riesgos es la única arma de que disponemos para luchar contra el riesgo” (Alonso, 2005,p. 19). La Gerencia del Riesgo concierne los métodos en gestión del riesgo los que proporcionan a la organización herramientas necesarias para afrontar sus riesgos.

## **Fases de la Gerencia de Riesgos**

### **La Identificación:**

Consiste en conocer punto por punto la organización, actividades y su entorno para identificar los riesgos que pueden afectarla los que pueden ser positivos y negativos, describirlos, clasificarlos y estimar las consecuencias.

### **Análisis**

El resultado de este permitirá conocer los efectos previsibles de la influencia del riesgo sobre la empresa, pueden estar basados en experiencias de casos análogos de empresas del mismo sector.

### **Reducción/Eliminación**

Conocidos los riesgos y evaluados sus potenciales efectos, se estudia las medidas que se pueden aplicar en la entidad para su reducción o eliminación. El adoptar medidas de prevención, parámetros de control y de calidad posibilitaran actuar ante la ocurrencia de los riesgos, así como en sus consecuencias.

### **Asunción/Transferencia**

Ya conocidos los riesgos, definidas sus causas y reducidos, la empresa deberá gestionarlos, asumiéndolos o transfiriéndolos, siempre que sea posible, a terceros de acuerdo con su interés estratégico.

En este punto alcanzado, la Gerencia de Riesgos se convierte en una importante herramienta para la gestión estratégica de la organización.

La organización es un ente vivo, que desarrolla su actividad en un entorno en constante evolución, y la Gerencia de Riesgos integrada en su estructura operativa y jerárquica le proporciona la capacidad de adaptación que necesita. La Gerencia de Riesgos es un proceso continuo que se retroalimenta de la experiencia de los años anteriores en la definición de la política de gestión de riesgos para los años venideros. De esta forma, la empresa mejora su conocimiento y capacidad de gestión de riesgos y se prepara para gestionar los nuevos riesgos que aparecerán en su camino. (Internet, 2014)

### **Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgo se efectúa de manera continua y repetitiva interactuando con las acciones de la entidad, la misma permite comprender la magnitud de la afectación que tendrán los riesgos en el cumplimiento de los objetivos, así como el impacto y consecuencias de los factores internos y externos que le afectan.

La gestión de riesgo se mueve dentro del contexto del perfil de riesgo de la entidad, dado por dimensión, complejidad de operaciones, regulación de actividades entre otras.

La empresa evalúa los riesgos esperados e inesperados, estos últimos se encuentran fuera de programas como gestión y presupuesto.

Los riesgos se evalúan con un doble dirección, una es teniendo presente el riesgo residual, siendo aquel, que permanece una vez que la dirección desarrolla respuesta a los riesgos y el riesgo inherente, que es aquel al que se enfrenta una Organización cuando no existen acciones por parte de la administración para determinar su probabilidad e impacto. Mientras la incertidumbre de ocurrencia de un evento se evalúa desde dos perspectivas, probabilidad que representa la posibilidad que el evento ocurra e impacto que refleja su efecto.

La empresa debe utilizar el mismo horizonte temporal y las mismas unidades de medida que usa para establecer la consecución de un objetivo como evaluar los potenciales riesgos que podrían afectar la

consecución de estos objetivos. La teoría de la prospectiva nos dice que las personas no quieren arriesgar lo que ya tienen o creen tener, pero toleran más el riesgo cuando creen que pueden minimizar los riesgos; de esta manera la dirección puede estructurar la información para reforzar el riesgo aceptado y el comportamiento hacia el riesgo en toda la entidad. (Escobar, 2005,p.36)

### **Técnicas de evaluación**

Las técnicas de evaluación son una combinación entre técnicas cualitativas y cuantitativas, las primeras se utilizan generalmente cuando los riesgos no se pueden cuantificar al ser insuficientes o creíbles los datos y su obtención no resulta efectiva por su costo, mientras las técnicas cuantitativas aportan mayor precisión y se utilizan en actividades de gran complejidad; al requerir modelos matemáticos, y resulta más relevante para riesgos con historial y frecuencia de variación.

Cuando una organización presenta eventos potenciales que se relacionan entre sí o presentan algún grado de interacción es sumamente importante la evaluación en conjunto, pues puede que por separado no muestre relevancia, mientras que su combinación con otros eventos los convierten en un riesgo de cuidado. “La naturaleza de los eventos y el hecho de que estén relacionados o no pueden afectar las técnicas de evaluación utilizadas” (Escobar, 2005, p. 43).

### **Gestión de Cobranzas**

“La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas” (Internet, 2009). Una efectiva Gestión de Cobranzas, debe tener presente la comunicación, el contacto, y el entorno de negocio, aspectos que producen información que debe ser bien administrada y rápidamente viabilizada para que sea efectiva en su gestión.

Para gestionar el cobro de deudas fuera de tiempo es recomendable que primero se encuentre bien organizada. Conociendo aspectos fundamentales de:

- Su Empresa
- Sus Productos
- Su Industria
- El Flujo Operativo de Negocio
- La Tecnología que utilizan para Administrar la Información

El conocimiento de estas cinco claves conforma la estructura básica para el inicio de una exitosa Gestión de Cobranzas.

La Gestión de Cobranzas temprana, no se está muy distante de la simple gestión de una factura, pues tiende a reducir la demora en el pago por parte de algunos clientes, que precisan estímulos permanentes para pagar sus obligaciones.

Una estrategia orientada a la gestión de recupero de mora temprana pretende llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio (Internet, 2009).

### **Cobranza**

Denominada como el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. La cobranza puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a través del área dedicada a esta actividad, o puede delegarse a otra institución. La Gestión de Cobranza es “el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados” (Internet, 2014).

Se puede decir que la Gestión de Cobranza:

Es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos. (Finanzas y Microempresa, 2011, p. 18)

### **Operaciones Crediticias**

Se entiende como Operaciones Crediticias a las negociaciones financieras que conllevan el recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente.



Las operaciones de crédito pasivas son aquellas en las que los clientes depositan su dinero en la entidad financiera (Caja de Ahorro o Plazo Fijo) y la entidad debe devolver el dinero al término del plazo en el primer caso, y en cualquier momento que sea requerido por el cliente, en el segundo, abonando una tasa de interés por el uso del dinero. El interés es mayor en los plazos fijos ya que el banco cuenta con ese dinero para disponer sin restricciones en el plazo pactado. De estas operaciones de crédito, llamadas colocaciones, el Banco captará efectivo para prestarlo a otros clientes a una tasa de interés mayor al que pagó para recibirlo, tasa que se denomina activa (Internet, 2013)

Existen otras operaciones de crédito se efectúan a través tarjetas de crédito por las que cobra gastos de emisión y mantenimiento. También se hallan operaciones de crédito entre Bancos o entidades financieras. En estas operaciones las tasas de interés que se pagan son mayores y se conocen como callmoney.

### **Morosidad**

La morosidad es la cualidad del moroso, es el escenario jurídico en el que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase, aunque suele identificarse fundamentalmente con el atraso en el pago de una deuda.

Este concepto es distinto al de fallido, pues este es el que se considera incobrable por parte de la entidad financiera, mientras que en el otro se tiene la posibilidad de su recuperación.

La razón de morosidad es un dato que se calcula y se sigue bastante por parte de analistas e inversores, y se trata de la relación entre el importe de los préstamos y créditos considerados morosos del periodo objeto de análisis entre el total de créditos entregados.

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual. En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y stress test que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad. Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y stress test de las entidades (Cañar, 2012,p. 45 ).

## **Análisis de clientes por antigüedad de saldos**

De suma importancia para las áreas de Ventas, Finanzas y Crédito y Cobranzas, es el análisis de la antigüedad de saldos de sus clientes a un período anterior. Para ello es necesario revisar el histórico de la información en diferentes períodos.

- **Determinación del nivel de las cuentas por cobrar**

En la determinación del nivel de cantidad de cuentas por cobrar es imprescindible conocer aquellas políticas que la empresa tiene en cuenta para el otorgamiento de créditos. La toma de decisiones para la asignación de un crédito, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos.

Uno de los instrumentos que posee un Administrador Financiero para asignar créditos es estableciendo montos y tiempos, así como vigilar que la empresa siga los lineamientos fijados, para esto podrá hacer uso de Técnicas de Análisis Financiero, dentro de las que se encuentran:

- **Análisis comparativo de saldos**

Este análisis lleva a cabo la comparación de saldos en un determinado periodo para prestando atención al avance de la cobranza de las cuentas a cargo de los clientes, con la finalidad de cambiar la política de cobranzas, de asignación de créditos o ratificarlas.

- **Análisis por antigüedad de saldos**

Se realiza clasificando los saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, pudiendo aumentarlos o limitarlos, según las necesidades que presente la Organización.

Mediante el estudio de éstos, se puede llegar a la conclusión de saldos vencidos injustificadamente, sin que el cliente actuara por reducirlos, se puede disponer lo siguiente:

- Comenzar una campaña especial de cobranza;
- Limitar ventas a crédito al cliente moroso;
- Realizar ambas cosas a la vez;
- Modificar las bases de operaciones a crédito con el cliente moroso;
- Realizar análisis de clientes por antigüedad de saldos.

## **Análisis de Crédito**

### **El crédito**

Es la capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado. El que ha concedido el crédito confía orden lo que cobrará a su vencimiento, si es que lo acordó después de haber efectuado un análisis adecuado. El crédito, cuando se concede en forma apropiada, provee a empresas o personas responsables un suplemento de capital que puede ser utilizado para crear riqueza adicional. (Martínez, 2013, p.43)

Existen aspectos y factores que se consideran objeto de análisis para el otorgamiento de créditos, son los siguientes:

- Determinación de un mercado objetivo.
- Evaluación del crédito.
- Evaluación de las condiciones en que se otorga.
- Aprobación del mismo.
- Documentación y desembolso.
- Políticas de cobro.
- La utilidad de cada entidad.

### **Tipos de créditos**

En el mercado existe gran variedad de créditos los que se clasifican acorde con el destino que se financian, la fuente de pago, el plazo, y garantías que se pretenden; dividiéndose en dos grandes grupos:

- Préstamo o financiamiento: consiste en la entrega del financiamiento con la promesa de ser entregado en una fecha pactada, abonando los respectivos intereses.
- Ventas a crédito: es la entrega de un bien para cancelar su valor en el futuro.

### **Cartera Vencida**

Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio. (Martínez, 2011, p. 51)

Es decir la Cartera Vencida reúne el monto de los efectos comerciales por la prestación de bienes o servicios que han vencido el plazo pactado de pago por el deudor con la entidad acreditadora.

### **Política Crediticia**

La Política Crediticia dentro del contexto macroeconómico, encierra el conjunto de medidas que tienen como resultado una variación en la cantidad de recursos disponibles para el crédito y en aquellas condiciones para su disposición, teniendo esta política una estrecha relación con la política monetaria, pudiendo considerarse parte de ella.

Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo. (Internet, 2015)

Profundizando al respecto podemos determinar conceptualmente el significado de política para una mejor comprensión del tema abordado.

### **Política**

“Es el marco regulatorio que otorga uniformidad y coherencias a las decisiones que se toman en una institución bancaria; y en nuestro caso específico, en materia de

crédito” (Bello, 2007, p. 19 ). Es decir que las políticas ayudan a tomar decisiones adecuadas.

### **Funciones del Departamento de Riesgo Crediticio**

Las principales funciones de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio son la determinación de los riesgos que significarán para la entidad financiera otorgar determinados créditos, por lo que se hace necesario conocer a través de análisis cuidadosos de los estados financieros de los clientes y de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto facilitarán tener una mejor visión sobre los clientes y la capacidad que poseen para poder pagar dicho crédito.

De manera general el departamento de riesgo crediticio debe seguir los siguientes objetivos:

- Que institución financiera se mantengan en niveles razonables los riesgos permitiendo una buena rentabilidad a la misma.
- Un personal con formación en análisis de crédito que permita dar solidez al momento de emitir un criterio.

### **Indicadores Financieros**

Se determina una razón financiera a todos aquellos indicadores que permiten evaluar la realidad económica y financiera de la empresa, así mismo permite determinar la capacidad que posee la empresa para hacer frente a determinadas obligaciones que contraiga, por medio del desarrollo de su operatividad.

### **Razón de liquidez**

Son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas.

**Razón Corriente:** Es un índice generalmente aceptado de liquidez a corto plazo, que indica en qué proporción las exigibilidades a corto plazo, están cubiertas por activos

corrientes que se esperan convertir a efectivo, en un período de tiempo igual o inferior, al de la madurez de las obligaciones corrientes: Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo corriente.

**Prueba de Ácido:** Se determina como la capacidad de la empresa para cancelar los pasivos corrientes, sin necesidad de tener que acudir a la liquidación de los inventarios: Prueba de Ácido= (Activo Corriente – Inventarios) / Pasivo Corriente.

**Liquidez Inmediata:** Mide la capacidad que tiene la entidad de atender sus compromisos a corto plazo con los activos líquidos que posee: Liquidez Inmediata= (Efectivo + Equivalente Efectivo) / Pasivo a Corto Plazo.

### **Razón Capitalización**

Proporción de financiación propia sobre el total de la financiación empresarial. Las razones de capitalización corresponden a la autofinanciación de enriquecimiento, son los siguientes:

**Razón de Capitalización Externa:** Modernamente se considera que el capital de una empresa no está compuesto solamente de los aportes que hacen los propietarios, sino que también debe ser considerado como tal, el aporte a largo plazo que puedan hacer los terceros. De allí que se defina la capitalización como la sumatoria del patrimonio de la empresa y los recursos contratados a largo plazo. Capitalización Externa=Deuda a Largo Plazo / (Patrimonio + Deuda a Largo Plazo).

**Razón de Capitalización Interna:** En el marco del concepto ya explicado, este indicador mide la proporción en que el patrimonio de los accionistas participa en la capitalización de la empresa; por ejemplo, una capitalización interna de 75% indica que la capitalización existe en una relación de 3 a 1 entre lo aportado por los accionistas y lo tomado de terceros. La suma de los dos índices de capitalización debe ser igual a 1. Capitalización Interna=Patrimonio / (Patrimonio + Deuda a Largo Plazo).

## **Razón de Apalancamiento**

**Razón de Apalancamiento Externo:** Mide la relación entre la utilización del endeudamiento como mecanismo de financiación y la utilización de los fondos de los propietarios. Indica cuantas unidades monetarias han venido fuera del negocio, por cada unidad provista por los propietarios.  $\text{Apalancamiento Externo} = \text{Total Pasivo} / \text{Total Patrimonio}$ .

**Razón de Apalancamiento Interno:** Representa exactamente lo opuesto a la anterior; es decir, cuántas unidades monetarias han sido aportadas al financiamiento de la inversión por los accionistas, por cada unidad monetaria tomada de terceros.  $\text{Apalancamiento Interno} = \text{Total Patrimonio} / \text{Total Pasivo}$ . (Martínez, 2013, p.88)

## **Análisis Financieros**

“El análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financiero de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro” (Halsey y Wild , 2007, pág. 12), El análisis financiero es una herramienta que se utiliza para comparar la variación de dos años mediante los estados financieros.

### **Tipos de Análisis Financieros:**

- Análisis Horizontal
- Análisis Vertical

## **2.5 Hipótesis**

La Gestión de Riesgos incide en la morosidad de la Cooperativa “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato.

## **2.6 Señalamiento de Variables**

### **Variable Independiente:**

Gestión de Riesgos

### **Variable Dependiente:**

Morosidad

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque**

La presente investigación es cualitativa – cuantitativa debido a que los objetivos de la investigación y el proceso a seguir son conocidos tanto por el investigador como por la población; también porque la investigación no es un proceso estático, sino una acción; es una oportunidad de formación profesional para la empresa.

Según Sampieri, Collado & Baptista (2010) “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 14).

La investigación cualitativa, por su parte, se concibe como aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo.

De acuerdo a la opinión de Salinas (2010) afirma : “la investigación cuantitativa es la que analiza diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados. Toda la información se obtiene a base de muestras de la población, y sus resultados son extra probables a toda la población con un determinado nivel de error y nivel de confianza”. (pág. 14)

La investigación cuantitativa se utiliza para medir los indicadores y analizada a través de datos estadísticos, las técnicas cuantitativas, buscando las causas y la explicación de los hechos que realiza, bajo una medición controlada, orientada a la comprobación de la hipótesis.

#### **3.2 Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1 Investigación de campo**

Según Castro (2014) “La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una



situación o acontecimiento particular” (p, 19). La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. El estudio metódico, sistemático y ordenado de los hechos se realizará en la Cooperativa “Mushuc Runa”, tomando contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

### **3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental**

Mediante el aporte de Tamayo (2009) afirma:

La investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros. (p.20)

La investigación se apoyará en fuentes como libros, revistas, artículos, actualizados; se analizará las contribuciones realizadas por algunas consultoras que han venido estudiando a las Normas Internacionales de Información Financiera, además que será necesario revisar documentos como: leyes, reglamentos, registros oficiales, tesis de grados afines, archivos contables de la empresa, etc.

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

Las investigaciones a ser utilizadas serán la Exploratoria, Descriptiva y Explicativa.

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

De acuerdo al aporte de Rodríguez (2011) “La investigación exploratoria permitirá contribuir con el marco teórico, el mismo que nos facilitará una adecuada información sobre las variables participantes en la presente investigación” (p. 28).

### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

Mediante el aporte de Shuttleworth (2008) afirma:

La investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Sin embargo, los resultados de una investigación descriptiva no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva o para refutar una hipótesis pero, si las limitaciones son comprendidas, pueden constituir una herramienta útil en muchas áreas de la investigación científica. (p.30)

Como su nombre lo indica, persiguen ofrecer las características fisonómicas del objeto de estudio. Comprender de manera objetiva el contexto de la compañía.

### **3.3.3 Investigación Explicativa**

Mediante el aporte de Ospino (2004) este tipo de investigación se establece las causas o los orígenes del fenómeno físico o social objeto del estudio. Si el estudio exploratorio interna definir el campo del conocimiento y el descriptivo se estructura de tal manera que responde preguntas de mucho más contenido, el explicativo revela las causas de la expresión indagada; esto da al conocimiento actual un nuevo enfoque. (p. 40)

Con un análisis profundo de las causa del problema podremos identificar las posibles soluciones frente a la hipótesis a presentar e implementar una propuesta que mejore el problema de riesgos tributarios.

## **3.4 Población y Muestra**

### **3.4.1 Población**

Es la totalidad de elementos a investigar respecto a cierta característica, o cierto conjunto de datos que se han obtenido en una investigación. “La población u objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con característica comunes para las cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación” (Fidias 2007, p. 15).

**Cuadro N° 2: Población**

<b>Grupos</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Administrativos y Directivos</b>	Consejo de Administración	10
	Gerente General	1
	Contador	1
	Auxiliar Contable	2
	Jefes de Crédito	3
	Jefes de Cobranzas	15
<b>Personal de la empresa</b>	Agentes de Crédito	50
	Cajeros	15
	Secretarias	6
<b>TOTAL</b>		103

**Elaborado por:** Liliana Chunca

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, es en donde se está aplicando la investigación, con una población o llamado también universo de 103, las que se utilizan como parte fundamental al determinar la hipótesis investigativa.

Como la población es extensa se debe calcular la muestra de 103 personas, a las cuales se aplicará la respectiva encuesta.

### **3.4.2 Muestra**

“La muestra es una parte de la población seleccionada de acuerdo con una regla, para ser confiables, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación” (Según Naranjo 2008, p. 15).

De acuerdo a Bulege (2013) “En el enfoque cuantitativo de la investigación para que la muestra, a menos teóricamente sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo procedimientos que permitan a cualquiera de toda las posibles muestras del mismo tamaño contenida en la población” (p, 23)

Para realizar este procedimiento se realizara a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{[z^2(P * Q) * N]}{[Z^2(P * Q)] + Ne^2}$$

#### **Simbología**

**n** = Tamaño de la muestra

**Z<sup>2</sup>**=Nivel de Confianza, que en un 95% es igual a 1,96

**P**= Probabilidad de éxito

**Q**= Probabilidad de fracaso (1-P)

**N**= Tamaño de la población

**e**= Error de muestreo

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa se calculó la muestra de una población de 103 con la probabilidad de éxito de 50% y la probabilidad de fracaso de 50%, con un error del 5%.

Aplicando la muestra se obtiene la siguiente población a las que se aplicará la encuesta.

$$n = \frac{[z^2(P * Q) * N]}{[Z^2(P * Q)] + Ne^2}$$
$$n = \frac{[1,96^2(0,5 * 0,5) * 103]}{[1,96^2(0,5 * 0,5) + (103))(0,05^2)}$$
$$n = \frac{(0,9604)(103)}{(0,9604) + (103)(0,05)^2}$$

**n= 81**

Una vez aplicada la formula se calculó la muestra de un población de 103 con una muestra de 81, a la que se aplica la encuesta de la investigación. La muestra se calcula mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, con toda la población.

### 3.5 Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1 Operacionalización de Variables Independiente: Gestión de Riesgos

**Cuadro N° 3:** Operacionalización Variable Independiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	PREGUNTAS BASICAS	INSTRUMENTOS
<p>La gestión de riesgo es el proceso de identificar, analizar la probabilidad de sufrir una pérdida de valor económico. Es la identificación, medición y evaluación colectiva de todos los riesgos que afectan el valor de la entidad financiera así como la definición e implementación de una estrategia en el negocio y en la operación.</p>	<p><b>Pérdida de valor económico</b></p> <p><b>Medición</b></p> <p><b>Evaluación</b></p>	<p><b>Índice de las pérdidas esperadas</b></p> <p><b>Riesgo de Liquidez</b></p> <p><b>Riesgo Crediticio</b></p> <p><b>Riesgo de Mercado</b></p> <p><b>Riesgo de Capitalización</b></p>	<p>¿Cada que tiempo se recopila la información sobre las perdidas por morosidad que obtiene la COAC?</p> <p>¿La COAC., cuenta con sistemas internos de evaluación financieros, económicos y sociales?</p> <p>¿Se realiza la evaluación de la Gestión de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?</p> <p>¿Se determina la gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros que realiza el COAC a sus socios?</p>	<p>Encuesta establecida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.</p>

Elaborado por: Chuncha, Liliana.

### 3.5.2 Operacionalización de Variables Dependiente: La Morosidad

**Cuadro N° 4:** Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	PREGUNTAS BASICAS	INSTRUMENTOS
La morosidad de la cartera de crédito, es la que refleja el valor de la cartera que se encuentra en mora, de los respectivos créditos que se han otorgado a corto plazo, con relación a las deudas de corto y largo plazo.	<p><b>Créditos A Corto Plazo</b></p> <p><b>Deudas a Largo Plazo</b></p>	<p><b>Proceso de Cobranza</b></p> <p><b>Herramientas de cobro</b></p> <p><b>Carpeta vencida</b></p> <p><b>Carpeta que no devenga intereses</b></p>	<p>¿Cuál ha sido el comportamiento de la morosidad en el período.....?</p> <p>¿La gestión de riesgos incide en la morosidad de los pagos efectuados por los créditos otorgados a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa?</p> <p>¿Existe estrategias que debe realizar la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, para reducir la morosidad de los pagos de los clientes?</p>	<p><b>Análisis de EEFF</b></p> <p><b>Encuesta establecida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.</b></p>

**Elaborado por:** Chuncha, Liliana.

### 3.6 Plan de la recolección de Información

Este plan observa estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de la investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, en el lugar de los hechos, considerando los siguientes elementos:

**Cuadro N° 5:** Plan de recolección de Información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para la comprobación de hipótesis
¿A qué personas u objetos?	A la gerencia y los respectivos trabajadores de la Cooperativa Mushuc Runa.
¿Sobre qué aspectos?	Seleccionando información sobre: Gestión de Riesgo y la Morosidad.
¿Quién va a realizar la investigación?	Investigadora
¿Cuándo se va a realizar la investigación?	Segundo Semestre 2014
¿Qué técnicas se va a aplicar?	La técnica de la observación la encuesta.
¿Qué instrumento se va a aplicar?	El cuestionario.
¿Dónde?	La investigación de la gestión de riesgo y la morosidad se realiza en la Cooperativa Mushuc Runa.
¿Cuántas veces?	La investigación se realiza una sola vez.
¿Con qué?	Recursos, cuestionarios, respuestas escritas.
¿En qué situación?	Se lo realiza de persona a persona la encuesta.

Elaborado por: Liliana Chuncha

### 3.7 Plan de Procesamiento de Información

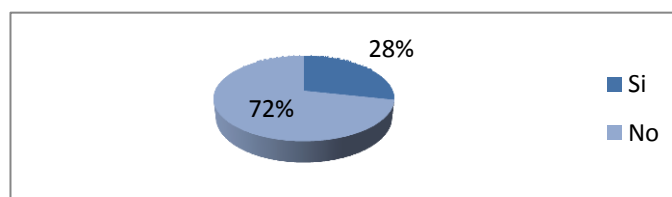
La información se obtendrá mediante las encuestas aplicadas al personal de la cooperativa, con las cuales se determinará las tabulaciones de la información mediante tablas y gráficas.

#### 3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

##### Análisis de los resultados estadísticos.

Estadísticamente se utiliza representaciones gráficas que permitan explicar los resultados obtenidos en la encuesta para medir las variables del tema de investigación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	28
No	58	72
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>



##### Interpretación de los resultados

La respectiva interpretación de los resultados de determinan mediante le marco teórico, con los datos obtenidos en cada una de las preguntas desarrolladas mediante los resultados estadísticos de la investigación.

##### Comprobación de hipótesis.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizara el método estadístico del Chi cuadrado, para la verificación de la hipótesis alternativa o llamada también hipótesis investigativa.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de Resultados

A continuación se van a detallar los resultados obtenidos mediante la encuesta establecida a la población determinada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

**Pregunta N° 1:** ¿La COAC cuenta con un sistema interno que le permita realiza la evaluación financiera, económica y social?

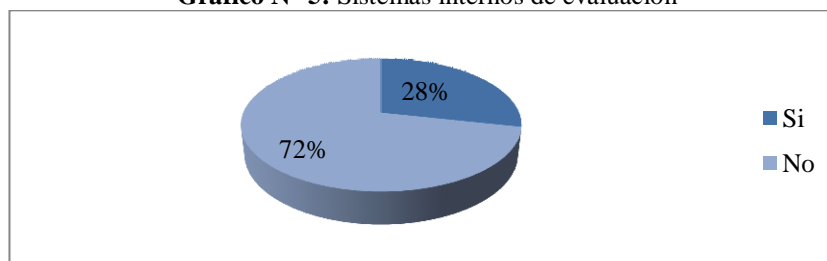
**Cuadro N° 6:** Sistemas internos de evaluación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	28
No	58	72
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 5:** Sistemas internos de evaluación



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

#### Análisis e interpretación

Se determina que el 100% de las personas encuestadas, el 28% manifiesta que si cuentan con un sistema interno de evaluación financiera, económica, social, y el 72% declara que no cuenta.

La mayoría de los encuestados determinan que la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, no cuenta con un sistema interno de evaluación, con el que le permite conocer los movimientos de las cuenta utilizando la información financiera, económica y social adecuadamente.

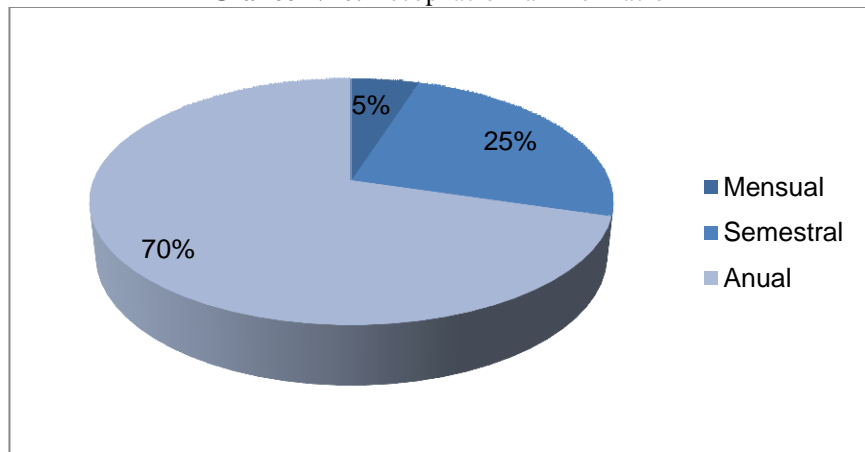
**Pregunta N° 2:** ¿Cada que tiempo se recopila la información sobre las pérdidas por morosidad que obtiene la COAC?

**Cuadro N° 7:** Recopilación la información

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Mensual	4	5
Semestral	20	25
Anual	57	70
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 6:** Recopilación la información



**Fuente:** la encuesta realizada al personal  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

En la encuesta, el 70% de las personas indican que la recopilación de la información de las pérdidas por morosidad se realiza anualmente, el 25% en cambio determina que se desarrolla semestralmente, y la diferencia del 5% cada mes.

Por la tanto la mayoría de las personas encuestadas determinan que la recopilación de la información de las pérdidas por morosidad se realiza anualmente, con la finalidad de reducir los riesgos que se determinan por los créditos otorgados, a los socios de la cooperativa al corto y largo plazo.

**Pregunta N° 3:** ¿El control de gestión de riesgos en la entidad se realiza cada que tiempo?

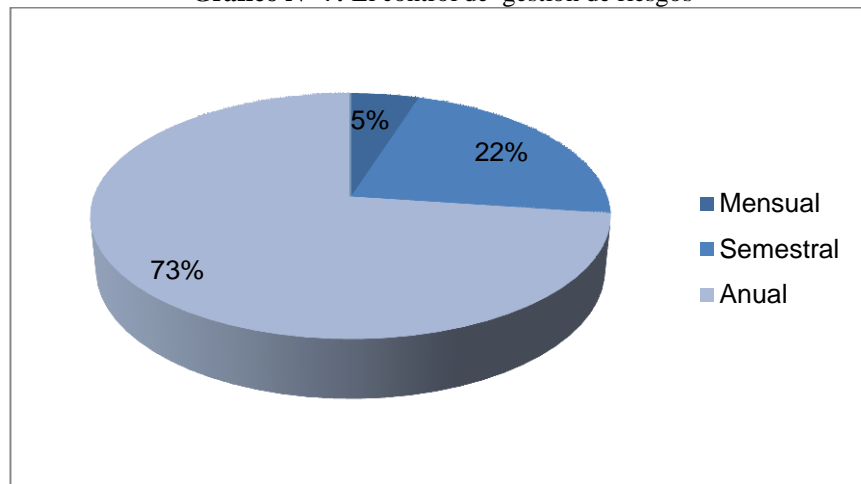
**Cuadro N° 8:** El control de gestión de riesgos

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Mensual	4	5
Semestral	18	22
Anual	59	73
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 7:** El control de gestión de riesgos



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

La encuesta establecida, rebela que el 73% de los encuestados el control de gestión de riesgos lo desarrollan anualmente, en cambio el 22% lo determinan cada seis meses, pero el 5% lo realizan cada mes.

De la encuesta establecida la mayoría de personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, determina que el control de gestión de riesgos en la entidad se debe realizar Anualmente, con la finalidad de poder reducir la morosidad de los cobros establecidos.

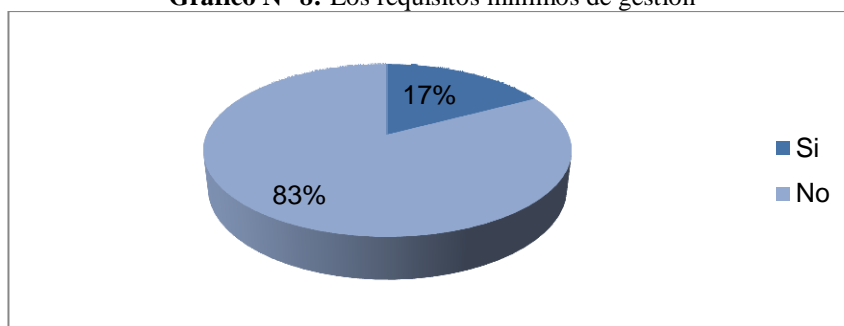
**Pregunta N° 4:** ¿El sistema que utiliza el COAC cumple con los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras?

**Cuadro N° 9:** Los requisitos mínimos de gestión

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	14	17
No	67	83
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 8:** Los requisitos mínimos de gestión



**Fuente:** la encuesta realizada al personal  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Se determina que el 83% de las personas encuestadas, indica que el sistema que utiliza el COAC no cumple con los requisitos mínimos de gestión, implementación y control, en cambio el 17% considera que el sistema que utiliza si cumple con los requisitos establecidos.

Por lo que se puede determinar que la mayor parte de la población, indica que es importante contar con un sistema que cumplan con los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para mejorar la situación económica de la cooperativa.

**Pregunta N° 5:** ¿Se cuenta con las back-ups (Copias de respaldo) de cada uno de los créditos otorgados y los plazos establecidos de pago?

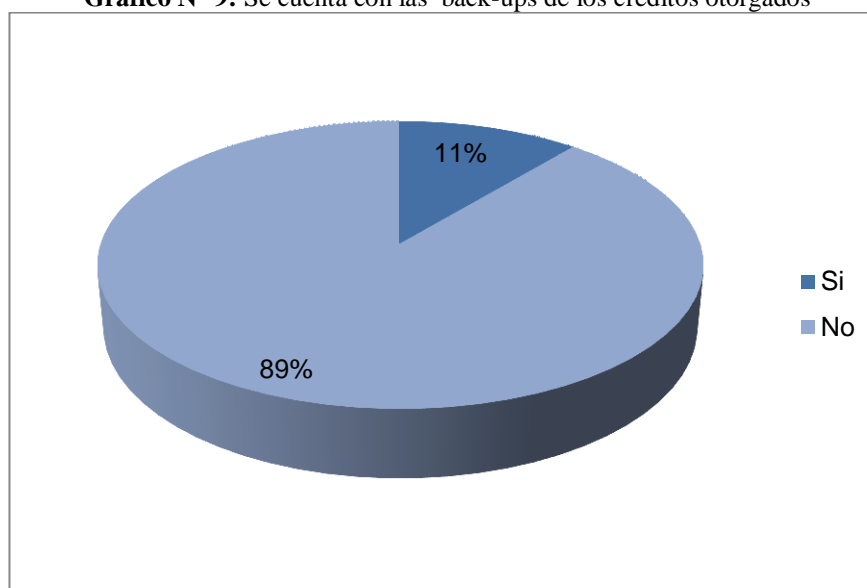
**Cuadro N° 10:** Se cuenta con las back-ups de los créditos otorgados

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	9	11
No	72	89
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 9:** Se cuenta con las back-ups de los créditos otorgados



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados, el 89% señala que no cuenta con las back-ups (Copias de respaldo) de cada uno de los créditos otorgados y los plazos establecidos de pago, pero el 11% manifiesta que si cuenta con respaldos.

La encuesta desarrollada a las personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, determina que es importante contar con las copias de respaldo de los créditos otorgados, con la finalidad de mantener adecuadamente los pagos que realizan los socios.

**Pregunta N° 6:** ¿Se realiza la evaluación de la Gestión de Riesgos en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?

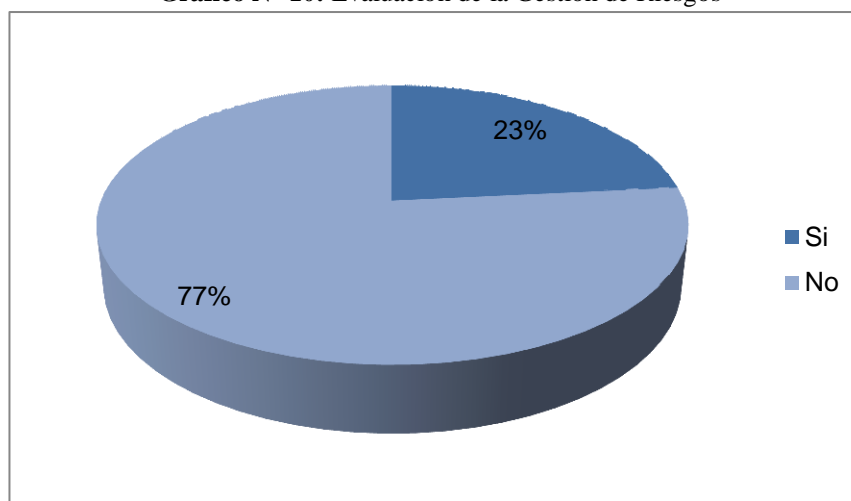
**Cuadro N° 11:** Evaluación de la Gestión de Riesgos

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	19	23
No	62	77
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 10:** Evaluación de la Gestión de Riesgos



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Mediante la encuesta establecida a 81 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, el 77% determina que no se realiza la evaluación de la Gestión de Riesgos en cada uno de los créditos otorgados a los socios de la cooperativa, mientras que el 23% dice que si se desarrolla.

Se determina que la cooperativa no realiza una evaluación de la gestión de riesgo a los respectivos créditos, los que puede llegar a ocasionar una amenaza, a través de las actividades humanas que incluye en la evaluación de riesgo.

**Pregunta N° 7:** ¿Se debe determinar la gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros que realiza el COAC a sus socios?

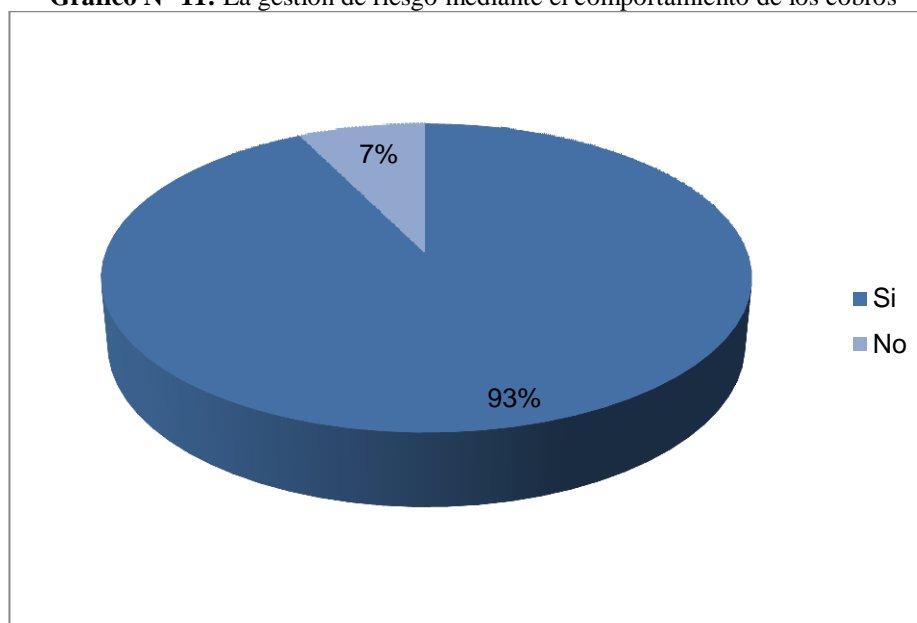
**Cuadro N° 12:** La gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	75	93
No	6	7
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 11:** La gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

De la encuesta aplicada, el 93% señala que si se debe determinar la gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros, y un 7% manifiesta que no es importante realizar la gestión de riesgo.

Es importante que la cooperativa cuente con una gestión de riesgo, de acuerdo a cada comportamiento de los cobros que realiza, con la finalidad de reducir la morosidad que se establece en los pagos realizados por cada uno de los socios.

**Pregunta N° 8:** ¿La morosidad que se encuentra estableciendo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa disminuye la Liquidez?

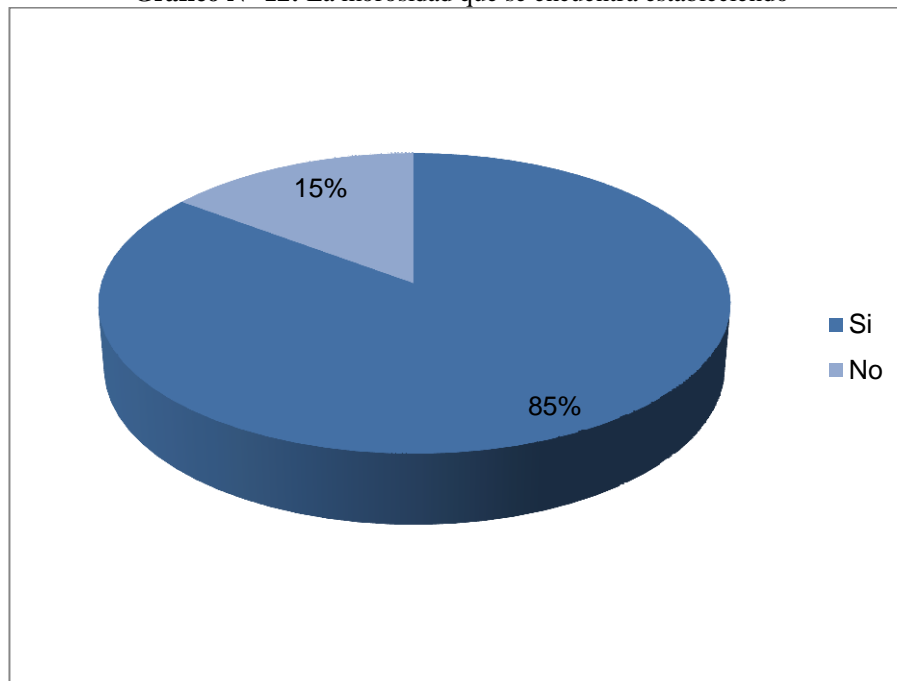
**Cuadro N° 13:** La morosidad que se encuentra estableciendo

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	69	85
No	12	15
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 12:** La morosidad que se encuentra estableciendo



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

De 81 personas encuestadas, el 85% expresan que la morosidad si reduce la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, en cambio el 15% no está de acuerdo.

Mediante la encuesta establecida se reduce que la morosidad de los pagos, afectan directamente a la liquidez que obtiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, durante el periodo económico.



**Pregunta N° 9:** ¿Considera que el nivel de morosidad alcanzado en el semestre del 2014 es?

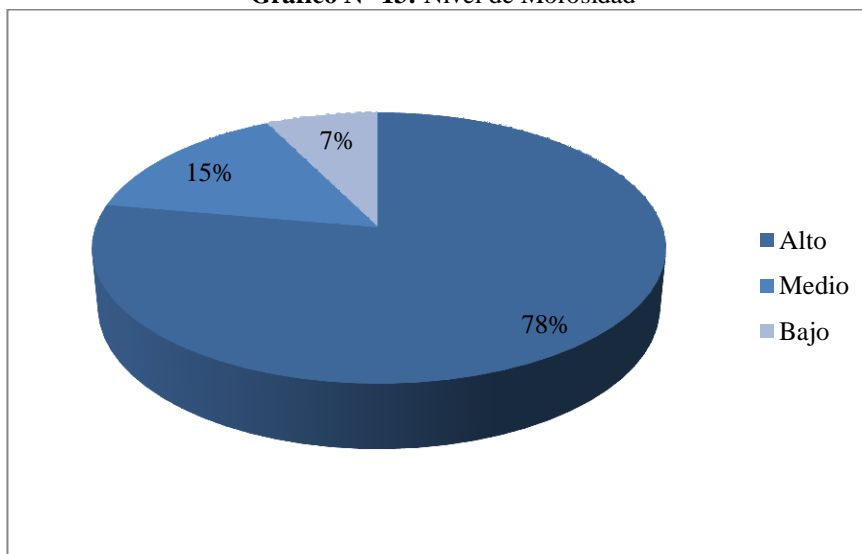
**Cuadro N° 14:** Nivel de Morosidad

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alto	63	78
Medio	12	15
Bajo	6	7
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 13:** Nivel de Morosidad



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

La encuesta establecida, rebela que el 78% de los encuestados el considera que el nivel de morosidad alcanzado en el semestre del 2014 es alto, en cambio el 15% determina que es medio, pero la diferencia del 7% establece un nivel bajo.

De la encuesta establecida a la mayoría de personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, determina que la morosidad alcanzada en el semestre es alta, por no llevar un control de riesgo adecuado en el periodo económico.

**Pregunta N° 10:** ¿La gestión de riesgos incide en la morosidad de los pagos efectuados por los créditos otorgados a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa?

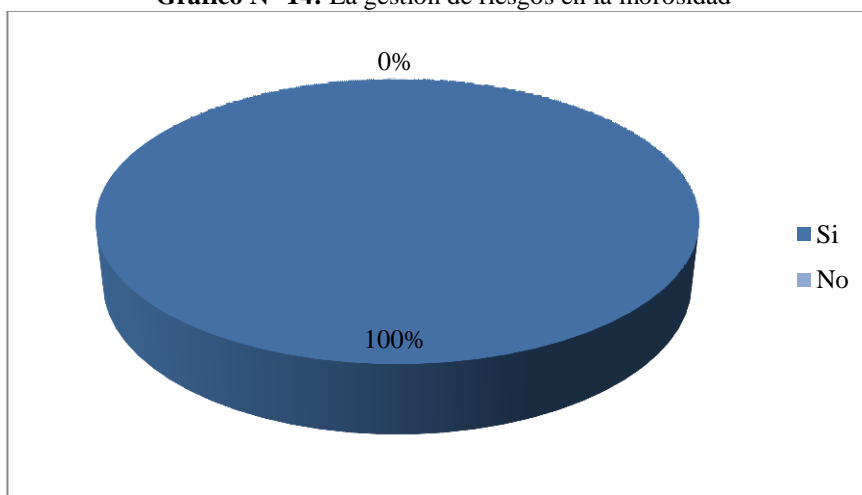
**Cuadro N° 15:** La gestión de riesgos en la morosidad

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	81	85
No	0	15
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 14:** La gestión de riesgos en la morosidad



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Con las encuestas aplicadas a 81 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, se determina que el 100% de la población encuesta si concuerda que la gestión de riesgo está relacionada directamente con la morosidad de los pagos efectuados por los socios.

Se determina que es importante realizar una gestión de riesgo debido a que está relacionada directamente con la morosidad de los pagos realizados por los socios, con el único propósito de mejorar la situación financiera de la cooperativa.

**Pregunta N° 11:** ¿Cada que tiempo considera usted que se debe realizar una auditoría interna de gestión de riesgos en la cooperativa?

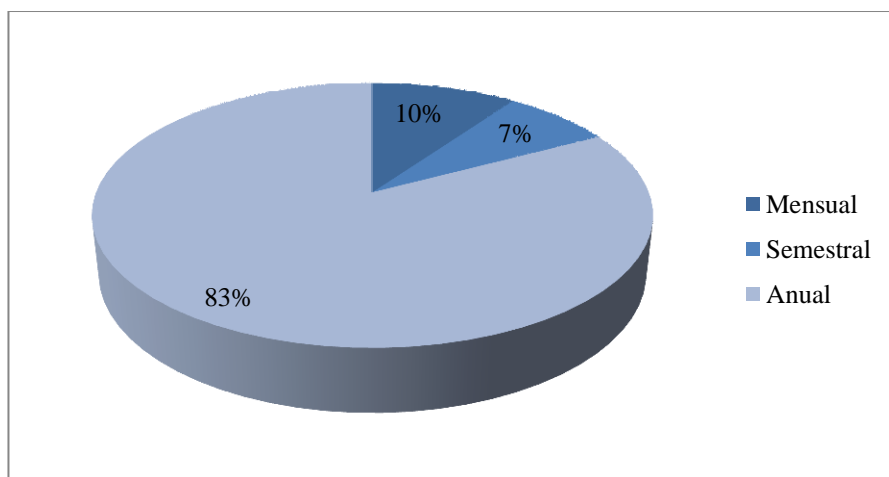
**Cuadro N° 16:** Tiempo para realizar una auditoría interna de gestión de riesgos

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Mensual	8	10
Semestral	6	7
Anual	67	83
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 15:** Tiempo para realizar una auditoría interna de gestión de riesgos



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Desarrollada la encuesta a 81 personas, el 83% consideran que cada año se debe realizar una auditoría interna de gestión de riesgos, en cambio el 7% cada seis meses, pero el 10% lo desarrollarían cada mes.

De la encuesta establecida la mayoría de personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, determina que es importante desarrollar una auditoría interna de gestión de riesgo, para poder conocer cada año la situación en la que se encuentra.

**Pregunta N° 12:** ¿Existe alternativas metodológicas que permitan una eficaz Gestión de Riesgos de crédito, para disminuir el nivel de morosidad existente?

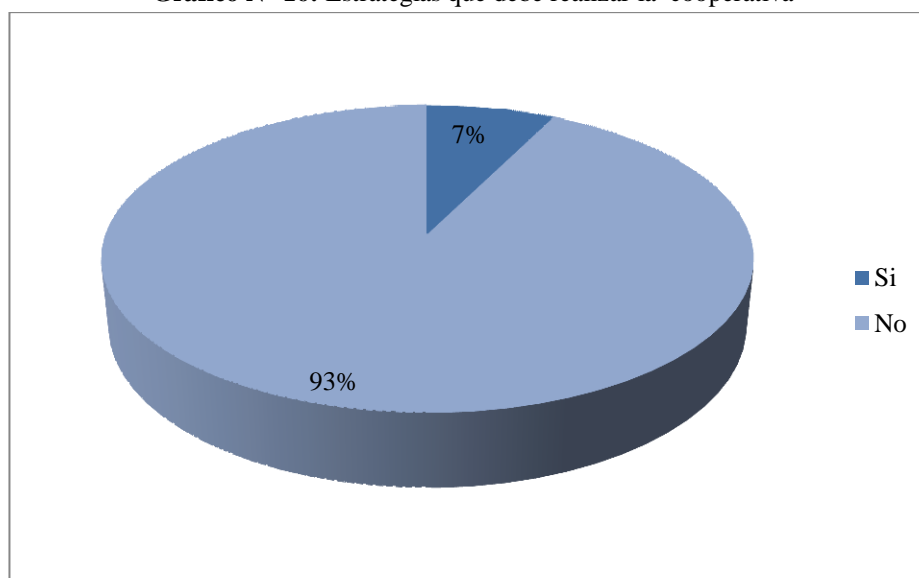
**Cuadro 17:** Estrategias que debe realizar la cooperativa

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	6	7
No	75	93
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 16:** Estrategias que debe realizar la cooperativa



**Fuente:** la encuesta realizada al personal

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **Análisis e interpretación**

Al preguntar a 81 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, el 93% determinan que no cuenta con estrategias para reducir la morosidad, pero el 7% manifiesta que si cuentan.

Es importante contar con estrategias que ayuden a reducir la morosidad de los pagos de los clientes, con la finalidad de reducir los riesgos de que no paguen oportunamente las cuotas establecidas por la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

## 4.2 Verificación de la Hipótesis

En la investigación se utiliza el método chi cuadrado para la respectiva verificación de la hipótesis alterna o la hipótesis nula.

### 4.2.1 Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis

En la verificación de la hipótesis se utiliza dos preguntas una que contenga la variable independiente y otra la variable dependiente, de las cuales se utilizaron la Pregunta N°6 y N° 8.

**Variable Independiente:** Gestión de riesgo

**Pregunta N° 6:** ¿Se realiza la evaluación de la Gestión de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?

**Variable Dependiente:** Morosidad

**Pregunta N° 8:** ¿La morosidad que se encuentra estableciendo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa disminuye la Liquidez?

### Planteamiento de la hipótesis

La Gestión de Riesgos incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

**Variable Independiente:** Gestión de Riesgo

**Variable Dependiente:** Morosidad

**Ho= Hipótesis Nula:** La Gestión de Riesgos no incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

**Hi= Hipótesis Alternativa:** La Gestión de Riesgos si incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

### 4.2.3 Descripción de la información

Para la determinación de la comprobación de la hipótesis se toma la información obtenida de la respectiva muestra n=81 a las que se aplicó la encuesta.

### 4.2.4 Nivel de significancia

La hipótesis se va a verificar con un  $\alpha = 5\%$  que es el  $\alpha = 0,05$ , y con un nivel de confianza del 95%

### 4.2.5 Estadístico de Prueba

Para comprobación de la hipótesis se utilizará la siguiente estadística:

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

### 4.2.6 Cálculo del chi-cuadrado

**Cuadro N° 18:** Frecuencias Observadas

Aspecto Evaluado	Gestión de Riesgo P6	Morosidad P8	Total
SI	12	7	19
NO	58	4	62
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>81</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Liliana Chuncha

**Cuadro N° 19:** Frecuencias Esperadas

Aspecto Evaluado	Gestión de Riesgo P6	Morosidad P8	Total
SI	16,42	2,58	19
NO	53,58	8,42	62
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>81</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Liliana Chuncha

**Cuadro N° 20:** Tabla de contingencia

	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE) <sup>2</sup>	(FO-FE) <sup>2</sup> /FE
Si	12	16,42	-4,42	19,53	1,19
No	58	53,58	4,42	19,53	0,36
Si	7	2,58	4,42	19,53	7,57
No	4	8,42	-4,42	19,53	2,32
				<b>Total</b>	<b>Xc<sup>2</sup>=11,45</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Liliana Chuncha

#### 4.2.7 Zona de región de Aceptación y Rechazo

Se determina los grados de libertad con las filas y columnas que se encuentran en las frecuencias observadas donde:  $Gl=n-1$

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

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

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

$$gl = 1$$

Con el 95% de nivel de confianza se procede a determinar el valor de puntuación tipificada de la tabla.

$$Xt^2 = 3.84$$

**Cuadro N° 21:** Distribución de Chi cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado,  $\nu$  = Grados de Libertad

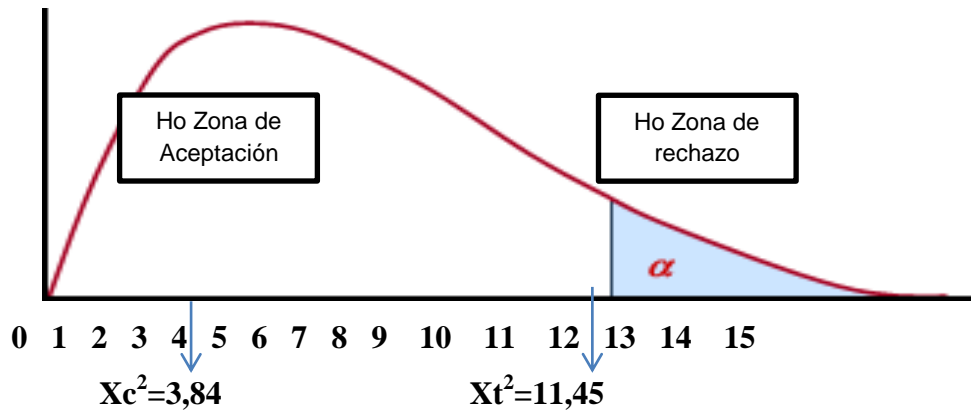
$\nu/p$	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807

Fuente: Bibliografía estadística

Elaborado por: Liliana Chuncha

#### 4.2.8 Grafica del Chi Cuadrado

Gráfico N° 17: Representación del Chi Cuadrado



Fuente: La encuesta  
Elaborado por: Liliana Chuncha

#### 4.2.9 Decisión final

Acepto **H<sub>0</sub>** Si  $Xc^2 < Xt^2$

Rechazo **H<sub>0</sub>** Si  $Xc^2 > Xt^2$

Como el  $Xc^2=11,45$  es mayor  $Xt^2= 3,84$  con un  $\alpha = 0,05$  rechaza la hipótesis Nula  $H_0=$  La Gestión de Riesgos no incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, y se acepta la hipótesis Alterna  $H_i=$  La Gestión de Riesgos incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

En la investigación se realiza el análisis horizontal y vertical del Balance General, con la finalidad de conocer la variación de la cartera vencida y por vencer que tiene la Cooperativa “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato.

A continuación se presenta el análisis realizado a los estados financieros de la Cooperativa Tanto Horizontal como Vertical.



## Análisis Horizontal

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA BALANCE GENERAL ANALISIS HORIZONTAL

CUENTAS	2014	2013	2014-2013	
			Var. Absoluta	Var. Relativa
<b>ACTIVOS</b>				
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	18.921.339,19	<b>18277115,2</b>	644.223,99	3,52%
Caja	1.361.832,12	966859,39	394.972,73	40,85%
Bancos y otras instituciones financieras	17.013.460,21	15063998,35	1.949.461,86	12,94%
Efectos de cobro inmediato	546.046,86	2246257,46	(1.700.210,60)	-75,69%
<b>INVERSIONES</b>	16.487.234,52	<b>12781473,58</b>	3.705.760,94	28,99%
Disponibles para la venta de entidades del sector privado	16.690.306,45	11273259,70	5.417.046,75	48,05%
Provisiones para inversiones	203.071,93	1508213,88	(1.305.141,95)	-86,54%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	116.410.618,98	<b>105528759</b>	10.881.860,03	10,31%
Cartera de créditos cartera de crédito comercial por vencer	498.999,90	633172,55	(134.172,65)	-21,19%
Cartera de créditos cartera de crédito consumo por vencer	17.426.736,98	15829313,84	1.597.423,14	10,09%
Cartera de créditos cartera de crédito vivienda por vencer	-	0,00	-	-
Cartera de créditos cartera de crédito microcrédito por vencer	101.067.898,75	70345470,72	30.722.428,03	43,67%
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	403.874,35	422115,04	(18.240,69)	-4,32%
Cartera de crédito de para la micro empresa que no devenga intereses	6.162.164,22	3313603,03	2.848.561,19	85,97%
Cartera de crédito de consumo vencida	143.923,05	211057,52	(67.134,47)	-31,81%
Cartera de crédito para la microempresa vencida	4.385.735,92	3165862,77	1.219.873,15	38,53%
Provisión para créditos incobrables	13.678.714,19	11608163,48	2.070.550,71	17,84%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1.555.869,36</b>	<b>1468101,08</b>	87.768,28	5,98%
Interés por cobrar de inversiones	104.860,64	293620,22	(188.759,58)	-64,29%
Intereses por cobrar de cartera de crédito	1.360.611,76	895541,66	465.070,10	51,93%
Pagos por cuenta de clientes	3.999,06	8808,61	(4.809,55)	-54,60%
Cuentas por cobrar varias	182.729,71	176172,13	6.557,58	3,72%
Provisión para cuentas varias	96.332,01	93958,47	2.373,54	2,53%
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>3.698.458,85</b>	<b>3138648,13</b>	559.810,72	17,84%
Terrenos	372.409,00	313864,81	58.544,19	18,65%
Edificios		1914575,36		85,28%

	3.547.305,47		1.632.730,11	
Muebles, enseres y equipo de oficina	445.549,85	219705,37	225.844,48	102,79%
Equipo de computación	569.799,06	188318,89	381.480,17	202,57%
Unidades de Transporte	557.872,44	282478,33	275.394,11	97,49%
Otros	79.617,25	62772,96	16.844,29	26,83%
Depreciación acumulada	1.874.094,22	156932,41	1.717.161,81	1094,20%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>708.882,61</b>	<b>1191107,93</b>	(482.225,32)	-40,49%
Inversiones en acciones y participaciones	211.090,29	464532,09	(253.441,80)	-54,56%
Gastos y pagos anticipados	43.714,78	71466,48	(27.751,70)	-38,83%
Gastos diferidos	142.447,81	250132,67	(107.684,86)	-43,05%
Materiales, mercaderías e insumos	72.231,66	35733,24	36.498,42	102,14%
Otros	265.060,08	345421,30	(80.361,22)	-23,26%
Provisión para activos irre recuperables	25.662,01	23822,16	1.839,85	7,72%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,9</b>	15.446.598,64	10,85%
			-	-
<b>PASIVOS</b>			-	-
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>128.110.180,17</b>	<b>113474190,1</b>	14.635.990,04	12,90%
Depósitos a la Vista	35.058.689,86	32453618,38	2.605.071,48	8,03%
Depósitos a Plazo	82.944.146,11	76935500,91	6.008.645,20	7,81%
Depósitos restringidos	10.107.344,20	4085070,84	6.022.273,36	147,42%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.333.418,27</b>	<b>2481158,97</b>	852.259,30	34,35%
Intereses por pagar	1.530.616,91	967652,00	562.964,91	58,18%
Obligaciones patronales	685.764,38	316099,65	369.664,73	116,95%
Retenciones	89.066,37	148869,54	(59.803,17)	-40,17%
Contribuciones impuestos y multas	655.134,72	545854,97	109.279,75	20,02%
Proveedores	8.362,62	124057,95	(115.695,33)	-93,26%
Cuentas por pagar varias	364.473,27	378624,86	(14.151,59)	-3,74%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.250.000,00</b>	<b>3544589,11</b>	(2.294.589,11)	-64,73%
Obligaciones financiera con instituciones del país	-	-	-	-
Obligaciones financiera con instituciones del exterior	1.250.000,00	3544589,11	(2.294.589,11)	-64,73%

Obligaciones con organismos multilaterales	-	-	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>9.152,84</b>	<b>8020,21</b>	1.132,63	14,12%
Otros	9.152,84	8020,21	1.132,63	14,12%
<b>TOTAL PASIVOS PATRIMONIO</b>	<b>132.702.751,28</b>	<b>119507958,4</b>	13.194.792,86	11,04%
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>12.005.340,87</b>	<b>11910942,74</b>	94.398,13	0,79%
Aporte de Socios	12.005.340,87	11910942,74	94.398,13	0,79%
<b>RESERVAS</b>	<b>10.790.051,91</b>	<b>9469011,99</b>	1.321.039,92	13,95%
Legales	5.584.768,65	5174815,05	409.953,60	7,92%
Especiales	5.205.283,28	4294196,94	911.086,34	21,22%
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>92.031,74</b>	<b>92031,74</b>	-	0,00%
Donaciones	92.031,74	92031,74	-	0,00%
Otros	-	-	-	-
<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-	-	-	-
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>2.192.227,71</b>	<b>1355859,98</b>	836.367,73	61,69%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>25.079.652,23</b>	<b>22827846,45</b>	2.251.805,78	9,86%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,9</b>	<b>15.446.598,64</b>	<b>10,85%</b>

-----  
Gerente

-----  
Contador

Para realizar el análisis horizontal se requiere disponer de estados financieros de dos periodos diferentes, en nuestro caso se tomó en cuenta el periodo 2014 y 2013, es decir, que deben ser comparativos, ya que se busca conocer el comportamiento y variación que tuvieron las diferentes cuentas del Estado Financiero.

Los datos obtenidos en el análisis horizontal nos permiten identificar claramente cuáles han sido las variaciones de cada una de las partidas del balance.

Una vez determinadas las variaciones, se debe proceder a determinar las causas de esas variaciones y las posibles consecuencias derivadas de las mismas.

Algunas variaciones pueden ser beneficiosas para la empresa, otras no tanto, y posiblemente haya otras con un efecto neutro.

Los valores obtenidos en el análisis horizontal, pueden ser comparados con las metas de crecimiento y desempeño fijadas por la empresa, para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en la gestión de los recursos, puesto que los resultados económicos de una empresa son el resultado de las decisiones administrativas que se hayan tomado.

La información aquí obtenida es de gran utilidad para realizar proyecciones y fijar nuevas metas, puesto que una vez identificadas las causas y las consecuencias del comportamiento financiero de la empresa, se debe proceder a mejorar los puntos o aspectos considerados débiles, se deben diseñar estrategias para aprovechar los puntos o aspectos fuertes, y se deben tomar medidas para prevenir las consecuencias negativas que se puedan anticipar como producto del análisis realizado a los Estados financieros.

## Análisis Vertical

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA

#### BALANCE GENERAL

CUENTAS	2014	%	2013	%
<b>ACTIVOS</b>				
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 18.921.339,19</b>	<b>12%</b>	<b>\$ 18.277.115,20</b>	<b>13%</b>
Caja	\$ 1.361.832,12	1%	\$ 966.859,39	1%
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 17.013.460,21	11%	\$ 15.063.998,35	11%
Efectos de cobro inmediato	\$ 546.046,86	0%	\$ 2.246.257,46	2%
<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 16.487.234,52</b>	<b>10%</b>	<b>\$ 12.781.473,58</b>	<b>9%</b>
Disponibles para la venta de entidades del sector privado	\$ 16.690.306,45	11%	\$ 11.273.259,70	8%
provisiones para inversiones	\$ 203.071,93	0%	\$ 1.508.213,88	1%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>\$ 116.410.618,98</b>	<b>74%</b>	<b>\$ 105.528.758,95</b>	<b>74%</b>
Cartera de créditos cartera de crédito comercial por vencer	\$ 498.999,90	0%	\$ 633.172,55	0%
Cartera de créditos cartera de crédito consumo por vencer	\$ 17.426.736,98	11%	\$ 15.829.313,84	11%
Cartera de créditos cartera de crédito vivienda por vencer	\$ -	0%	\$ -	0%
Cartera de créditos cartera de crédito microcrédito por vencer	\$ 101.067.898,75	64%	\$ 70.345.470,72	49%
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	\$ 403.874,35	0%	\$ 422.115,04	0%
Cartera de crédito de para la micro empresa que no devenga intereses	\$ 6.162.164,22	4%	\$ 3.313.603,03	2%
Cartera de crédito de consumo vencida	\$ 143.923,05	0%	\$ 211.057,52	0%
Cartera de crédito para la microempresa vencida	\$ 4.385.735,92	3%	\$ 3.165.862,77	2%

PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES	\$	13.678.714,19	9%	\$	11.608.163,48	8%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$</b>	<b>1.555.869,36</b>	<b>1%</b>	<b>\$</b>	<b>1.468.101,08</b>	<b>1%</b>
Interés por cobrar de inversiones	\$	104.860,64	0%	\$	293.620,22	0%
Intereses por cobrar de cartera de crédito	\$	1.360.611,76	1%	\$	895.541,66	1%
Pagos por cuenta de clientes	\$	3.999,06	0%	\$	8.808,61	0%
Cuentas por cobrar varias	\$	182.729,71	0%	\$	176.172,13	0%
Provisión para cuentas varias	\$	96.332,01	0%	\$	93.958,47	0%
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$</b>	<b>3.698.458,85</b>	<b>2%</b>	<b>\$</b>	<b>3.138.648,13</b>	<b>2%</b>
Terrenos	\$	372.409,00	0%	\$	313.864,81	0%
Edificios	\$	3.547.305,47	2%	\$	1.914.575,36	1%
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$	445.549,85	0%	\$	219.705,37	0%
Equipo de computación	\$	569.799,06	0%	\$	188.318,89	0%
Unidades de Transporte	\$	557.872,44	0%	\$	282.478,33	0%
Otros	\$	79.617,25	0%	\$	62.772,96	0%
Depreciación acumulada	\$	1.874.094,22	1%	\$	156.932,41	0%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>708.882,61</b>	<b>0%</b>	<b>\$</b>	<b>1.191.107,93</b>	<b>1%</b>
Inversiones en acciones y participaciones	\$	211.090,29	0%	\$	464.532,09	0%
Gastos y pagos anticipados	\$	43.714,78	0%	\$	71.466,48	0%
Gastos diferidos	\$	142.447,81	0%	\$	250.132,67	0%
Materiales, mercaderías e insumos	\$	72.231,66	0%	\$	35.733,24	0%
Otros	\$	265.060,08	0%	\$	345.421,30	0%
Provisión para activos irrecuperables	\$	25.662,01	0%	\$	23.822,16	0%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>100%</b>	<b>\$</b>	<b>142.335.804,87</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVOS</b>						
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	128.110.180,17	97%	\$	113.474.190,13	95%

Depósitos a la Vista	\$	35.058.689,86	26%	\$	32.453.618,38	27%
Depósitos a Plazo	\$	82.944.146,11	63%	\$	76.935.500,91	64%
Depósitos restringidos	\$	10.107.344,20	8%	\$	4.085.070,84	3%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$</b>	<b>3.333.418,27</b>	<b>3%</b>	<b>\$</b>	<b>2.481.158,97</b>	<b>2%</b>
Intereses por pagar	\$	1.530.616,91	1%	\$	967.652,00	1%
Obligaciones patronales	\$	685.764,38	1%	\$	316.099,65	0%
Retenciones	\$	89.066,37	0%	\$	148.869,54	0%
Contribuciones impuestos y multas	\$	655.134,72	0%	\$	545.854,97	0%
Proveedores	\$	8.362,62	0%	\$	124.057,95	0%
Cuentas por pagar varias	\$	364.473,27	0%	\$	378.624,86	0%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$</b>	<b>1.250.000,00</b>	<b>1%</b>	<b>\$</b>	<b>3.544.589,11</b>	<b>3%</b>
Obligaciones financiera con instituciones del país	\$	-	0%			0%
Obligaciones financiera con instituciones del exterior	\$	1.250.000,00	1%	\$	3.544.589,11	3%
Obligaciones con organismos multilaterales	\$	-	0%	\$	-	0%
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>9.152,84</b>	<b>0%</b>	<b>\$</b>	<b>8.020,21</b>	<b>0%</b>
Otros	\$	9.152,84	0%	\$	8.020,21	0%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>132.702.751,28</b>	<b>100%</b>	<b>\$</b>	<b>119.507.958,42</b>	<b>100%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$</b>	<b>12.005.340,87</b>	<b>48%</b>	<b>\$</b>	<b>11.910.942,74</b>	<b>52%</b>
Aporte de Socios	\$	12.005.340,87	48%	\$	11.910.942,74	52%
<b>RESERVAS</b>	<b>\$</b>	<b>10.790.051,91</b>	<b>43%</b>	<b>\$</b>	<b>9.469.011,99</b>	<b>41%</b>
Legales	\$	5.584.768,65	22%	\$	5.174.815,05	23%
Especiales	\$	5.205.283,28	21%	\$	4.294.196,94	19%

					%
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	\$	<b>92.031,74</b>	0%	\$	<b>92.031,74</b> 0%
Donaciones	\$	92.031,74	0%	\$	92.031,74 0%
Otros	\$	-	0%	\$	- 0%
<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	\$	-	0%	\$	- 0%
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$	-	0%	\$	- 0%
Utilidad del Ejercicio	\$	2.192.227,71	9%	\$	1.355.859,98 6%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	\$	<b>25.079.652,23</b>	100%	\$	<b>22.827.846,45</b> 100%
<b>TOTAL PASIVOS +PATRIMONIO</b>	\$	<b>157.782.403,51</b>		\$	<b>142.335.804,87</b>

-----  
Gerente

-----  
Contador



Como se puede observar, el análisis vertical de un estado financiero permite identificar con claridad cómo está compuesta cada una de las cuentas. Una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información.

Para esto, cada Institución es un caso particular que evalúa su situación conforme sus circunstancias.

Las inversiones, siempre y cuando sean rentables, no presentan mayores inconvenientes en que representen una proporción importante de los activos.

Quizás una de las cuentas más importantes, y a la que se le debe prestar especial atención es a la de los clientes o cartera, toda vez que esta cuenta representa los préstamos otorgados a los diferentes sectores, y esto implica que la institución no reciba el dinero cobro de los mismos, en tanto que sí debe pagar una serie de costos y gastos normales de la rotación institucional, y debe existir un equilibrio entre lo que la institución recibe y lo que gasta, de lo contrario se presenta un problema de liquidez el cual tendrá que ser financiado con endeudamiento interno o externo, lo que naturalmente representa un costo financiero que bien podría ser evitado si se sigue una política de cartera adecuada.

Frente a esta interpretación, se debe tener claridad en que el pasivo son las obligaciones que la institución tiene con terceros, las cuales pueden ser exigidas judicialmente, en tanto que el patrimonio es un pasivo con los socios o dueños de la empresa, y no tienen el nivel de exigibilidad que tiene un pasivo, por lo que es importante separarlos para poder determinar la verdadera Capacidad de pago de la empresa y las verdaderas obligaciones que ésta tiene.

Así como se puede analizar el Balance general, se puede también analizar el Estado de resultados, para lo cual se sigue exactamente el mismo procedimiento.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

La investigación se desarrolló mediante el análisis de los respectivos resultados obtenidos, de los cuales se determina las siguientes conclusiones:

- Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, no realiza una adecuada evaluación de la gestión de riesgo para otorgar los respectivos créditos, los que puede llegar a convertir en una amenaza en la recuperación de los mismos y disminuir la liquidez de la institución.
- En base a la realización del análisis horizontal y vertical a los estados financieros se determinó que la morosidad de los créditos otorgados a los socios es alta y se encuentra afectando directamente a la liquidez de la Cooperativa.
- Se llega a la conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, no cuenta con alternativas metodológicas que permitan una eficaz Gestión de Riesgos y una adecuada toma de decisiones, para disminuir el nivel de morosidad existente.
- Según los resultados de la encuesta, la mayoría de las personas consideran que es importante que la cooperativa realice una evaluación a la gestión de riesgo, de acuerdo al comportamiento general de los créditos otorgados, con la finalidad de reducir la morosidad que se establece en los pagos realizados por cada uno de los socios.
- La mayoría de los encuestados indican que es importante contar con un sistema que cumplan con los requisitos mínimos de gestión, implementación

y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para mejorar la situación económica de la cooperativa.

## **5.2 Recomendaciones**

Con la investigación desarrollada se llega a determinar las siguientes recomendaciones:

- Señalar medidas correctivas que permitan una eficaz Gestión de Riesgos a las personas encargadas del departamento de crédito, para disminuir el nivel de morosidad existente.
- Diseñar políticas y estrategias de cobro a los créditos otorgados, con la finalidad de reducir la morosidad de los pagos, los cuales pueden ayudar a incrementar la liquidez empresarial.
- Se recomienda la aplicación de un Plan de Gestión de Riesgos, Adoptando tácticas proactivas para enfrentar la morosidad provocados por los créditos otorgados.
- Se recomienda realizar una evaluación anual a la ejecución de todos los planes y programas que posee la institución.
- Difundir y aplicar los reglamentos internos que posee la entidad, para mejorar la gestión de riesgos al momento de otorgar los diferentes créditos.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

##### **6.1.1 Título de la propuesta**

Diseño de un Plan de Gestión de Riesgos, con la Finalidad de Reducir la Morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la Ciudad de Ambato.

##### **6.1.2 Institución**

La institución ejecutora será la “Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la Ciudad De Ambato”.

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Como principal beneficiario será la “Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad De Ambato” y todo el personal que elabora en la misma; como son, sus accionistas, personal administrativo, comité de créditos y sus socios, ya que diseñando estas metodologías con el objetivo de reducir la morosidad.

##### **6.1.4. Ubicación**

La Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la Ciudad, está ubicada en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

Dirección: Juan Montalvo y Juan Benigno Vela

Teléfono: (03) 282-6810

### 6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de la propuesta será durante el año 2015.

### 6.1.6 Equipo técnico responsable

- **Investigador:** Liliana Cristina Chuncha Benalcázar
- **Encuestadora:** Liliana Cristina Chuncha Benalcázar
- **Tutor:** Lic. Ruth Zamora

### 6.1.7 Costo

Los costos que se utilizaran para la realización de la propuesta, serán financiados por la investigadora, estos se detallan a continuación.

**Cuadro N° 22:** Costos para la elaboración de la propuesta

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
• <b>Asesor</b>	\$ 400,00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	
• <b>Útiles de Oficina</b>	\$ 20,00
• <b>Copias de Textos</b>	\$ 100,00
• <b>Impresiones</b>	\$ 60,00
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	
• <b>USB Flash Memory</b>	\$ 8,00
• <b>Internet</b>	\$ 10,00
<b>OTROS</b>	
• <b>Gastos. De Transporte</b>	\$ 20,00
• <b>Imprevistos</b>	\$ 50,00
<b>Total</b>	<b>\$ 668,00</b>

Elaborado por: Liliana Chuncha.

## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

La Cooperativa Mushuc Runa en su diagnóstico señaló como el principal problema existente una deficiente gestión de riesgos causado por un incumplimiento de políticas y directrices conocido también como ausencia de cultura de riesgo lo que dio como efecto un incremento en la de morosidad de los créditos otorgados a los diferentes sectores.

Otro aspecto que se considero es el ineficiente análisis de solicitudes de crédito provocando una incertidumbre en el área de crédito al no tener bases sustentables para facilitar los mismos.

En el sistema de causas se mencionó la inadecuada capacitación al personal que está encargado de revisar y evaluar las solicitudes de créditos, es decir; carecen de conocimientos de los riesgos, esto da como resultado la morosidad y esto incurre en gastos administrativos y operacionales. Esta desactualización del personal de mandos medios y la poca apertura que se da al cambio provoca un ineficiente desempeño laboral, y un aumento en la rotación de personal eventualmente.

## **6.3 Justificación**

El trabajo sobre el diseño de un Plan de Gestión de Riesgos, se busca que permitan una eficaz Gestión de Riesgos de Crédito, en la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, se ha realizado en base a los estudios e indagaciones en los capítulos del trabajo de investigación, con fines de mejoramiento e innovación y reducir la morosidad según los procesos de gestión en la cooperativa.

El diseño de un Plan de Gestión de Riesgos de crédito, se constituye en una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y de toma de decisiones y la proyección de la organización; no sólo para responder a los cambios sino lograr reducir la morosidad en la cooperativa.

El Plan de Gestión de Riesgos facilitará a los diferentes usuarios como: los socios, empleados y a los accionistas a tener un mejor control de los créditos otorgados,

para, posteriormente, ser recuperados, permitiendo reducir el porcentaje de morosidad que se está presentando en la cooperativa actualmente.

Esto involucraría a todo el personal ejecutivo, administrativo y operativo, pues con el modelo y la capacitación se pretende que todo el personal esté capacitado y apto para enfrentar y dar solución a este problema que se está presentado y así para aplicar planes de acción para el cumplimiento de una eficiente gestión de cobranzas, con la finalidad de tomar la mejor decisión y que la cooperativa vaya cumpliendo con sus objetivos, a corto mediano y largo plazo.

#### **6.4 Objetivos:**

##### **Objetivo General:**

Diseñar un Plan de Gestión de Riesgos Crediticios, con la finalidad de reducir la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad De Ambato.

##### **Objetivos Específicos:**

- Identificar la responsabilidad de los jefes y personal encargado de los departamentos de gestión de riesgos crediticios aplicados en la cooperativa.
- Determinar los procedimientos necesarios para el plan de gestión de riesgos, basado en flujo gramas de políticas crediticias.
- Diseñar un Plan de Gestión de Riesgos crediticios en la Cooperativa.

#### **6.5Análisis de Factibilidad**

##### **Factibilidad Política**

La implementación y ejecución del Plan de Gestión de Riesgos de Crédito, tendrá un impacto directo en la cartera de créditos y la cooperativa, pues mediante el trabajo de investigación se ha visto que la institución requiere de normas, reglamentos y políticas para que se lleve adecuadamente cada una de las actividades y se logre cumplir con la recuperación de los créditos.

El establecimiento de nuevos planes de desarrollo con sus respectivas actividades, son modelos que favorecen al departamento de Créditos y principalmente a la cooperativa.

### **Factibilidad Técnico Operativa**

La factibilidad técnica operativa consiste en levantar procedimientos para un eficiente manejo de las operaciones dentro de la cooperativa para dar una solución al problema.

### **Factibilidad Tecnológica**

Para la ejecución del Plan, no tendrá un impacto económico muy elevado para la empresa, se requiere una inversión mínima para su aplicación, ya que más está enfocado en mejorar, capacitar al personal de créditos, tener un mejor control de los socios, negociar y dar a conocer al socio sobre los políticas de créditos, fomentar un buen comunicación entre el cliente y la institución.

### **Factibilidad Organizacional**

En las investigaciones realizadas se tiene como resultado que en la cooperativa no se cuenta con un Plan de Gestión de Riesgos de Crédito que le permita realizar un diagnóstico y un control preventivo de los clientes morosos y no se aplican métodos para reducir la morosidad en la cooperativa.

Dentro de la cooperativa a través de este modelo se pretende reducir significativamente la morosidad.

### **Factibilidad económica financiera**

Este proyecto de basa en un mínimo costo ya que busca reducir la morosidad, aplicando a través de los métodos de gestión de riesgos siendo necesario para cumplir con los objetivos que persigue la cooperativa.



## **Factibilidad Legal**

En lo que se refiere a la factibilidad legal se aplicara el modelo re acuerdo a las normas y reglamentos internos de la cooperativa, mediante el permiso de gerente general y el departamento de créditos y riesgos de la institución.

## **6.6 Fundamentación Científica**

Según Pisco (2013) en su investigación: **“DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS DE CARTERA Y COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., PARA MEJORAR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD”**.

Facultad de Ciencias Administrativas – Universidad Politécnica Nacional.

**Planteó como objetivo:** “Mejorar la gestión de cobro de la cartera vencida de la CNT E.P.

**Y concluyó que:** en atención al costo beneficio realizado, se concluye que el modelo de gestión propuesto es viable, precisando de aproximadamente un 0,06% de los ingresos de la empresa, por tanto podría ser objeto de implementación. Esto fortalece, con el incremento al 2012 de un 6% aproximadamente en los niveles de recuperación de cartera, que se ha evidenciado con la implementación de determinados puntos del Modelo de Gestión propuesto, así como de la incorporación de la coactiva en la CNT E.P. (págs. 57-107)

La cooperativa de ahorro para mejorar la gestión de riesgos de créditos, con el proyecto que se pretende proponer para reducir significativamente la morosidad en la institución, ya que tomando las mejores decisiones y teniendo un mejor control, hacer que la empresa se mantenga solvente y cumpliendo con sus objetivos.

Por lo tanto, se busca aplicar métodos para la evaluación y control de la cartera de créditos. Mediante estos métodos la Cooperativa busca recuperar lo que ha invertido como activos corriente mediante sus socios a quienes se les otorgó un crédito. A su vez, mediante el análisis y la ejecución de métodos para la recuperación de créditos en la empresa se pretende actuar con rapidez ante los socios morosos.

## Morosidad

Según Gala (2008) menciona que: “Las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia, para evitar llegar a situaciones críticas y conseguir cobrar a los clientes morosos”, se debe tener en cuenta varios factores entre ellos los siguientes:

- El tiempo
- Periodos de riesgo
- Factor confianza

Según Ramos (2013) en su investigación: “ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS”, detalla lo siguiente:

**Planteó como objetivo:** Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas

**Y concluyó que:** la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.

Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentran en la etapa de Cobranza de desarrollo.

Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes; no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.

El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades. Falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, Falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a los clientes que no puedan cancelar sus cuotas.

La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los dos periodos futuros calculados, mayo y junio 2012. (pág. 126)

La Cooperativa busca capacitar al personal que está a cargo de la cartera de créditos, una atención al cliente, que el asesor de créditos de a conocer claramente al socio beneficiario sobre la importancia de cumplir con sus cuotas de pago a tiempo, evitando una mora.

Mediante la propuesta se busca aplicar técnicas de cobranza y recuperación de créditos y se buscar contar con personal capacitado para el majo de la cartera de créditos.

### **Riesgo**

Según Fiorito (2006) establece que “El término riesgo se utiliza en general para situaciones que involucran incertidumbre, en el sentido de que el rango de posibles resultados para una determinada acción es en cierta medida significativo” (pág. 9).

### **Modelo de Gestión de Créditos**

Según García (2007) detalla que el modelo se orienta a la gestión de los créditos morosos y los que no hay caído en morosidad también, el entorno obliga a replantear y mejorar de manera eficiente, teniendo en cuenta que solo existe un solo tipo de gestión el cual sea según el tipo de socio o cliente que este sea o el monto a ser entregado. (p. 9)

### **Seguimiento al crédito**

Según el autor García (2007) manifiesta que:

El propósito de realizar un seguimiento del crédito es necesario para la identificación de quienes no cancelen a tiempo sus cuotas, lo que permitirá que el personal encargado de la concesión de los créditos adopten medidas necesarias ante el posible incumplimiento del deudor, esto ayudara a cuantificar algún tipo de riesgo que este proceso pudiera provocar en la transición del mismo. ( p. 89)

### **6.7 Modelo Operativo**

Para el diseño de la propuesta se empieza con la obtención de datos comparativos de la cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, en la primera fase se va a identificar la responsabilidad encargado de la Gestión de Riegos crediticios,

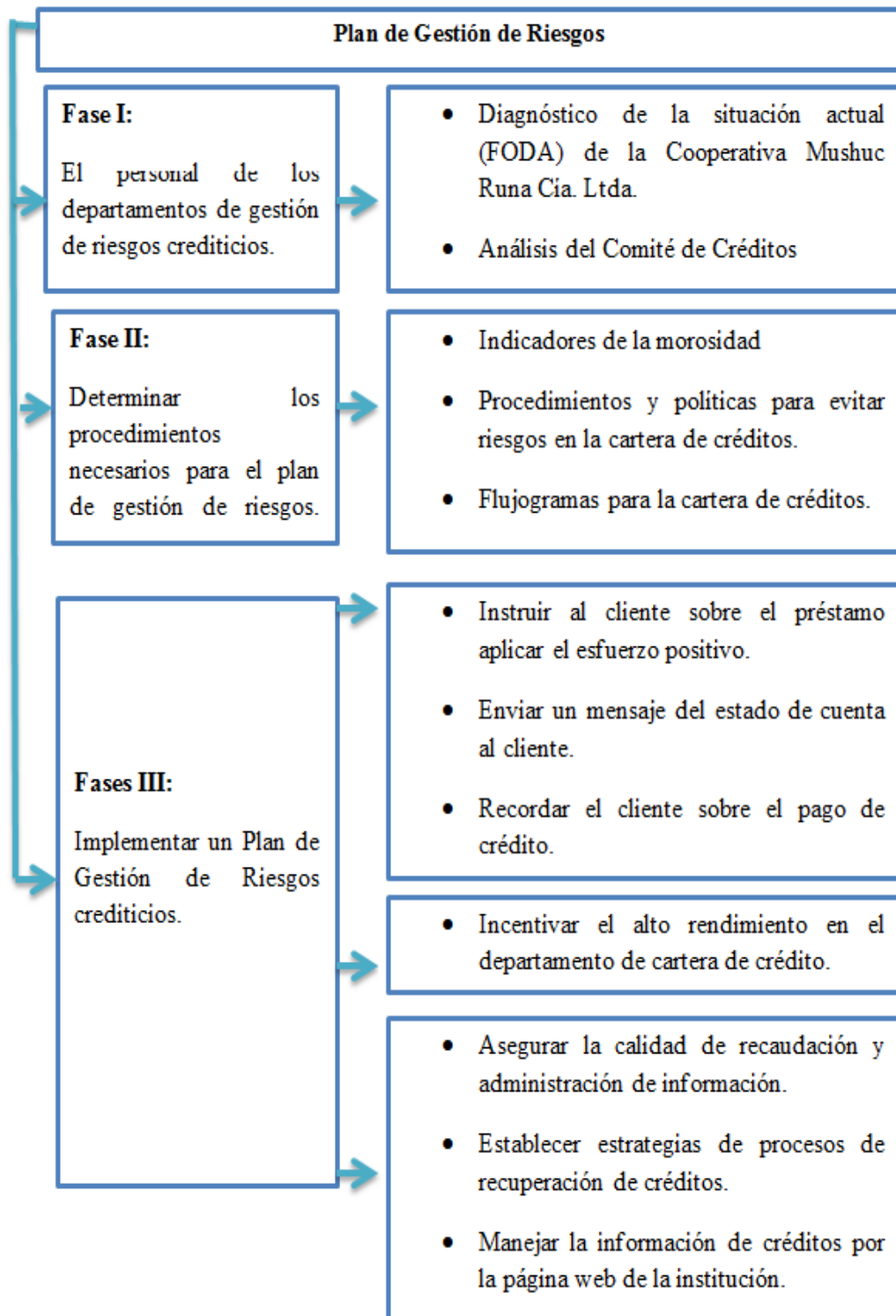
en la segunda fase los procedimientos en base a la realización de flujo gramas de procedimientos y en la tercera fase el diseño del plan de Gestión de riesgos que abarque estrategias de créditos y cobranzas, con el objetivo de disminuir la morosidad en la cartera de créditos en la institución.

**Cuadro N° 23: Plan operativo**

FASES	METAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADO
FASE I: Conocimiento preliminar de la situación actual del personal encargado de los departamentos de gestión de riesgos crediticios.	Analizar y Diagnosticar la situación actual del personal encargado de los departamentos de gestión de riesgo	<p>Describir las actividades a realizar por cada una de las áreas involucradas.</p> <p>Realizar el análisis FODA de los procedimientos de los departamentos de crédito.</p> <p>Analizar e interpretar los indicadores de gestión de riesgo.</p>	Recursos humanos	Recursos humanos	Funciones
FASE II: Establecimiento de políticas y estrategias para mejorar la Gestión de Riesgos	Establecer medidas correctivas para evitar riesgos en la gestión del personal del área de créditos.	Elaborar y presentar las políticas y estrategias.	Recursos Humanos	Gerente Departamento de créditos. Departamentos de cobranza.	Eficiencia y eficacia para los involucrados
FASE III: Elaboración de un Plan de Gestión de Riesgos crediticios.	Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad provocados por los créditos otorgados.	Elaborar el plan para tomar las respectivas medidas correctivas en los departamentos involucrados.	Recursos Humanos	Gerente Departamento de créditos. Departamentos de cobranza.	Eficiencia y eficacia para los involucrados

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 18:** Plan de Gestión de Riesgos

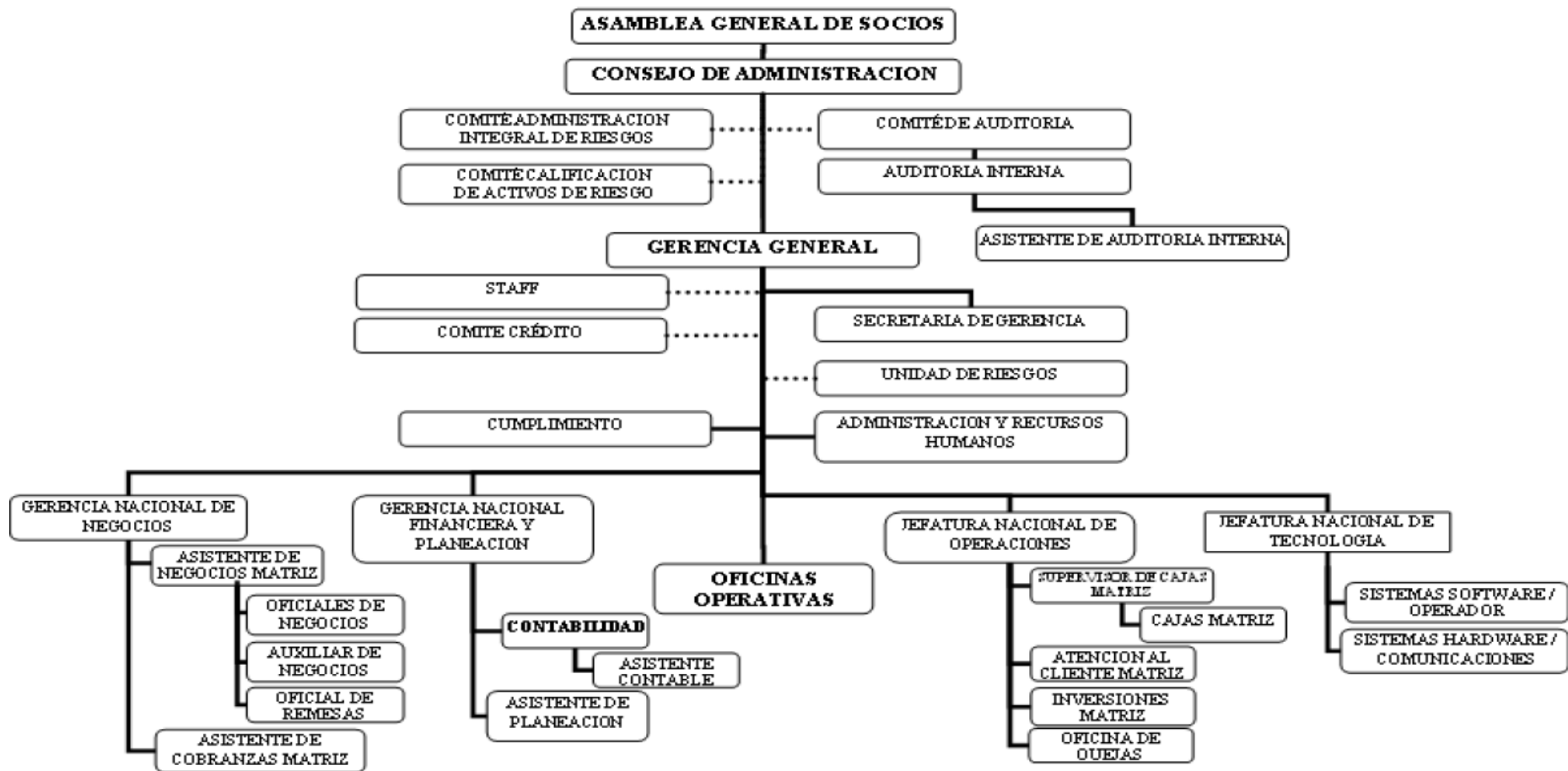


**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por** Liliana Chuncha

# FASE I

CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL  
PERSONAL ENCARGADO DE LOS DEPARTAMENTOS DE GESTIÓN DE  
RIESGOS CREDITICIOS.

1. El personal encargado de los departamentos de gestión de riesgos crediticios



Fuente: Cooperativa “Mushuc Runa”. Departamento de Informática  
 Elaborado por Liliana Chuncha



## 1.1 Comité de crédito

El Comité de créditos se reunirá cuando se presenten solicitudes de crédito por los valores establecidos para su aprobación. Las decisiones tomadas serán expresadas entre sus miembros y el resultado se reflejará a través de la firma de cada uno de los miembros en el Acta del Comité de créditos, en la que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba cada uno de los créditos. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio o cliente. El Comité de Crédito está autorizado a solicitar al Oficial de crédito o Jefe de Agencia la aclaración de dudas o garantías adicionales en relación al crédito a resolver en caso de ser necesario, se reunirá una vez por semana, según los requerimientos por oficina y de acuerdo a la programación de la Jefatura de Crédito por el número de solicitudes presentadas. Las decisiones tomadas serán por consenso y el resultado se reflejará a través de la firma de cada uno de los miembros en el Acta del Comité, en la que se indicara los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio o cliente.

El Comité de Crédito estará integrado por:

- El gerente
- Jefe de crédito
- Asesor de crédito
- Analista de crédito

Los cuales acuerdan las condiciones de aprobación de los créditos solicitados.

**El Gerente.-** Dentro de sus atribuciones podrá aprobar Créditos en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa.

**El Jefe de Crédito.-** Puede aprobar créditos, por lo tanto necesariamente deberán ser aprobados por el comité de créditos, ya sea en la oficina matriz como en las agencia. Será el responsable de elaborar un reporte mensual de aquellos créditos que hayan sido aprobados y liquidados y también de aquellos créditos que hayan sido negados, este informe será presentado a Gerencia.

### **Coordina las actividades internas del área de créditos.**

- Evalúa las actividades que realizan los asesores de crédito.
- Planifica la cartera de crédito a colocarse en el mes.
- Realiza los informes correspondientes y requeridos por los niveles superiores.

### **Asesor de crédito**

#### **Información de Crédito**

- Información de Crédito
- Encargado de revisar la cuenta del socio.
- Entregar formularios de solicitud.
- Dirigir al socio al cada departamento correspondiente.

#### **Recepción de Carpetas**

- Encargados de revisar la documentación del socio y de los garantes.
- Revisar la central de riesgos socios y garantes.
- Programar las visitas de los asesores de crédito a los solicitantes.

#### **Archivo General**

- Encargada de archivar todas las carpetas con documentación del socio y garantes.
- Archivar los pagarés de créditos entregados.
- Archivar los pagarés de créditos cancelados.

#### **Analistas de Crédito**

- Encargados de revisar los informes económicos levantadas por los asesores de crédito.
- Revisar que el pagaré, esté bien elaborado y firmado.
- Revisar las operaciones directas e indirectas en la cooperativa.
- Programar el monto total a colocarse todos los días.
- Llevar al día las actas de entrega de créditos.

## Análisis F.O.D.A. del Departamento de Crédito

**Cuadro N° 24: Análisis FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identidad Cultural (idioma).</b></li> <li>• <b>Confianza.</b></li> <li>• <b>Credibilidad.</b></li> <li>• <b>Atención personalizada del gerente general y jefes departamentales.</b></li> <li>• <b>Personal joven alineado con políticas y valores.</b></li> <li>• <b>Buen ambiente de trabajo.</b></li> <li>• <b>Liderazgo gerencial</b></li> <li>• <b>Personal capacitado.</b></li> <li>• <b>Ampliación del mercado cobertura: socios de instituciones militares, Policías, gremios asociados y cooperativas de transporte.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a mercados urbanos y rurales.</li> <li>• Alianza estratégica no financieras con otras Instituciones.</li> <li>• Recepción de remesas de emigrantes desde España, Italia y los Estados Unidos.</li> <li>• Entregar productos financieros en sus propios domicilios y negocios.</li> <li>• Cajeros móviles en los sectores rurales (comunidades).</li> <li>• Atender al socio en su idioma.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Falta de un plan de gestión de riesgos crediticios adecuado de los procedimientos de crédito.</b></li> <li>• <b>Falta de aplicación de las políticas, procesos y reglamentos internos en los diferentes departamentos.</b></li> <li>• <b>Ingreso de nuevo personal sin ninguna experiencia.</b></li> <li>• <b>Tecnología de comunicación de información financiera del socio y cliente poco apropiada.</b></li> <li>• <b>Falta de capacitación en áreas legales.</b></li> <li>• <b>Análisis insuficiente de la capacidad de pago del cliente.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia desleal del Sistema Financiero Bancario.</li> <li>• Inestabilidad política y jurídica del país.</li> <li>• Apoyo de las ONG's a las Cooperativas Nacientes.</li> <li>• Factores climáticos irregulares que afectan la producción, lo cual incide en el manejo de las finanzas de los clientes.</li> <li>• Desinterés total del Estado a la producción agrícola y ganadera.</li> </ul>

**Fuente:** personal administrativo de la cooperativa Mushuc Runa

**Elaborado por** Liliana Chuncha

**Situación actual (FODA)**

Mediante el análisis FODA, para el correcto manejo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., es necesario clarificar el proceso de crédito, que es el ciclo que una relación o un cliente de crédito debe cumplir hasta recibir el mismo.

La persona que se encuentra encargada, de que este proceso tenga su correcto desarrollo es el Jefe de Crédito con la supervisión de Gerente y la aprobación de Comité de Crédito.

En la cooperativa se ha determinado como debilidad, que no se cuenta y no se aplica un adecuado plan de gestión de riesgos crediticios, adecuado de los procedimientos de crédito de la institución. Que permita una adecuada aplicación de las políticas, procesos y reglamentos internos en los diferentes departamentos.

### **Analizar e interpretar los indicadores de gestión de riesgo**

En concordancia a las encuestas efectuadas se analiza la variable independiente y dependiente, mediante los siguientes indicadores:

Los Indicadores de Gestión de riesgo se sub divide:

- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgo Crediticio

**Cuadro N° 25: Los indicadores de la Gestión de Riesgo**

Indicadores de la Gestión de Riesgo	Valor Obtenido
<b>RIESGO DE MERCADO</b>	
Brechas de Sensibilidad	4579924,28
Margen Financiero	18%
Valor Patrimonial	17%
<b>RIESGO DE LIQUIDEZ</b>	
Liquidez Disponible	0,5397
Liquidez de Activos Líquidos	0,0248
<b>RIESGO CREDITICIO</b>	
Comercial	0,51%
Consumo	14,18%
Micro Crédito	85,30%

**Fuente:** La cooperativa de Ahorro y Crédito

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

**Nota:** Los respectivos cálculos de los indicadores se encuentran detallados en los respectivos Anexos

Mediante la Gestión de Riesgos se determina que en la Cooperativa los riesgos crediticios que se obtiene son mayores a los riesgos de mercado y de liquidez, es por ello que en la investigación se analiza al riesgo crediticio de los micros créditos que otorga a los socios, relacionados directamente con la Morosidad, utilizando los Indicadores Financieros.

### Indicadores financieros

Los indicadores financieros se realizan en la Cooperativa, con la finalidad de conocer el desempeño y la respectiva posición en la que se encuentra, para lo cual se determina los siguientes índices:

**Cuadro N° 26: Los indicadores Financieros**

Indicadores Financieros	Calculo de los Indicadores	Valor Obtenido
Protección al riesgo en los Créditos	<u>Capital</u> Activo Total	8%
	<u>Provisión para cuentas incobrables</u> Prov. requerida para créditos incobrables	27%
Estabilidad o Estructura Financiera	<u>Cartera de crédito</u> Activo Total	74%
	<u>Depósitos a la vista</u> Activo Total	22%
	<u>Aportación de los Socios</u> Activo Total	8%
Rentabilidad	<u>Activo líquido improductivo</u> Total Patrimonio	17%
Liquidez	<u>Fondos Disponibles</u> Deposito a la vista	54%
	<u>Activo líquido improductivo</u> Activo Total	3%
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	<u>Utilidad *100</u> Patrimonio	96%
Índice del retorno sobre la Inversión (ROI)	<u>Utilidad *100</u> Activo Total	14%

Fuente: La cooperativa de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Liliana Chuncha

# **FASE II**

ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN DE RIESGOS

## 2. Determinar las políticas y estrategias necesarias para el plan de gestión de riesgos crediticios.

Para establecer las políticas y estrategias requeridas se parte del desarrollo de:

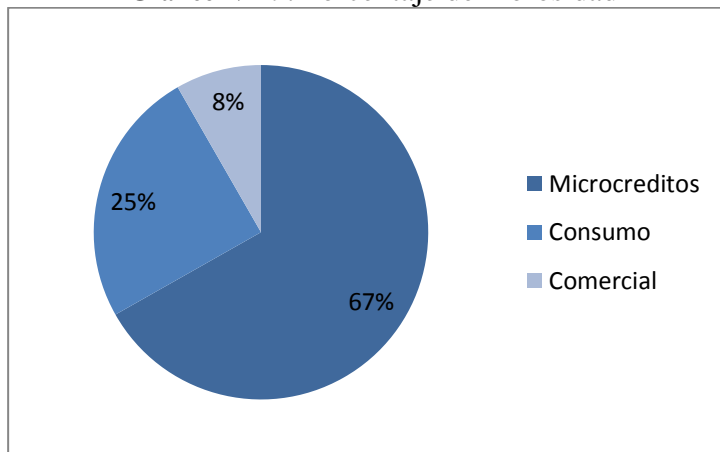
### 2.1 Índices de Morosidad

**Cuadro N° 27: Índices de Morosidad**

Porcentaje de Morosidad	%
Microcréditos	8,05 %
Consumo	3%
Comercial	1%

**Fuente:** Departamento de Riesgos y créditos de la cooperativa  
**Elaborado por** Liliana Chuncha

**Gráfico N° 19: Porcentaje de morosidad**



**Fuente:** Departamento de Riesgos y créditos de la cooperativa  
**Elaborado por** Liliana Chuncha

### Análisis

De acuerdo a los datos proporcionados por la cooperativas el 8,05% , equivale en un gráfico estadísticos al 67% de 100% , es decir que el mayor número de socios morosos es de los microcréditos, seguido de los créditos de consumo que es el 3% , esto equivales al 25% de 100%, comercial el 1% esto es el 8% de 100% , por lo tanto podemos ver que si es necesario la implementación del modelo de metodologías de gestión de riesgos, para tener un mejor control de los créditos otorgados a los socios y una mejor capacitación de los asesores encargados de la cartera de créditos.

Para dar una solución y reducir la morosidad en la institución se aplicaran metodologías de gestión de riesgo de crédito.

En esta fase se pretende determinar las causas para solicitar el pago inmediato de una obligación y el índice de morosidad en cualquiera de los tres tipos de crédito que ofrece la institución.

## **2.2 Medidas para evitar riesgos en la cartera de créditos**

### **2.2.1 Proceso del Crédito**

El personal encargado del manejo del dinero de la cooperativa deberá conocer todos los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos. Por lo tanto deben estar en constante capacitación para tener un control eficaz del crédito.

### **2.2.2 Verificación del Cumplimiento de procesos y procedimiento**

Para otorgarle un crédito a un socio se debe verificar que la información proporcionada por el interesado sea real y comprobable.


### **2.2.3 Documentación y legalización**

El cliente debe entregar todos los documentos pedidos por la institución para su transacción, el asesor debe revisar y comprobar que los documentos del cliente estén completos.

El asesor de créditos, le pedirá la firma y rubrica del cliente y de sus garante, las mismas que deberán ser igual a las que constan en sus cédulas de identidad. Caso contrario se anulara la solicitud del crédito.



**Cuadro 28: Concesión de Créditos**

	<b>Concesión de Créditos</b>
<b>Objetivo:</b> Facilitar el cumplimiento de los procesos y analizar los créditos a ser aprobados.	
<b>Documentación</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Original y Copia de la libreta de ahorros con la base respectiva.</li><li>• Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.</li><li>• Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Cooperativa.</li><li>• Original del pago del agua, luz o teléfono (deudor y garante);</li><li>• Certificado de ingresos, rol de pagos, o RUC;(deudor y garante) en caso de ser agricultor verificación del oficial de créditos sobre los ingresos del deudor y garante:</li><li>• Copia de una escritura del socio o garante;</li><li>• Copia de matrícula de vehículo a su nombre, si tuviera.</li><li>• Firmas de responsabilidad en el pagaré que serán llenados y entregados a favor de la Cooperativa.</li><li>• Solicitud de crédito.</li></ul>	
<b>Procedimientos</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Receptar y revisar la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Cooperativa, la que deberá estar debidamente llenada por el socio que requiere el crédito. A demás, debe verificar que la solicitud de crédito este completa y firmada por el socio con similar rubrica que consta en la cedula de ciudadanía.</li><li>• El Asesor de Negocios y Cobranzas debe ingresar los datos del socio solicitante en el sistema y verificar que este y el garante no posean alguna operación deficiente, este informe deberá ser impreso y archivado con el resto de documentos.</li><li>• El Asesor de Crédito analiza la solicitud y verifica que el socio tenga la capacidad de pago necesaria para cubrir las cuotas del crédito, la voluntad de pago que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea verdadera.</li><li>• De acuerdo a las condiciones del Crédito, en particular del monto, el Asesor de Negocios y Cobranzas debe solicitar la aprobación del crédito a la Jefatura de Crédito en la Matriz y Jefes de Agencias en las Oficinas.</li><li>• El Jefe de Crédito aprueba la operación.</li><li>• Una vez aprobado el crédito, se debe realizar el desembolso únicamente a la cuenta del socio solicitante.</li></ul>	

**Elaborado por:** Liliana Chuncha


### 2.3 Visita al cliente

De acuerdo a la necesidad o actividad por la cual el socio solicitó el crédito, el asesor deberá realizar una visita a su domicilio o a su negocio, permitiendo que el cliente asuma su responsabilidad sobre el crédito.

### 2.4 Procedimiento para gestionar el cobro

Los asesores serán los responsables directos de la recuperación y del seguimiento a sus clientes.

**Cuadro N° 29: Gestión de cobros**

	<b>Políticas De Recuperación De Cartera</b>
<b>Proceso</b>	<b>Cobros</b>
<b>Procedimiento</b>	
<b>Objetivo:</b> Facilitar el cumplimiento de los compromisos de pago a través del cobro personalizado evitando las excusas por parte de los socios de la cooperativa.	
<b>Procedimientos</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>La cobranza inicial se realizará por vía telefónica, cuando el socio cliente ha caído en mora, a partir del siguiente día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida;</li><li>Al sexto día de mora, se procederá a realizar la entrega de notificaciones escritas, y en las que se debe establecer un plazo definitivo para que se cancele el atraso</li><li>La segunda notificación se realizará a los 15 días de atraso</li><li>La notificación previa a cobro legal se realizará a los 25 días de atraso; y también la notificación respectiva al garante.</li><li>A los cuarenta y cinco días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por la Gerencia</li><li>A los sesenta días se envía al notificación extrajudicial firmada por un abogado</li><li>Después de noventa días se iniciará proceso judicial con abogado.</li><li>De existir indicios suficientes que se ha desviado el crédito, se ha mal utilizado el dinero o el socio se encuentra en eminente quiebra se procederá a cobrar vía judicial inmediatamente, sin que se cumpla los tiempos anteriormente señalados.</li></ol>	

**Elaborado por** Liliana Chuncha

## 2.5 Criterios Financieros


### Índice de morosidad de la cartera de crédito

Estar en contante análisis y entregar información actualizada en cuanto al riesgo en el que está expuesta la cartera de crédito, permitiendo tomar las precauciones necesarias de manera oportuna.

## 2.6 Análisis del riesgo

Mediante los índices financieros la organización debe determinar el grado de riesgo al que esta la cooperativa.

### Cuadro N° 30: Procedimientos Del Plan De Riesgos Crediticios

	<b>PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS</b>
<b>Obligaciones del Jefe de Crédito</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Procesos</b>
<p><b>Departamento de créditos</b>  <b>JEFE DE CREDITOS</b>          El Jefe de Crédito es la persona que analizará los documentos presentados por el Oficial de Crédito y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Jefe de crédito será el encargado de dirigir el cumplimiento interno de las políticas y normativa de crédito;</li> <li>b) Planificará la colocación de crédito de acuerdo a las disponibilidades de liquidez y los objetivos estratégicos de la cooperativa;</li> <li>c) Supervisará el cabal cumplimiento del manual/reglamento de crédito;</li> <li>d) Evaluará, aprobará o denegará las solicitudes de crédito, dentro de su rango de aprobación;</li> <li>e) Evaluará y recomendará la aprobación o negación de solicitudes de crédito superiores a su rango de aprobación, a Gerencia General, y al Comité de Crédito;</li> <li>f) Controlará los índices de morosidad de la cooperativa, según normas, leyes y procedimientos vigentes.</li> <li>g) Participará en el Comité de Crédito;</li> <li>h) Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;</li> <li>i) Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control. internas y externas.</li> </ul>

Elaborado por Liliana Chuncha

## 2.7 Riesgo Crediticio

Tomar las decisiones oportunas que le permita contar con información necesaria para evitar riesgos financieros de incobrabilidad y que la cartera tenga que devengar intereses y no poner en riesgo a la cartera de crédito.

## **2.8 Probabilidad de Incumplimiento**

Mediante esta información nos permite determinar si los clientes están o no cumpliendo con sus obligaciones del pago del crédito, se identifica los perfiles del cliente.

## **2.9 Desarrollo de Políticas de Créditos para la cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato.**

Las políticas de riesgo de crédito que se pretenden desarrollar deberán ser aplicadas, conocidas y difundidas por el Consejo de Administración, comité de crédito ejecutivo, comité de crédito, subcomité de crédito, atención al cliente, departamento legal, riesgos y auditoría.

## **2.10 Política para crédito microempresarial**

### **Personas Naturales**

Serán consideradas como personas naturales y se les otorgara un crédito quienes cumplan con los siguientes aspectos: Ser socio de la cooperativa.

- Estar en pleno goce de los derechos civiles y legales.
- Que tenga una productiva concretada.
- Ser capaz de contraer obligaciones.
- El garante debe justificar el origen de sus ingresos.
- Contar con un historial crediticio.
- Poseer solvencia económica y moral.

### **Edad:**

Mínimo 18 años para operaciones de crédito hasta \$ 3000 y 25 años para créditos superiores a \$ 3000

## **Nacionalidad**

Ecuatoriana

Extranjero que cuente con cedula de identidad ecuatoriana con mínimo dos años de residencia y con vivienda propia en el ecuador.

## **Estabilidad laboral**

Para los clientes interesados del crédito y los garantes deben tener una estabilidad en su negocio propio o su estabilidad laboral de un año en su empleo actual.


## **Personas Jurídicas**

- Para las personas jurídicas se exigirán los siguientes requisitos.
- Que sean entidades cuyo objetivo este claramente definidos.
- Que estén legalmente constituidos o reconocidos por el organismo correspondiente del estado.
- Que tengan un patrimonio superior en dos veces como mínimo a la cuantía del crédito solicitado.
- Que sus actividades generen ingresos ciertos y comprobables
- Que acrediten su recuperación legal.

## **Planteamiento de Métodos para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa:**

- 1) Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad.
- 2) Impulsar el alto rendimiento en el departamento de cartera.
- 3) Asegurar la calidad de recopilación y administración de información.
- 4) Establecer estrategias y procesos de recuperación de créditos claramente establecidos.
- 5) Mejorar la calidad de la información en la página electrónica de la institución.

**Cuadro N° 31: Políticas de Recuperación de Cartera**

	<p><b>Políticas de Recuperación de Cartera</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Facilitar el cumplimiento de los compromisos de pago a través del cobro personalizado evitando las excusas por parte de los socios de la cooperativa.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Políticas</b></p>	
<p><b>P1.</b> La Gerencia General será la encargada de efectuar los mecanismos internos y externos para afirmar la recuperación de la Cartera en la Cooperativa.</p> <p><b>P2.</b> El proceso legal para el cobro de los compromisos en mora generado por la concesión de cualquier tipo de Crédito, se verificará a través de la contratación de un Abogado Externo.</p> <p><b>P3.</b> El trámite legal para la recuperación de la cartera vencida en cualquier tipo de crédito que maneja la Institución, iniciará a partir del día 90 de vencimiento del crédito.</p> <p><b>P4.</b> A efectos de recuperación de la cartera vencida en cuanto a la gestión a realizar en cualquiera de sus etapas, no habrá diferenciación entre los tipos de crédito que maneja la Cooperativa.</p> <p><b>P5.</b> A más de los reportes que genera el Módulo de Cobranzas, los responsables deberán obtener estadísticas periódicas sobre la situación de la Cartera en la Cooperativa, monitorearlas y efectuar informes para la toma de decisiones. Además, el Departamento de Crédito y Cobranzas deberá definir sus Indicadores de Gestión relacionados con la Cartera por Vencer y Vencida, y efectuar el monitoreo periódico sobre su evolución.</p> <p><b>P6.</b> Será competencia del Comité de Cobranzas la autorización, previo análisis, para la reestructuración y refinanciación de un crédito.</p> <p><b>P7.</b> A efectos de la liquidación de la deuda en caso de Cartera Morosa, se aplicará al deudor los gastos por recuperación que correspondan.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Supervisión y monitoreo</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Vigilar el cumplimiento de procedimientos de cobro.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>POLITICAS</b></p>	
<p><b>P8.</b> La supervisión y el monitoreo deberán realizarse diariamente, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de los lineamientos establecidos para la labor de cobranzas.</p> <p><b>P9.</b> Para efectuar el análisis se deberá seleccionar de los registros del sistema, los clientes a los cuales se les haya otorgado crédito durante el mes anterior, es decir que a la fecha de realizar la revisión ya hayan pasado los 30 días de plazo para la cancelación o el pago de la cuota.</p> <p><b>P10.</b> La supervisión y monitoreo deberán efectuarse con la finalidad de proponer acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, para optimizar el funcionamiento de cualquier unidad operación o recurso necesario para la recuperación de los créditos realizados por la Cooperativa.</p> <p><b>P11.</b> Será necesario verificar el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos y la labor de cobros efectuada a conciencia por parte del asistente de cobros.</p> <p><b>P12.</b> Las gestiones de cobro realizadas por teléfono deberán documentarse ya sea en los formularios de gestiones por cobros o en el reporte específico para ello del sistema.</p>	

**Elaborado por** Liliana Chuncha

## **2.11 Descripción del proceso del procedimiento de cobro de mora aceptable**

Para una mejor comprensión y entendimiento del proceso realizado detallaremos minuciosamente los pasos que se realiza en la institución.

- 1.-** Monitoreo a los socios cercanos al vencimiento de sus pagos.
- 2.-** Enviar a dichos socios una notificación vía correo electrónico para recordarles el próximo vencimiento de sus pagos.
- 3.-** El cliente recibe la notificación.
- 4.-** En el departamento de crédito y cobranza Verificar el cumplimiento de los pagos por parte de los socios en la fecha correspondiente y reevaluar socios con documentos vencidos.
- 5.-** Solicitar la suspensión de la cuenta del socio en mora al gerente especificando al socio en esta condición junto con el detalle de mora.
- 6.-** Verificar datos de los socios en los registros para iniciar la gestión de cobro telefónica con cada uno de los socios en mora.
- 7.-** Realizar gestión de cobros formal comunicando al socio de los intereses y obteniendo de una nueva fecha de pago.
- 8.-** comunica al socio o cliente mediante una llamada telefónica su crédito que está en mora.
- 9.-** Registrar en el sistema o en el formulario de gestiones de cobros los comentarios del socio a través de la llamada o llevar el seguimiento de quien atendió.
- 10.-** Dar seguimiento a los pagos en las fechas establecidas según el control de llamadas para verificar el cumplimiento de pago.

**11.-** Efectuar revisión de los saldos de mora que coincidan con el plazo de vencimiento del sistema de documentos.

**12.-** comunica al socio que se acerque a la cooperativa para que explique porque el atraso en su crédito y si no se acerca entonces el encargado de cobranzas procederá a tomar otras medidas.

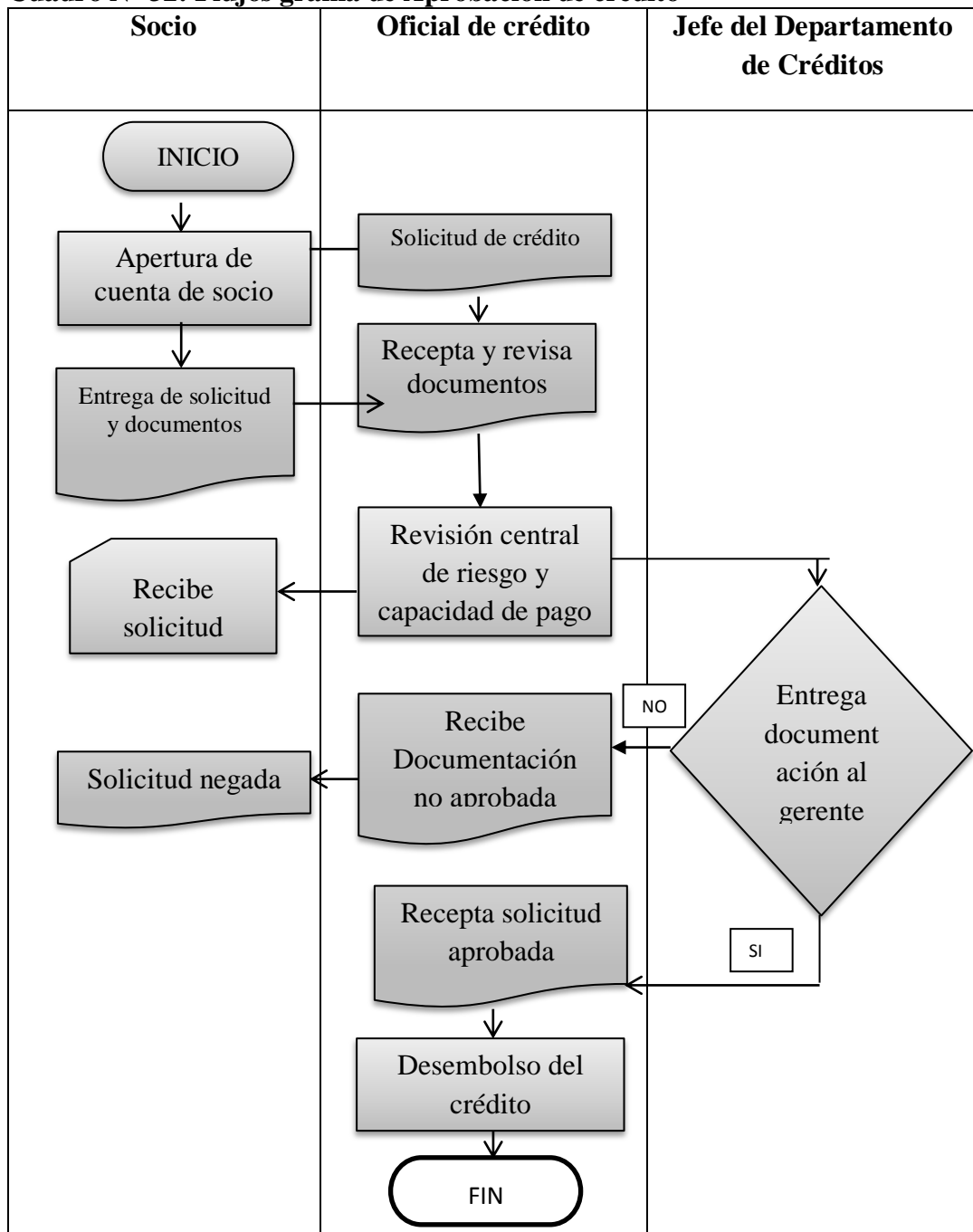
**13.-** Proceder a la suspensión de la cuenta del socio en mora.

**14.-** Después de haber agotado los cobros indirectos de los saldos en mora se procede a poner los documentos en rutas de cobro para llevarlo a cabo visitas a los socios por parte de los cobradores.



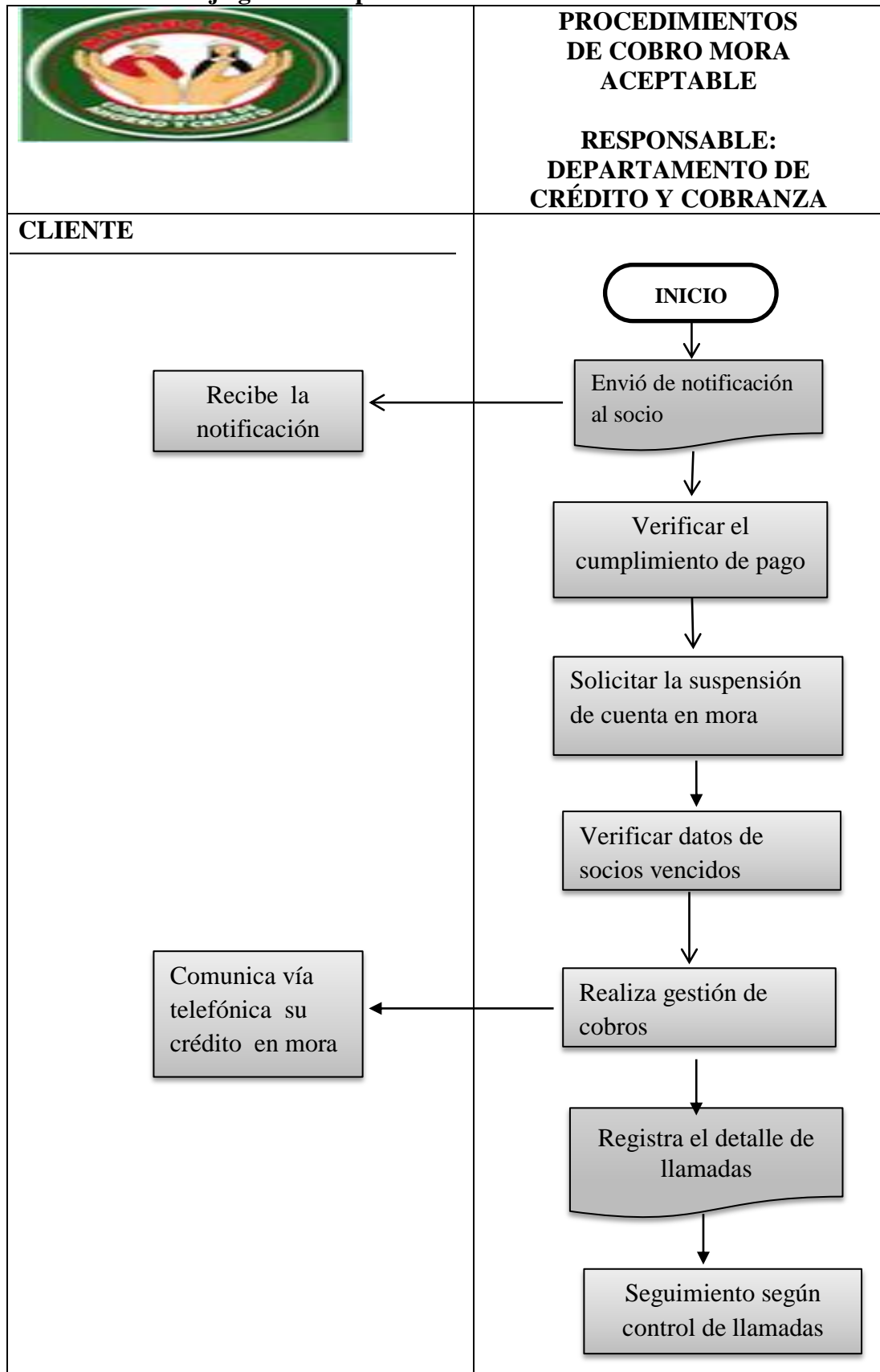
2.11.1 Flujo gramas: Proceso de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Cuadro N° 32: Flujos grama de Aprobación de crédito



Elaborado por Liliana Chuncha

**Cuadro N° 33: Flujo grama del procedimiento de cobro de mora**



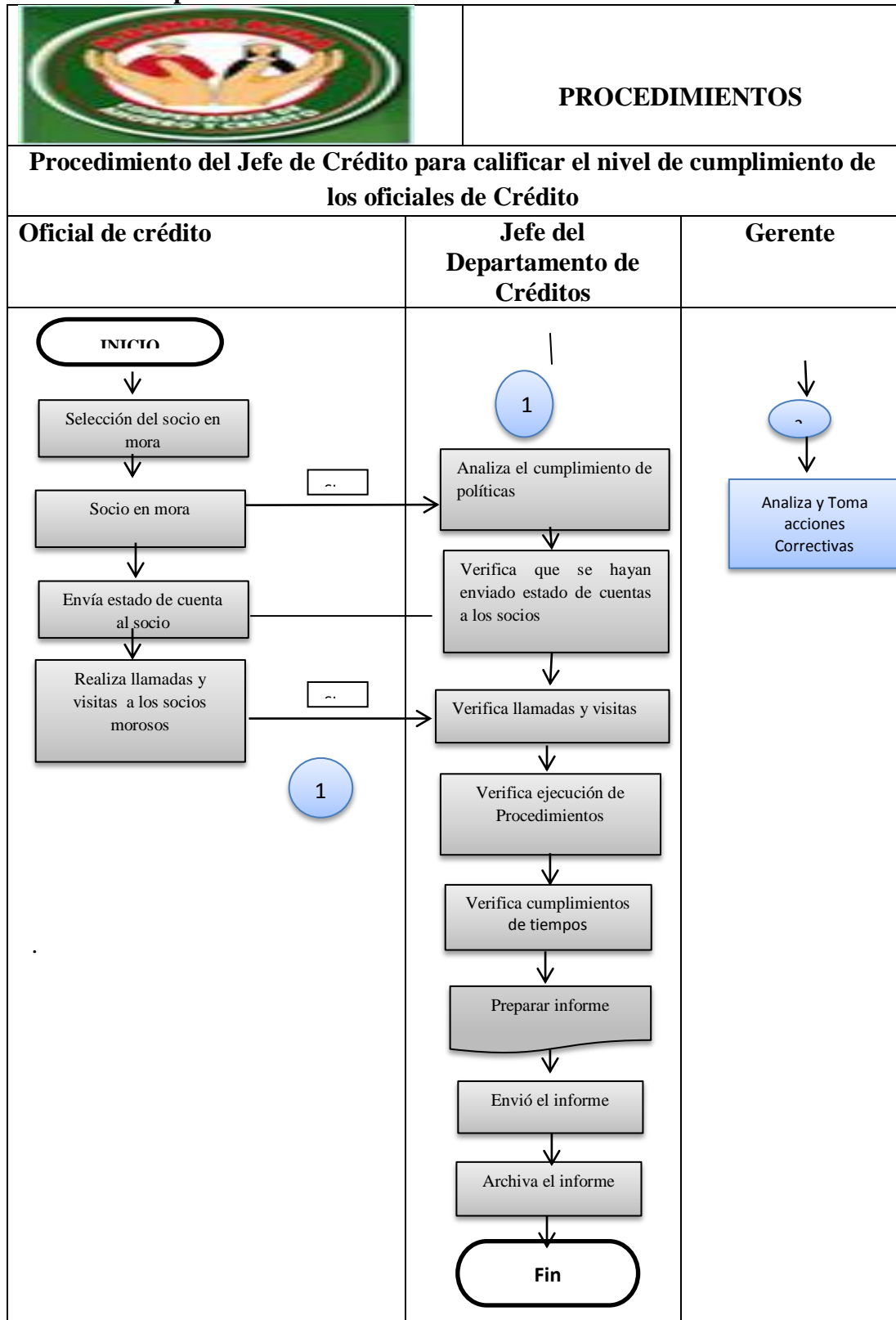
Elaborado por Liliana Chuncha

## **Descripción del procedimiento del jefe de crédito para calificar el nivel de cumplimiento de los oficiales de crédito**

Para un mejor entendimiento de los procesos arriba detallados procederemos a describir cada uno de los procesos que realiza en la cooperativa.

- 1.- El oficial de crédito identifica a los socios que no cancelaron al vencimiento de sus obligaciones.
- 2.- Selecciona aleatoriamente los socios que no cumplieron con sus obligaciones al día a la cooperativa.
- 3.- El jefe del departamento de créditos analiza el cumplimiento de las políticas para la recuperación de los créditos por parte de los responsables de la cooperativa.
- 4.- verifica que se haya enviado estados de cuenta a los socios de la cooperativa
- 5.- verifica que se haya realizado llamadas telefónicas y visitas de cobro y entrega de notificaciones.
- 6.- Verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable de realizarlos en este caso del departamento de cobranza.
- 7.- Verifica el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos entregados.
- 8.- Se encarga de Preparar el informe de resultados de la supervisión realizada.
- 9.- Envía el informe al gerente.
- 10.- El gerente lo recibe y analiza y toma las decisiones más acertadas y correctivas de acuerdo a la ley y las normas de la cooperativa.
- 11.- El gerente entrega al jefe de créditos para que archive el informe.

**Cuadro N° 34: Flujo grama de procedimiento del jefe de crédito para calificar el nivel de cumplimiento de los oficiales de crédito**



Elaborado por Liliana Chuncha

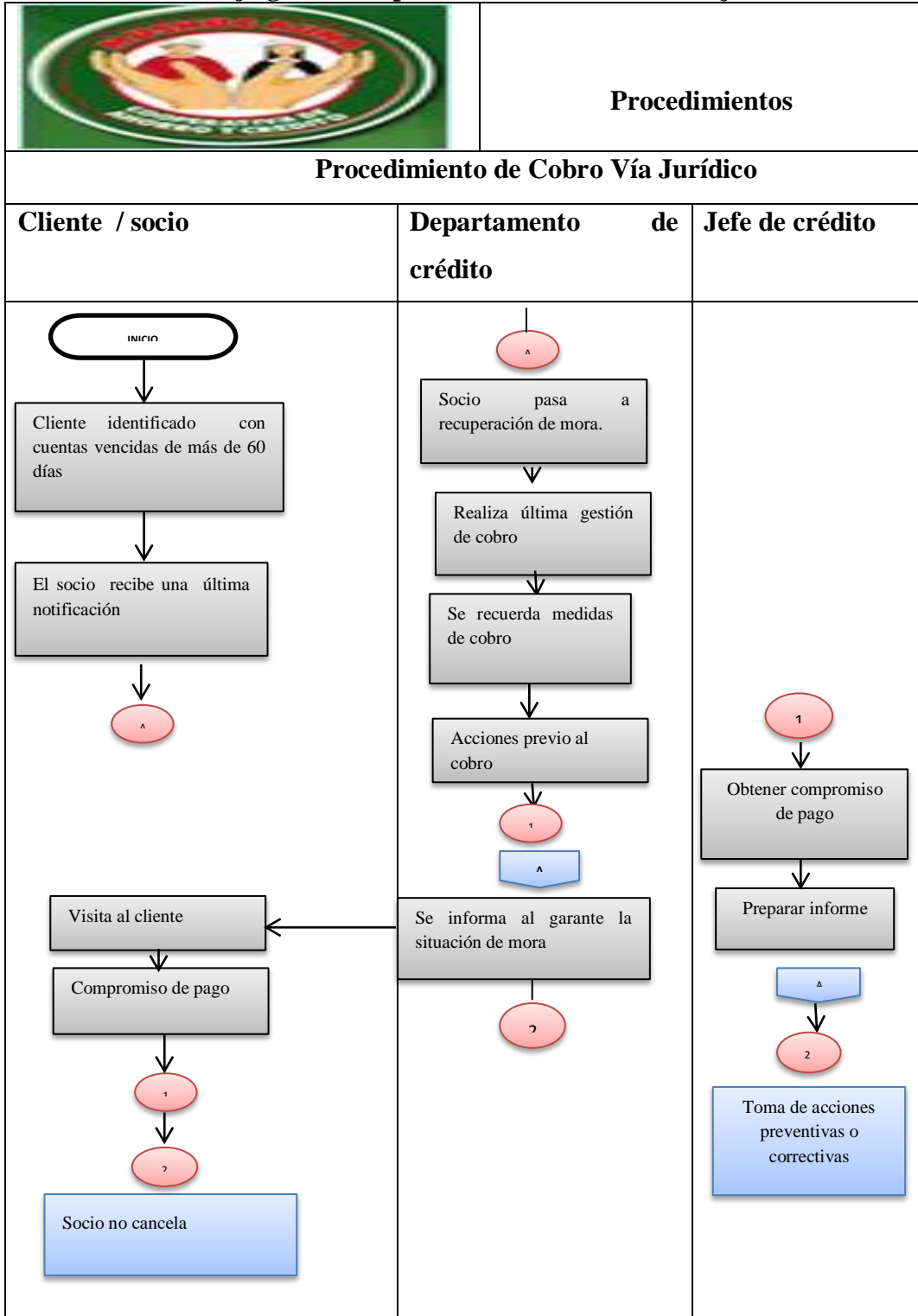
## **Descripción del proceso del procedimiento de cobro vía judicial**

A continuación Procederemos a detallar los procesos realizados anteriormente para una mejor comprensión.

- 1.- Monitorea a los socios de la cooperativa con cuentas vencidas de más de 60 días.
- 2.- Pasa la documentación del socio en mora a la cartera de recuperación de mora la cual será monitoreada.
- 3.-Realiza una última gestión de cobros antes de dar inicio al pro-ceso de recuperación de mora.
- 4.-Se confirma con el gerente del departamento de cobranza y gerente general la aprobación para cobrar al fiador o recurrir al cobro jurídico.
- 5.-Se coordina con el cobrador las acciones a llevar a cabo con el socio previo al cobro jurídico.
- 6.-Se efectúa visitas al socio moroso para obtener compromiso de pago de la totalidad de la deuda en un plazo no menor de 15 días.
- 7.-Se monitorea el seguimiento al compromiso de pago obtenido por el socio.
- 8.-Se informa por teléfono o por carta al garante como se encuentra el crédito en esos momentos dándole la fecha de vencimiento si no se procederá al cobro hacia el mismo. En caso de que el socio o el garante cancelen se le dará un recibo de cobro por el monto recibido debidamente sellado y firmado.
- 9.-En caso de que el socio no cancele deberá proceder a la recuperación judicialmente cargándose el total de la deuda más todos los gastos procesales e intereses.

10.-En caso de que el garante no cancele deberá proceder a la recuperación judicialmente cargándose el total de la deuda más todos los gastos procesales e intereses que otorgue la ley.

**Cuadro N° 35: Flujo grama del procedimiento de cobro vía jurídico**



Elaborado por Liliana Chuncha

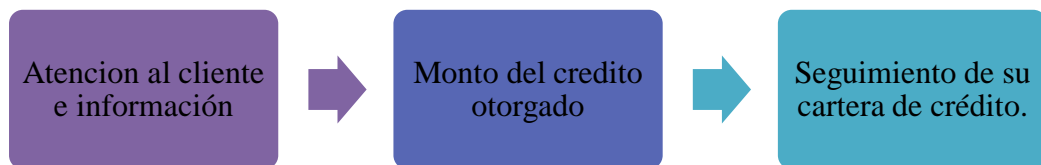
# **FASE III**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS.**

### 3. Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad

Para evitar la morosidad se pretende plantear actividades, que permita tener información, atención al cliente, crédito, seguimiento de su cartera de crédito, permitiendo captar las mejores tácticas para reducir la morosidad, permitiendo plantear actividades que no sean muy costosas.

Gráfico N° 20: Técnicas proactivas de la morosidad



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

#### 3.1 Instruir al cliente sobre el préstamo

La institución debe instruir y capacitar al cliente y a sus garantes sobre el funcionamiento del préstamo a otorgarle, beneficios que recibe cuando es un cliente de calidad, multas y perjuicios por el incumplimiento del pago, amortizaciones, cronogramas de pago y multas por mora.

Una vez leído todos sus normas y reglamentos, se debe asegurar de que este en pleno conocimiento y acuerdo entre el cliente, garantes e institución.

Una vez que el cliente recibe el crédito, se tendrá una comunicación muy abierta, permitiendo estar en contacto directo con el cliente sobre sus cuotas aportadas en las fechas pactadas en el momento de la solicitud y el contrato realizado.

##### 3.2.1 Aplicar el refuerzo positivo

Es un método sencillo y no es muy costoso, evitar la morosidad, por lo cual se propone un certificado de puntualidad a los clientes que pagan sus créditos antes o en las fechas pactadas, se debe establecer beneficios para este tipo de clientes como por ejemplo ofrecer tasas referenciales y accesos rápidos de montos de créditos como incentivo por sus pagos puntuales.



Entregarles el certificado de puntualidad en sus lugares de trabajo o residencia

Estos beneficios se los debe hacer a los clientes que estén en lo categoría A. y que no hayan presentado morosidad durante los últimos seis meses.

**Gráfico N° 21:** Tipo de Certificado propuesto:



N°. 0001

Ambato: *Fecha de Emisión*

**CERTIFICADO DE PUNTUALIDAD**

La cooperativa de Ahorro y crédito, concede el siguiente reconocimiento al/a socio(a) *Nombre del beneficiario*, por el excelente manejo de su crédito, por el pago puntual de sus cuotas, por lo que se ha hecho ser beneficiario de este distinguido reconocimiento y felicitaciones.

Le agradecemos por su gentil atención.

Atentamente:

Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad De Ambato.

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### 3.2.2 Enviar un mensaje del estado de cuenta al cliente

Con la finalidad de evitar la morosidad de los clientes en la cooperativa se enviara un mensaje por correo electrónico con tres días de anticipación avisando sobre el estado de cuenta de su crédito otorgado, para que el beneficiado conozca el valor de su cuenta a pagar y la fecha de pago máxima.

Los responsables de esta actividad será el departamento de créditos.

**Gráfico N° 22:** Tipo de E- mail a enviar a los clientes:



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### 3.2.3 Recordario a los clientes sobre el pago del credito:

En los sitios mas transitados por los clientes de la institucion se colocara letreros donde se detallen informacion referente al pago del credito y se les colocara la inporttancia y los beneficios de los pagos puntuales de los creditos.

**Gráfico N° 23:** Recordario de los clientes sobre los pagos



Estimado socio, con la finalidad de mantener un excelente manejo de su cartera de créditos, **tome en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- Pagar sus cuotas de crédito oportunamente o en la fecha máxima de pago, para que envite caer una mora.
- Si usted cancela sus pagos de crédito a tiempo pasara hacer un cliente de calidad con una categoría A.
- Se le otorgara créditos en tiempos más rápidos y será beneficiario de reconocimientos.

Atentamente:

Comité de Créditos.

**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **3.3 Insentivar el alto redimiento en el departamento de cartera**

La cooperativa debe definir claramente los roles, responsabilidades y cargo del área que está encargado de la cartera de créditos. Por lo tanto se propone un formato para la capacitación de los encargados de la cartera de créditos de la institución.

La capacitación es sumamente importante para contar con personas profesionales en el área, que garantice la buena explicación, información y atención de los socios que solicitan un crédito, capacitándoles a los asesores de crédito en técnicas y tácticas referenciales, ya que de eso depende la recuperación de los créditos.

**Dirigido:** al Personal del departamento de Crédito y de riesgos

**Responsable:** Jefe del comité de créditos

**Asesor de la Capacitación:** Un profesional de la Superintendencia de economía popular y solidaria, con conocimientos en los temas a tratarse.

**Días de la capacitación:** La capacitación son los días sábados ya que estos días son de menor influencia de socios al departamento de créditos.

Capacitar al personal de créditos para contar con personal con conocimientos aptos y técnicas de recuperación de créditos y tener un mejor control de socio y disminuir la morosidad en la institución.

**Cronograma de Actividades para la capacitación al personal encargado de la cartera de créditos.**

**Cuadro N° 36: Cronograma de actividades**

<b>Temas a Tratarse</b>	<b>Número de Horas de días de la capacitación</b>	<b>Responsable de la capacitación</b>	<b>Responsable de la Institución</b>	<b>Costo</b>
<b>Atención al cliente</b>	5 horas Sábados	Profesional delegado por de la superintendencia de economía popular y solidaria.	Jefe del comité de créditos	\$ 300,00 dólares por cada sábado que se ha distado la capacitación.
<b>Negociación entre el socio y el asesor</b>	5 horas Sábados			
<b>Técnicas de cobranza</b>	5 horas Sábados			
<b>Manejo de la cartera de crédito.</b>	5 horas Sábados			
<b>Total</b>	4 sábados al año			\$ 1200,00 dólares al año.

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

### **3.4 Asegurar la calidad de recopilacion y administracion de informacion**

Todas las solicitudes tienen que tener número de teléfono convencional o de celular, croquis y fotos de la dirección exacta del domicilio de acuerdo a la plantilla de un servicio básico (agua, luz, teléfono) y datos de referencias personales, permitiendo comunicarse con el socio para conocer el por qué no ha cumplido con sus cuotas de pago.

#### **3.4.1 Detalle de un eficiente sistema de informacion**

El sistema de información debe facilitar el seguimiento de los clientes morosos.

#### **3.4.2 Reporte de clientes morosos**

Se pretende informar al comité de créditos en el mes una lista de los clientes con un mayor saldo de capital adeudado, ya que los clientes con mayor capital adeudado afectan a un mayor índice de morosidad.

#### **3.4.3 Notificaciones de cobranzas**

Mediante este sistema se pretende identificar a los clientes que ya han sido notificados telefónicamente, para que se de prioridad e informar a los demás socios morosos que no han sido notificados de sus atrasos en el pago de sus cuotas.

### **3.5 Establecer estrategias y procesos de recuperacion de creditos**

En el momento de la solicitud del crédito, el asesor le debe dar la información necesaria, precisa y clara sobre los procesos de cobranza de los créditos.

#### **3.5.1 Comunicación directa con el cliente**

Buscar un contacto directo con el socio y sus garante, para conocer cuáles son las causas de morosidad y haciéndole llegar una Notificación por escrito cuando se ha vencido el pago de una cuota, dos cuotas y tres cuotas.

La notificación será enviada cinco días posteriores a la fecha de vencimiento.

### 3.5.2 Modelo de la Notificación escrita

De acuerdo a los créditos vencidos se enviará el siguiente modelo con una cuota vencida, dos y tres.

Gráfico N° 24: Modelo de la Notificación a los socios



COOPERATIVA MUSHUC RUNA CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE  
AMBATO

Ambato, *dd/mm/aa*

Socio(a): *Nombre del cliente*

Dirección: *Domicilio o del trabajo*

Estimado socio(a), le recordamos que su cuenta está vencida desde: *dd/mm/aa*,  
por una suma de, *Valor de la cuota vencida*.

Sírvase liquidar hoy mismo esta deuda y concédanos la satisfacción de dar  
buenas referencias de usted.

Atentamente:

Gerente General

Fuente: Investigación

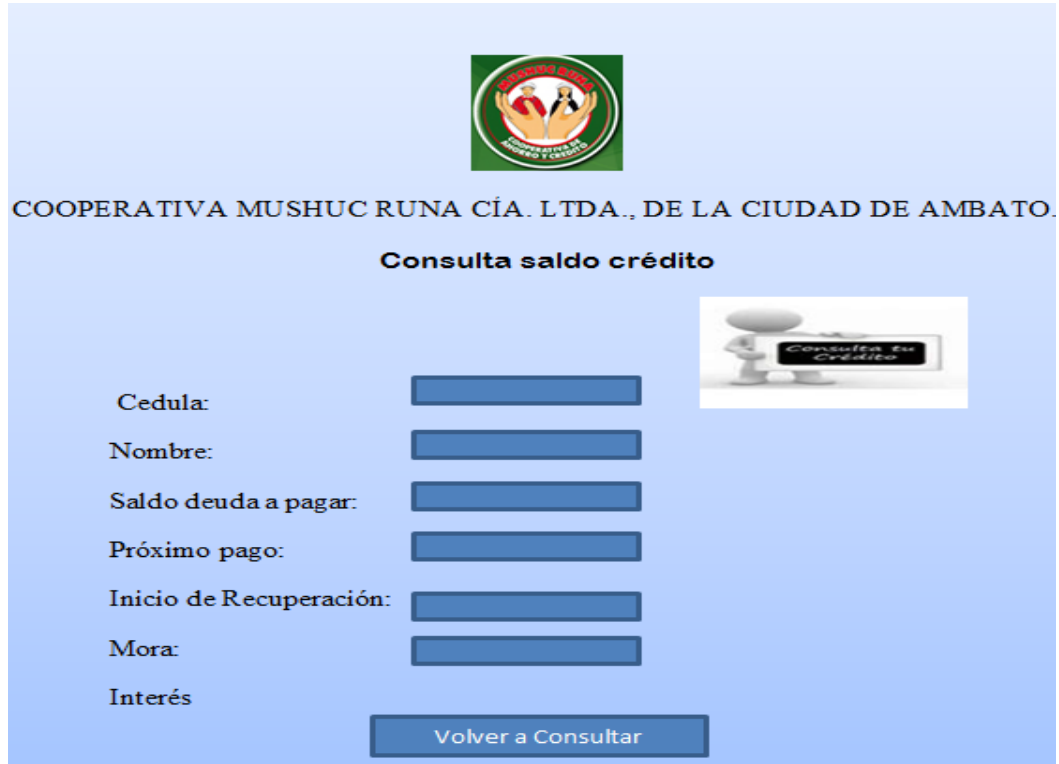
Elaborado por: Liliana Chuncha

### 3.6 Mejorar la calidad de la Información en la Página web de la Institución

Aplicar el servicio en línea, de manera que le permita al cliente conocer el estado de créditos, verificar los reportes académicos que deben presentar y consultar los saldos del crédito.

## Modelo propuesto servicios en línea

Gráfico N° 25: Consulta saldos crédito en línea



COOPERATIVA MUSHUC RUNA CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO.

**Consulta saldo crédito**

Cedula:

Nombre:

Saldo deuda a pagar:

Próximo pago:

Inicio de Recuperación:

Mora:

Interés

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chuncha

Mediante el servicio en línea se pretende hacer que el cliente pueda comunicarse o tener la información mediante el ingreso a la página web de la Cooperativa Mushuc Runa. En este servicio el cliente podrá ingresar su número de cedula o sus nombres y podrá conocer la cantidad de deuda a pagar, sus fecha máxima de pago, su fecha de atraso, sus interés y su mora en caso de existir atrasos con su cuenta de crédito.



## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Libros**

- Alonso, F. G. (2005). Gerencia de riesgos. ICEA.
- Bello, G. (2007 ). Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica,. Venezuela: universidad católica .
- 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”. Latacunga: Universidad Técnica de Cotapaxi.
- Bulege, W. (2013). Muestra y Población . Slideshare, 6.
- CABANELLAS, G. (2004). El riesgo.
- Campoverde, P. (2007). Organización y Dirección de Empresas.
- Cañar, D. E. (2012). Evaluación de Riesgo Operacional. Cuenca: Universidad de cuenca.
- Escobar, J. G. (2005). Seminario sobre Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos. Chile: Universidad de Chile.
- Fidias, A. (2007). El proyecto de la investigación. Caracas: Espíteme.
- FIDUCIARIAS, C. D. (2012). Manual de la Administración del riesgo operativo para consorcios. Bogota comité de riesgo operativo asociacion de fiduciariasasociación de fiduciarias.
- Finanzas y Microempresa, A. (2011). Mejores Prácticas Herramientas para la Gestión Integral de Riesgos. Mexico: Finanzas y Microempresa, AC.
- Fiorito, F. (2006). La Simulación como una herramienta para el manejo de la incertidumbre. Argentina: Universidad CEMA.
- Gala, P. (2008). Ley de la Morosidad .
- García , J. G. (2007). Microeconomía y políticas. México: Personal.

- Lic. Castro Cevallos , J. C. (2014). “Sistema de Facturación Electrónica y los Recursos Financieros de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.”. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Martínez, M. d. (2013). Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y. Soria: Universidad de Valladolid.
- Martínez, M. R. (2011). Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa “Producurtimarc” de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Naranjo López , Galo. (2008). Tutoría de la Investigación Científica. Quito: ISBN Serie 78.
- Ospino Rodríguez, J. A. (2004). Metodología de la Investigación en Ciencias de la salud (Primera Edición ed.). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pisco Y, C. (2013). Desarrollo de un modelo de gestión en los procesos de Cartera y Cobranzas de la Corporación de Telecomunicaciones CNT E.P., para mejorar los índices de morosidad. Quito: Universidad Politécnica Nacional.
- Ramos Porrales , C. (2013). Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas. Guayaquil: Universidad Técnica salesiana.
- Rodríguez Verdezoto, Margarita Umbelina . (2011). La metodología de la investigación . Ambato: Ciencias Administrativas .
- Salinas Coronado, H. (2010). Enfoque cualitativo y cuantitativo. Slidershare.
- Sampieri , R., Collado , C., & Bastista, M. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). (E. McGRAW-HILL, Ed.) México DF: Universidad Autónoma Gabriel René Moreno.
- Shuttleworth, M. (2008). Diseño de Investigación Descriptiva . Explorable.com.
- Tamayo, M. (2009). El proceso de la investigación . Bogotá: Limusa Noriega .

## **Sitios web**

Cobromasfacil.com.ar. (2009). <http://cobromasfacil.com.ar/> 2009. Recuperado el 6 de 2015, de <http://cobromasfacil.com.ar/> 2009: <http://cobromasfacil.com.ar>

Deconceptos.com. (2013). [deconceptos.com](http://deconceptos.com). Recuperado el 2015, de [deconceptos.com](http://deconceptos.com): <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito>

Definicion.mx. (2014). [definicion.mx](http://definicion.mx). Recuperado el 2015, de [definicion.mx](http://definicion.mx): <http://definicion.mx/cobranza/>

Ermgrupo.com. (2014). [ermgrupo.com](http://ermgrupo.com). Recuperado el 6 de 2015, de [ermgrupo.com](http://ermgrupo.com): <http://www.ermgrupo.com/>

Gestiopolis.com. (2015). <http://www.gestiopolis.com>. Recuperado el 6 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com>: [.http://www.gestiopolis.com/](http://www.gestiopolis.com/)

# ANEXOS

## Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa





**ANEXO 2**  
**RUC**

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		SRI ...le hace bien al país	
<b>NÚMERO RUC:</b>	0804187001	<b>ESTADO:</b>	ABERTO
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSA-KO KANA LISA	<b>LOCALIDAD:</b>	COMERCIAL
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	001	<b>CATEGORÍA:</b>	VEG. PRODUCCIÓN
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	<b>RUC DIFER:</b>	VEG. MUNDO
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO			
Provincia: PASTAZA, Cantón: MACHALA, Parroquia: PASTAZA, Calle: 18 DE AGOSTO, Número: 50, Intersección: PASEADORA DE ORO, MANA, Teléfono: 0767401401, 0767401402, 0767401403, 0767401404, 0767401405			
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	000	<b>ESTADO:</b>	ABERTO
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	<b>LOCALIDAD:</b>	COMERCIAL
<b>CATEGORÍA:</b>	VEG. PRODUCCIÓN	<b>RUC DIFER:</b>	VEG. MUNDO
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO			
Provincia: PASTAZA, Cantón: MACHALA, Parroquia: MACHALA, Calle: AV. AMAZONAS, Puntos: 50, Intersección: ORO Y YAGUAY, PASEADORA DE ORO, Teléfono: 0767401401, 0767401402, 0767401403, 0767401404, 0767401405			

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA**

**PROYECTO:** “LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**Empresa:**.....

**Nombre del (la) entrevistado (a):**.....

**Cargo:**.....

**OBJETIVO:** Realizar La Investigación: “La Gestión De Riesgos y la Morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., de la Ciudad De Ambato”

**MOTIVACIÓN.** Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor sinceridad a fin de obtener información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** conteste la pregunta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1.- ¿La COAC cuenta con un sistemas internos que le permita realiza la evaluación financiera, económica y social?

Si ( )

No ( )

2. ¿Cada que tiempo se recopila la información sobre las pérdidas por morosidad que obtiene la COAC?

Mensual ( )

Semestral ( )

Anual ( )

3.- ¿El control de gestión de riesgos en la entidad se realiza cada que tiempo?

Mensual ( )

Semestral ( )

Anual ( )

4.- ¿El sistema que utiliza el COAC cumple con los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras?

Si ( )

No ( )

5.- ¿Se cuenta con las back-ups (Copias de respaldo) de cada uno de los créditos otorgados y los plazos establecidos de pago?

Si ( )

No ( )

6.- ¿Se realiza la evaluación de la Gestión de Riesgos en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato?

Si ( )

No ( )



7.- ¿Se debe determinar la gestión de riesgo mediante el comportamiento de los cobros que realiza el COAC a sus socios?

Si ( )

No ( )

8.- ¿La morosidad que se encuentra estableciendo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa disminuye la Liquidez?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Considera que el nivel de morosidad alcanzado en el 2do semestre del 2014 es?

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

10.- ¿La gestión de riesgos incide en la morosidad de los pagos efectuados por los créditos otorgados a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa?

Si ( )

No ( )

11.- ¿Cada que tiempo considera usted que se debe realizar una auditoría interna de gestión de riesgos en la cooperativa?

Mensual ( )

Semestral ( )

Anual ( )

12.- ¿Existe alternativas metodológicas que permitan una eficaz Gestión de Riesgos de crédito, para disminuir el nivel de morosidad existente?

Si ( )

No ( )

**Gracias por su colaboración**

**ANEXO 4**  
**Gestión de Riesgo**  
**Riesgo de Mercado**

Sensibilidad por Brechas	Final de periodo
Factor de Sensibilidad	0,24722222
<b>Activo</b>	146635716,6
Disp. Para la venta	16690306,45
Por vencer comercial	498999,9
Por vencer Consumo	17426736,98
Por vencer Microcrédito	101067898,75
No devenga intereses de consumo	403874,35
No devenga intereses para la Microempresa	6162164,22
Cartera de consumo vencida	4385735,92
<b>Pasivo</b>	128110180,2
Depósitos a la vista	35058689,86
Depósitos a la plazo	82944146,11
Depósitos restringidos	10107344,2
Brechas	18525536,4
Sensibilidad por brechas	4579924,277

Margen financiero	Valor presente	Duración de 12 Meses	Periodo Abierto	Importe en el riesgo
<b>Activo</b>	146635716,6	0,5337	0,4663	683741,90
Disp. Para la venta	16690306,45	0,0607	0,9393	156764,01
Por vencer comercial	498999,9	0,0018	0,9982	4980,94
Por vencer Consumo	17426736,98	0,0634	0,9366	163213,84
Por vencer Microcrédito	101067898,75	0,3679	0,6321	638891,08
No devenga intereses de consumo	403874,35	0,0015	0,9985	4032,81
No devenga intereses para la Microempresa	6162164,22	0,0224	0,9776	60239,56
Cartera de consumo vencida	4385735,92	0,0160	0,9840	43157,27
<b>Pasivo</b>	128110180,2	0,4663	0,5337	683741,90
Depósitos a la vista	35058689,86	0,1276	0,8724	305850,59
Depósitos a la plazo	82944146,11	0,3019	0,6981	579038,04
Depósitos restringidos	10107344,2	0,0368	0,9632	97355,16
Posición de Riesgo				3421007,08
Posición de Riesgo Margen Financiero				18%

Valor Patrimonial	Valor presente	Duración Modificada	Valor Patrimonial
<b>Activo</b>	146635716,6	0,51136908	749849,715
Disp. Para la venta	16690306,45	0,058204828	9714,56415
Por vencer comercial	498999,9	0,001740184	8,68351615
Por vencer Consumo	17426736,98	0,060773014	10590,7533
Por vencer Microcrédito	101067898,75	0,352458457	356222,356
No devenga intereses de consumo	403874,35	0,001408448	5,68836222
No devenga intereses para la Microempresa	6162164,22	0,021489582	1324,22333
Cartera de consumo vencida	4385735,92	0,015294567	670,779304
<b>Pasivo</b>	128110180,2	0,446764175	572350,39
Depósitos a la vista	35058689,86	0,122261686	42863,3454
Depósitos a la plazo	82944146,11	0,28925471	239919,849
Depósitos restringidos	10107344,2	0,035247779	3562,61433
Recursos Patrimoniales	12005340,87		1987082,96

Sensibilidad del Recurso Patrimonial

17%

### Riesgo de Liquidez

Liquidez Fondos disponibles 18921339,2 = 0,53970469  
 Depósitos a la vista 35058689,9

Liquidez Activos Líquidos Improductivos 3919714,47 = 0,02484253  
 Total Activos 157782404

### Riesgo Crediticio

Tipo de Crédito	Cartera por Vencer	Cartera que no Devenga Interés	Cartera Vencida	Total cartera Bruta	Porcentaje
Comercial	498999,9		143923,05	<b>125703597</b>	0,51%
Consumo	17426737	403874,35			14,18%
Micro Crédito	101067899	6162164,22			85,30%
<b>TOTAL</b>	<b>118993636</b>	<b>6566038,57</b>	<b>143923,05</b>		100,00%

## ANEXO 5

### Estados Financieros

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA

##### BALANCE GENERAL

CUENTAS	2014	2013
<b>ACTIVOS</b>		
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>18.921.339,19</b>	<b>18277115,20</b>
Caja	1.361.832,12	966859,39
Bancos y otras instituciones financieras	17.013.460,21	15063998,35
Efectos de cobro inmediato	546.046,86	2246257,46
<b>INVERSIONES</b>	<b>16.487.234,52</b>	<b>12781473,58</b>
Disponibles para la venta de entidades del sector privado	16.690.306,45	11273259,70
provisiones para inversiones	203.071,93	1508213,88
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>116.410.618,98</b>	<b>105528758,95</b>
Cartera de créditos cartera de crédito comercial por vencer	498.999,90	633172,55
Cartera de créditos cartera de crédito consumo por vencer	17.426.736,98	15829313,84
Cartera de créditos cartera de crédito vivienda por vencer	-	-
Cartera de créditos cartera de crédito microcrédito por vencer	101.067.898,75	70345470,72
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	403.874,35	422115,04
Cartera de crédito de para la micro empresa que no devenga intereses	6.162.164,22	3313603,03
Cartera de crédito de consumo vencida	143.923,05	211057,52
Cartera de crédito para la microempresa vencida	4.385.735,92	3165862,77
<b>PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES</b>	<b>13.678.714,19</b>	<b>11608163,48</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1.555.869,36</b>	<b>1468101,08</b>
Interés por cobrar de inversiones	104.860,64	293620,22
Intereses por cobrar de cartera de crédito	1.360.611,76	895541,66
Pagos por cuenta de clientes	3.999,06	8808,61
Cuentas por cobrar varias	182.729,71	176172,13
Provisión para cuentas varias	96.332,01	93958,47
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>3.698.458,85</b>	<b>3138648,13</b>
Terrenos	372.409,00	313864,81
Edificios	3.547.305,47	1914575,36
Muebles, enseres y equipo de oficina	445.549,85	219705,37
Equipo de computación	569.799,06	188318,89
Unidades de Transporte	557.872,44	282478,33
Otros	79.617,25	62772,96
Depreciación acumulada	1.874.094,22	156932,41
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>708.882,61</b>	<b>1191107,93</b>
Inversiones en acciones y participaciones	211.090,29	464532,09
Gastos y pagos anticipados	43.714,78	71466,48
Gastos diferidos	142.447,81	250132,67

Materiales, mercaderías e insumos	72.231,66	35733,24
Otros	265.060,08	345421,30
Provisión para activos irrecuperables	25.662,01	23822,16
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,87</b>
<b>PASIVOS</b>		
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	128.110.180,17	113474190,13
Depósitos a la Vista	35.058.689,86	32453618,38
Depósitos a Plazo	82.944.146,11	76935500,91
Depósitos restringidos	10.107.344,20	4085070,84
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.333.418,27</b>	<b>2481158,97</b>
Intereses por pagar	1.530.616,91	967652,00
Obligaciones patronales	685.764,38	316099,65
Retenciones	89.066,37	148869,54
Contribuciones impuestos y multas	655.134,72	545854,97
Proveedores	8.362,62	124057,95
Cuentas por pagar varias	364.473,27	378624,86
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.250.000,00</b>	<b>3544589,11</b>
Obligaciones financiera con instituciones del país	-	-
Obligaciones financiera con instituciones del exterior	1.250.000,00	3544589,11
Obligaciones con organismos multilaterales	-	0,00
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>9.152,84</b>	<b>8020,21</b>
Otros	9.152,84	8020,21
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>132.702.751,28</b>	<b>119507958,42</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>
CAPITAL SOCIAL	12.005.340,87	11910942,74
Aporte de Socios	12.005.340,87	11910942,74
<b>RESERVAS</b>	<b>10.790.051,91</b>	<b>9469011,99</b>
Legales	5.584.768,65	5174815,05
Especiales	5.205.283,28	4294196,94
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>92.031,74</b>	<b>92031,74</b>
Donaciones	92.031,74	92031,74
Otros	-	0,00
SUPERAVIT POR VALUACIONES	-	0,00
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-	0,00
Utilidad del Ejercicio	2.192.227,71	1355859,98
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>25.079.652,23</b>	<b>22827846,45</b>
<b>TOTAL PASIVOS +PATRIMONIO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,87</b>

-----

Gerente

-----

Contador

## ANEXO 6

### ANÁLISIS FINANCIEROS

#### ANÁLISIS HORIZONTAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA  
BALANCE GENERAL  
ANÁLISIS HORIZONTAL

CUENTAS	2014	2013	2014-2013	
			Var. Absoluta	Var. Relativa
<b>ACTIVOS</b>				
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	18.921.339,19	<b>18277115,2</b>	644.223,99	3,52%
Caja	1.361.832,12	966859,39	394.972,73	40,85%
Bancos y otras instituciones financieras	17.013.460,21	15063998,35	1.949.461,86	12,94%
Efectos de cobro inmediato	546.046,86	2246257,46	(1.700.210,60)	-75,69%
<b>INVERSIONES</b>	16.487.234,52	<b>12781473,58</b>	3.705.760,94	28,99%
Disponibles para la venta de entidades del sector privado	16.690.306,45	11273259,70	5.417.046,75	48,05%
Provisiones para inversiones	203.071,93	1508213,88	(1.305.141,95)	-86,54%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	116.410.618,98	<b>105528759</b>	10.881.860,03	10,31%
Cartera de créditos cartera de crédito comercial por vencer	498.999,90	633172,55	(134.172,65)	-21,19%
Cartera de créditos cartera de crédito consumo por vencer	17.426.736,98	15829313,84	1.597.423,14	10,09%
Cartera de créditos cartera de crédito vivienda por vencer	-	0,00	-	-
Cartera de créditos cartera de crédito microcrédito por vencer	101.067.898,75	70345470,72	30.722.428,03	43,67%
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	403.874,35	422115,04	(18.240,69)	-4,32%
Cartera de crédito de para la micro empresa que no devenga intereses	6.162.164,22	3313603,03	2.848.561,19	85,97%
Cartera de crédito de consumo vencida	143.923,05	211057,52	(67.134,47)	-31,81%
Cartera de crédito para la microempresa vencida	4.385.735,92	3165862,77	1.219.873,15	38,53%
Provisión para créditos incobrables	13.678.714,19	11608163,48	2.070.550,71	17,84%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1.555.869,36</b>	<b>1468101,08</b>	87.768,28	5,98%
Interés por cobrar de inversiones	104.860,64	293620,22	(188.759,58)	-64,29%
Intereses por cobrar de cartera de crédito	1.360.611,76	895541,66	465.070,10	51,93%
Pagos por cuenta de clientes	3.999,06	8808,61	(4.809,55)	-54,60%
Cuentas por cobrar varias	182.729,71	176172,13	6.557,58	3,72%
Provisión para cuentas varias	96.332,01	93958,47	2.373,54	2,53%

<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>3.698.458,85</b>	<b>3138648,13</b>	559.810,72	17,84%
Terrenos	372.409,00	313864,81	58.544,19	18,65%
Edificios	3.547.305,47	1914575,36	1.632.730,11	85,28%
Muebles, enseres y equipo de oficina	445.549,85	219705,37	225.844,48	102,79%
Equipo de computación	569.799,06	188318,89	381.480,17	202,57%
Unidades de Transporte	557.872,44	282478,33	275.394,11	97,49%
Otros	79.617,25	62772,96	16.844,29	26,83%
Depreciación acumulada	1.874.094,22	156932,41	1.717.161,81	1094,20%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>708.882,61</b>	<b>1191107,93</b>	(482.225,32)	-40,49%
Inversiones en acciones y participaciones	211.090,29	464532,09	(253.441,80)	-54,56%
Gastos y pagos anticipados	43.714,78	71466,48	(27.751,70)	-38,83%
Gastos diferidos	142.447,81	250132,67	(107.684,86)	-43,05%
Materiales, mercaderías e insumos	72.231,66	35733,24	36.498,42	102,14%
Otros	265.060,08	345421,30	(80.361,22)	-23,26%
Provisión para activos irrecuperables	25.662,01	23822,16	1.839,85	7,72%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,9</b>	15.446.598,64	10,85%
			-	-
<b>PASIVOS</b>			-	-
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>128.110.180,17</b>	<b>113474190,1</b>	14.635.990,04	12,90%
Depósitos a la Vista	35.058.689,86	32453618,38	2.605.071,48	8,03%
Depósitos a Plazo	82.944.146,11	76935500,91	6.008.645,20	7,81%
Depósitos restringidos	10.107.344,20	4085070,84	6.022.273,36	147,42%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.333.418,27</b>	<b>2481158,97</b>	852.259,30	34,35%
Intereses por pagar	1.530.616,91	967652,00	562.964,91	58,18%
Obligaciones patronales	685.764,38	316099,65	369.664,73	116,95%
Retenciones	89.066,37	148869,54	(59.803,17)	-40,17%
Contribuciones impuestos y multas	655.134,72	545854,97	109.279,75	20,02%
Proveedores	8.362,62	124057,95	(115.695,33)	-93,26%
Cuentas por pagar varias	364.473,27	378624,86	(14.151,59)	-3,74%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		<b>3544589,11</b>		-64,73%

	<b>1.250.000,00</b>		(2.294.589,11)	
Obligaciones financiera con instituciones del país	-	-	-	-
Obligaciones financiera con instituciones del exterior	1.250.000,00	3544589,11	(2.294.589,11)	-64,73%
Obligaciones con organismos multilaterales	-	-	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>9.152,84</b>	<b>8020,21</b>	1.132,63	14,12%
Otros	9.152,84	8020,21	1.132,63	14,12%
<b>TOTAL PASIVOS PATRIMONIO</b>	<b>132.702.751,28</b>	<b>119507958,4</b>	13.194.792,86	11,04%
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	12.005.340,87	11910942,74	94.398,13	0,79%
Aporte de Socios	12.005.340,87	11910942,74	94.398,13	0,79%
<b>RESERVAS</b>	<b>10.790.051,91</b>	<b>9469011,99</b>	1.321.039,92	13,95%
Legales	5.584.768,65	5174815,05	409.953,60	7,92%
Especiales	5.205.283,28	4294196,94	911.086,34	21,22%
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>92.031,74</b>	<b>92031,74</b>	-	0,00%
Donaciones	92.031,74	92031,74	-	0,00%
Otros	-	-	-	-
<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	-	-	-	-
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-	-	-	-
<b>Utilidad del ejercicio</b>	2.192.227,71	1355859,98	836.367,73	61,69%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>25.079.652,23</b>	<b>22827846,45</b>	2.251.805,78	9,86%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>142335804,9</b>	<b>15.446.598,64</b>	<b>10,85%</b>

-----  
Gerente

-----  
Contador



## ANÁLISIS VERTICAL

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA BALANCE GENERAL ANÁLISIS VERTICAL

CUENTAS	2014	%	2013	%	Promedio Simple	Pondera ción
<b>ACTIVOS</b>						
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>18.921.339,19</b>	11,99%	<b>18277115,20</b>	12,84%	12,42%	12,41%
Caja	1.361.832,12	0,86%	966859,39	0,68%	0,77%	0,79%
Bancos y otras instituciones financieras	17.013.460,21	10,78%	15063998,35	10,58%	10,68%	10,69%
Efectos de cobro inmediato	546.046,86	0,35%	2246257,46	1,58%	0,96%	1,34%
<b>INVERSIONES</b>	<b>16.487.234,52</b>	10,45%	<b>12781473,58</b>	8,98%	9,71%	9,81%
Disponibles para la venta de entidades del sector privado	16.690.306,45	10,58%	11273259,70	7,92%	9,25%	9,51%
provisiones para inversiones	203.071,93	0,13%	1508213,88	1,06%	0,59%	0,95%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>116.410.618,98</b>	73,78%	<b>105528758,95</b>	74,14%	73,96%	73,95%
Cartera de créditos cartera de crédito comercial por vencer	498.999,90	0,32%	633172,55	0,44%	0,38%	0,39%
Cartera de créditos cartera de crédito consumo por vencer	17.426.736,98	11,04%	15829313,84	11,12%	11,08%	11,08%
Cartera de créditos cartera de Crédito vivienda por vencer	-	0,00%		0,00%	0,00%	-
Cartera de créditos cartera de crédito microcrédito por vencer	101.067.898,75	64,06%	70345470,72	49,42%	56,74%	58,05%
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	403.874,35	0,26%	422115,04	0,30%	0,28%	0,28%
Cartera de crédito de para la micro empresa que no devenga intereses	6.162.164,22	3,91%	3313603,03	2,33%	3,12%	3,35%
Cartera de crédito de consumo vencida	143.923,05	0,09%	211057,52	0,15%	0,12%	0,13%
Cartera de crédito para la microempresa vencida	4.385.735,92	2,78%	3165862,77	2,22%	2,50%	2,55%
<b>PROVISION PARA CREDITOS</b>						
<b>INCOBRABLES CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>13.678.714,19</b>	8,67%	<b>11608163,48</b>	8,16%	8,41%	8,43%
<b>COBRAR</b>	<b>1.555.869,36</b>	0,99%	<b>1468101,08</b>	1,03%	1,01%	1,01%
Interés por cobrar de inversiones	104.860,64	0,07%	293620,22	0,21%	0,14%	0,17%
Intereses por cobrar de cartera de crédito	1.360.611,76	0,86%	895541,66	0,63%	0,75%	0,77%
Pagos por cuenta de clientes	3.999,06	0,00%	8808,61	0,01%	0,00%	0,01%

Cuentas por cobrar varias	182.729,71	0,12%	176172,13	0,12%	0,12%	0,12%
Provisión para cuentas varias	96.332,01	0,06%	93958,47	0,07%	0,06%	0,06%
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>3.698.458,85</b>	<b>2,34%</b>	<b>3138648,13</b>	<b>2,21%</b>	<b>2,27%</b>	<b>2,28%</b>
Terrenos	372.409,00	0,24%	313864,81	0,22%	0,23%	0,23%
Edificios	3.547.305,47	2,25%	1914575,36	1,35%	1,80%	1,93%
Muebles, enseres y equipo de oficina	445.549,85	0,28%	219705,37	0,15%	0,22%	0,24%
Equipo de computación	569.799,06	0,36%	188318,89	0,13%	0,25%	0,30%
Unidades de Transporte	557.872,44	0,35%	282478,33	0,20%	0,28%	0,30%
Otros	79.617,25	0,05%	62772,96	0,04%	0,05%	0,05%
Depreciación acumulada	1.874.094,22	1,19%	156932,41	0,11%	0,65%	1,10%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>708.882,61</b>	<b>0,45%</b>	<b>1191107,93</b>	<b>0,84%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,69%</b>
Inversiones en acciones y participaciones	211.090,29	0,13%	464532,09	0,33%	0,23%	0,27%
Gastos y pagos anticipados	43.714,78	0,03%	71466,48	0,05%	0,04%	0,04%
Gastos diferidos	142.447,81	0,09%	250132,67	0,18%	0,13%	0,14%
Materiales, mercaderías e insumos	72.231,66	0,05%	35733,24	0,03%	0,04%	0,04%
Otros	265.060,08	0,17%	345421,30	0,24%	0,21%	0,21%
Provisión para activos irrecuperables	25.662,01	0,02%	23822,16	0,02%	0,02%	0,02%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>157.782.403,51</b>	<b>100%</b>	<b>142335804,87</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>128.110.180,17</b>	<b>81,19%</b>	<b>113474190,13</b>	<b>79,72%</b>	<b>80,46%</b>	<b>80,50%</b>
Depósitos a la Vista	35.058.689,86	22,22%	32453618,38	22,80%	22,51%	22,50%
Depósitos a Plazo	82.944.146,11	52,57%	76935500,91	54,05%	53,31%	53,28%
Depósitos restringidos	10.107.344,20	6,41%	4085070,84	2,87%	4,64%	5,39%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.333.418,27</b>	<b>2,11%</b>	<b>2481158,97</b>	<b>1,74%</b>	<b>1,93%</b>	<b>1,95%</b>
Intereses por pagar	1.530.616,91	0,97%	967652,00	0,68%	0,82%	0,86%
Obligaciones patronales	685.764,38	0,43%	316099,65	0,22%	0,33%	0,37%
Retenciones	89.066,37	0,06%	148869,54	0,10%	0,08%	0,09%
Contribuciones impuestos y multas	655.134,72	0,42%	545854,97	0,38%	0,40%	0,40%
Proveedores	8.362,62	0,01%	124057,95	0,09%	0,05%	0,08%
Cuentas por pagar varias		0,23%	378624,86	0,27%	0,25%	0,25%

	364.473,27					
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.250.000,00</b>	0,79%	<b>3544589,11</b>	2,49%	1,64%	2,05%
Obligaciones financiera con instituciones del país	-	0,00%		0,00%	0,00%	-
Obligaciones financiera con instituciones del exterior	1.250.000,00	0,79%	3544589,11	2,49%	1,64%	2,05%
Obligaciones con organismos multilaterales	-	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>9.152,84</b>	0,01%	8020,21	0,01%	0,01%	0,01%
Otros	9.152,84	0,01%	8020,21	0,01%	0,01%	0,01%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>132.702.751,28</b>	84,10%	<b>119507958,42</b>	83,96%	84,03%	84,04%
<b>PATRIMONIO</b>	-	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	-
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	12.005.340,87	7,61%	11910942,74	8,37%	7,99%	7,99%
Aporte de Socios	12.005.340,87	7,61%	11910942,74	8,37%	7,99%	7,99%
<b>RESERVAS</b>	<b>10.790.051,91</b>	6,84%	<b>9469011,99</b>	6,65%	6,75%	6,75%
Legales	5.584.768,65	3,54%	5174815,05	3,64%	3,59%	3,59%
Especiales	5.205.283,28	3,30%	4294196,94	3,02%	3,16%	3,17%
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>92.031,74</b>	0,06%	<b>92031,74</b>	0,06%	0,06%	0,06%
Donaciones	92.031,74	0,06%	92031,74	0,06%	0,06%	0,06%
Otros	-	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	-
<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	-	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	-
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	-
Utilidad del Ejercicio	2.192.227,71	1,39%	1355859,98	0,95%	1,17%	1,22%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>25.079.652,23</b>	15,90%	<b>22827846,45</b>	16,04%	15,97%	15,96%
<b>TOTAL PASIVOS +PATRIMONIO</b>	<b>157.782.403,51</b>	100,00%	<b>142335804,87</b>	100,00%	100,00%	100,00%

-----  
Gerente

-----  
Contador