

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. ANTECEDENTES

Para realizar este trabajo de investigación, se consideró el análisis de riesgo de la cartera de crédito realizada en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre, por la Ing. Changoluisa Tapia María del Carmen, alumna de la Escuela Politécnica Del Ejército Sede – Latacunga; cuya autora considera que el desarrollo de este tema resultó beneficioso para la Cooperativa; por cuanto esto constituye un ejemplo para todas aquellas instituciones cooperativas que aún no han aplicado este tipo de estudios a sus actividades y de tal modo le permitiría a los directivos tener una herramienta que ayudará de manera eficaz a visualizar los riesgos y minimizar su impacto.

La autora Mariana Zurita Vásquez de la Universidad Tecnológica Equinoccial “UTE”, en su tesis manifiesta que el análisis de cartera de crédito realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio”, es importante ya que se aporta seguridad en la gestión empresarial, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera de crédito, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera.

Carla Daniela Andocilla Vega, es la autora de la tesis que yace en la biblioteca de la Escuela Politécnica Del Ejército Sede – Latacunga; afirma que al realizar el análisis de cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC-AIET”; exige un proceso que refleje transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se identifique, mida, controle y monitoree los

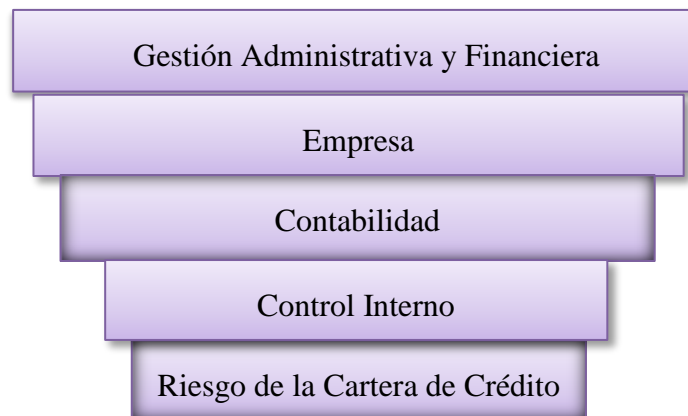
riesgos a los que se encuentra expuesta la Cartera de Crédito con el objeto de definir el perfil del riesgo, el nivel de riesgo que la Cooperativa, así como de los mecanismos de cobertura para proteger los recursos que se encuentran bajo su control y administración. Para el trabajo a desarrollar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se debe tomar en cuenta que el análisis de riesgos constituye un proceso interactivo y dinámico, por cuanto no es posible determinar y aplicar los mismos conceptos, parámetros, cálculos y normas a Instituciones Financieras que por su característica principal del negocio, nicho de mercado y estrategia son en sí mismo diferentes y se manejan internamente con sus propias políticas.

Por lo que un adecuado análisis de riesgo de la cartera de crédito, permitirá conocer la capacidad de endeudamiento, de pago y los índices de rentabilidad. Así encontramos que muchas veces no se incluye la totalidad de egresos de la unidad familiar, tales como, gastos por educación, por servicios básicos, por servicio de cable, por movilidad, por enfermedad, etc., desvirtuando la real capacidad de pago; y por ende las políticas, planes y resoluciones que conlleven a mejorar la recuperación de cartera se las aplique durante todo el ejercicio económico de la empresa, esto con la finalidad de que se mantenga un control permanente del riesgo crediticio, porque no siempre va a dar resultado realizar una recuperación intensiva de cartera al fin del año, y al no lograrlo esto traería graves consecuencias para la empresa al tener que incrementar sus provisiones aniveles muy altos por los altos índices de morosidad.

## **1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

Con el propósito de analizar el riesgo en la cartera de crédito en la Cooperativa, es conveniente obtener información que sirva como pilar imprescindible para el desarrollo de las presentes categorías fundamentales que se mencionan a continuación:

**Cuadro: N° 1.1**



**Fuente:** Anteproyecto de tesis  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **1.3.1. GESTIÓN**

Según RAMÍREZ, (1992) “Gestión es la acción y efecto de hacer diligencias conducentes al logro de los objetivos o metas de una organización.” (Pág. 56).

Para LÓPEZ, María José, (2011) “Gestión es trabajar y buscar el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa, además de posicionar en el mejor de los mercados generar rentabilidad y ganancia tanto económica como el servicio al cliente que es la satisfacción.” (Pág. 8).

La tesista manifiesta que Gestión es el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas y de este modo a través de la implementación de buenas estrategias aumentar los resultados óptimos de una empresa.

##### **1.3.1.1. GESTIÓN FINANCIERA**

Según ANTHONY, Robert N, (1993-1994) manifiesta que la “Gestión Financiera son todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y

tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (Pág. 35).

De acuerdo CORDERA, José, (1994) “La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.” (Pág. 28).

La tesista manifiesta que Gestión Financiera es un área que permite integrar todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros y de tal forma ayuda a un correcto manejo de la empresa.

### **1.3.1.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Para LÓPEZ, María José, (2011) “Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (Pág. 15).

Segun BASTOS, Ana Isabel, (2006) “La Gestión Administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.” (Pág. 10).

La tesista menciona que Gestión Administrativa representa en la empresa o en todo tipo de negocios los pasos a seguir ya que todo negocio necesita de una buena organización, coordinación, dirección y control para prosperar, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos impuestos por la organización.

### **1.3.1.3. Gestión Administrativa y Financiera**

Todas las operaciones empresariales deben tener propósitos, los mismos que deben ser definidos, alcanzados y evaluados, usando eficientemente los recursos

disponibles, mediante la aplicación de la Gestión Administrativa, que junto a la Gestión Financiera coadyuvan al alcance del éxito empresarial.

Según el autor DOLANTE, Fernando, (2001) “La Gestión Financiera Administrativa permite mejorar la calidad del servicio administrativo financiero para contribuir al desarrollo económico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera constituir un fondo de operación que garantice la liquidez permitido así manejar y usar la información como elemento clave de la gestión formulando y ejecutando el programa de identidad e imagen corporativos”. (Pág. 24).

Según MINTZBERG Henry, (2008) “La Gestión Administrativa y Financiera permite garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades en cuanto al liderazgo, dirección, control de las actividades, de los ingresos y egresos atribuibles a la realidad del manejo racional del dinero y la economía de las entidades.” (Pág. 56)

La postulante considera que la gestión financiera y administrativa es indispensable en todo tipo de empresa, debido a que dentro de ella se manejan recursos financieros, los mismos que deben ser distribuidos en forma eficiente y de acuerdo a las necesidades de cada uno de los departamentos.

#### **1.3.1.3.1 Importancia y función de la Gestión Administrativa y Financiera**

Según RESNICK, Bruce, (2007) “La Gestión Administrativa y Financiera es importante; ya que es la responsable de velar por el equilibrio económico entre los flujos de dinero de la cadena de valor. La función de la Gestión Administrativa y Financiera en una empresa se basa básicamente en planear, adquirir y utilizar los fondos de tal forma que se incremente al máximo la eficiencia de las operaciones de la organización, por lo tanto los administradores de las Instituciones Financieras juegan un papel importante porque deben considerar un gran número de fuentes y usos alternativos de fondos al tomar decisiones.” (Pág. 8).

## **1.3.2 Empresa**

### **1.3.2.1 Definición**

Según ZAPATA, Pedro; “Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán un valor marginal conocido como utilidad.”(Pág.7).

Según VÁSCONEZ Arroyo, José; “Empresa es una organización de personas que realizan una actividad económica debidamente planificada, y se orienta hacia la intervención en el mercado de bienes y servicios, con el propósito de obtener utilidades”. (Pág. 67).

Para la postulante Empresa es todo ente económico con un propósito en común, establecidos en un lugar determinado para la realización de actividades de producción, comercialización, prestación de servicios a toda la comunidad, que producirán una utilidad.

### **1.3.2.2 Importancia**

La empresa en cualquier sistema económico será el motor que mueva la economía de un país; la importancia radica en su capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo.

### **1.3.2.3 Objetivos de Empresa**

El objetivo fundamental es el de obtener utilidad, rentabilidad o ganancia; maximizando sus costos, gastos, es decir aprovechando al máximo todos los recursos disponibles, con el propósito de ser competitivo para mantenerse en el mercado. Además a continuación algunos objetivos básicos:

- ✓ Producir bienes y servicios.

- ✓ Posición competitiva en el mercado.
- ✓ Innovación y creatividad en los productos o servicios que ofrece a la población.
- ✓ Satisfacer las diversas necesidades de la colectividad.
- ✓ Enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- ✓ Guiar la formulación de estrategias competitivas.
- ✓ Asignar correctamente los recursos disponibles.

#### 1.3.2.4 Clasificación

La empresa puede ser clasificada desde varios puntos de vista; para este efecto se tomará en consideración los siguientes:

- a) Por la actividad que cumple
- b) Por el tamaño
- c) Por el sector al que pertenece
- d) Por la forma de la organización del Capital

##### a) Por la actividad que cumple

**Empresa Comercial:** Aquella que se encarga del acercamiento de los bienes desde el productor hacia el intermediario minorista o al consumidor, sin realizar cambios de forma ni de fondo en la naturaleza de los bienes.

**Empresa Industria:** Es aquella encargada de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción.

**Empresa de Servicios:** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad como transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios privados, educación.

##### b) Por el tamaño

**Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.

**Mediana empresa:** si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.

**Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.

**Multinacional:** si posee ventas internacionales.

**c) Por el sector al que pertenece**

**Sector Privado:** El aporte del capital corresponde a personas naturales o jurídicas del sector privado.

**Sector Público:** Si el aporte del capital lo hace el gobierno (Estado).

**Sector Mixto:** Cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público.

**d) Por la forma de organización del capital**

**Unipersonales:** El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.

**Sociedad o Compañía:** El capital se conforman mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas. Éstas se subdividen en:

- ✓ **De Personas:** En comandita Simple y Nombre Colectivo.
- ✓ **De Capital:** Sociedad Anónima, Economía Mixta, Compañía Limitada y En comandita por Acciones.

**1.3.2.5 Cooperativas de Ahorro y Crédito**

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

Para la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011) “Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con la finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus operaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus



necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y de la comunidad.

La postulante menciona que las cooperativas son asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.

#### **1.3.2.5.1 Inicio y desarrollo del Cooperativismo en el Ecuador**

Los pasos más importantes del movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito ecuatoriano se dieron, con la promulgación de la primera Ley de Cooperativas dictada en noviembre 30 de 1937 y el Reglamento General de la Ley de Cooperativas el 9 de Febrero de 1938.

En 1961 bajo la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra se fundó la Dirección Nacional de Cooperativas que inicio el desarrollo del Movimiento Cooperativa a través de la educación, asesoramiento, legalización y fiscalización, a partir de este año, se empezaron a organizar numerosas Cooperativas a la vez que surgieron líderes voluntarios que impulsaron el movimiento en busca de mejores condiciones de vida para la clase de los estratos medios y bajos.

#### **1.3.2.5.2 Importancia**

Las cooperativas especialmente el movimiento cooperativo constituye un instrumento positivo para el desarrollo económico del país, que a través de dicho sistema se puede solucionar muchas necesidades.

El sistema cooperativo se encuentra fortalecido, y aunque maneje tasas de interés similares a la de los bancos, el sector cooperativo no deja de ser una buena opción en cuanto a crédito se refiere, la diferencia está en que su ámbito de acción, aunque parecería pequeño, abarca a un grupo muy importante de la sociedad

donde constan pequeños comerciantes, pequeños cuenta ahorristas y microempresarios.

#### **1.3.2.5.3 Requisitos para su constitución**

Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los requisitos:

- ✓ Solicitud del certificado de denominación no coincidente.
- ✓ Elaboración de los estatutos sociales.
- ✓ Calificación previa de los estatutos.
- ✓ Desembolso del capital social inicial.
- ✓ Elevación a escritura pública de los estatutos sociales.
- ✓ Impuesto de transmisiones y actos jurídicos documentados.
- ✓ Inscripción en el Registro de cooperativas.
- ✓ Declaración de comienzo efectivo de la actividad y de actividades y locales.
- ✓ Afiliación de la empresa en la Seguridad Social y alta de los/as socios/as y los/as trabajadores/as.
- ✓ Otros trámites necesarios.

#### **1.3.2.5.4 Valores**

Las cooperativas están basadas en los valores de la auto ayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y la solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

#### **1.3.2.5.5 Principios**

##### **Adhesión Voluntaria y Abierta**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

## **Gestión Democrática por parte de los Socios**

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.

## **Participación Económica de Los Socios**

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartibles; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

## **Autonomía e Independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, los términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

## **Educación, Formación e Información**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

## **Cooperación entre Cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

## **Interés por la Comunidad**

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

### **1.3.2.5.6 Actividades Financieras**

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- ✓ Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- ✓ Otorgar préstamos a sus socios.
- ✓ Conceder sobregiros ocasionales.
- ✓ Efectuar servicios de caja y tesorería.
- ✓ Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- ✓ Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- ✓ Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones endosos o avales de títulos de crédito.

### **1.3.2.5.7 Agencias y Sucursales**

Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previo la autorización de la Superintendencia.

Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico

con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

#### **1.3.2.5.8 Segmentación**

Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- ✓ Participación en el Sector.
- ✓ Volumen de operaciones que desarrollen.
- ✓ Número de socios.
- ✓ Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional.
- ✓ Monto de activos.
- ✓ Patrimonio.
- ✓ Productos y servicios financieros.

#### **1.3.2.5.9 Organismo de control y supervisión**

##### **Nivel interno**

El control y supervisión dentro de las cooperativas se lo hace a través de sus organismos de control como son La Asamblea General de socios, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y de la Gerencia.

##### **Nivel externo**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el organismo técnico que ejerce el control en forma objetiva, profesional e independiente a las entidades del sector popular y solidario. Posee la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia.

## **La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS inicio su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome, Superintendente de Economía Popular y Solidaria asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

### **1.3.3 Contabilidad**

#### **1.3.3.1 Definición**

La contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

Por lo manifestado es importante dar a conocer criterios de diferentes autores:

De acuerdo GUAJARDO, Gerardo, (1995) “La contabilidad es un sistema de información que expresa, en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones comerciales que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos que la afectan con el fin de proporcionar información útil, confiable y oportuna a usuarios externos a la organización.” (Pág. 31).

Según JOZAR, Cristina, (2008) “La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados, para que los gerentes a través de ella puedan orientarse sobre el curso que siguen sus negocios; permitiendo así conocer la estabilidad, la solvencia y la capacidad financiera de la empresa.” (Pág. 15).

Por lo expuesto la investigadora considera que la contabilidad permite registrar en forma ordenada y cronológica las actividades que realiza la empresa, con el fin de proporcionar información sobre la realidad económica a través de métodos e instrumentos, que le permita ser utilizada para uso interno y externo, de manera que cumpla con los objetivos para los cuales fue creada.

### **1.3.3.2 Importancia de la Contabilidad**

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

### **1.3.3.3 Características de la Contabilidad**

- ✓ Rendición de informes a terceras personas sobre el movimiento financiero de la empresa.
- ✓ Cubre la totalidad de las operaciones del negocio en forma sistemática, histórica y cronológica.
- ✓ Debe implantarse necesariamente en la compañía para informar oportunamente de los hechos desarrollados.
- ✓ Se utiliza de lenguaje en los negocios.
- ✓ Se basa en reglas, principios y procedimientos contables para el registro de las operaciones financieras de un negocio.
- ✓ Describe las operaciones en el engranaje analítico de la teneduría de la partida doble.

### **1.3.3.4 Objetivo General de Contabilidad**

Según BRAVO, Mercedes (2008), el objetivo general de Contabilidad es “Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa u organización; de forma continua, ordenada y

sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de llevar cuenta y razón del movimiento de las riquezas públicas y privadas con el fin de conocer sus resultados, para una acertada toma de decisiones.” (Pág. 25).

### **1.3.3.5 Objetivos Específicos de Contabilidad**

Según BRAVO, Mercedes (2008), los objetivos específicos de Contabilidad son:

- ✓ Obtener en cualquier momento información ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero del negocio.
- ✓ Establecer en términos monetarios, la información histórica o predictiva, la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que dispone la empresa.
- ✓ Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara de la situación financiera del negocio.
- ✓ Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el ciclo económico.
- ✓ Participar en la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales, y ayudar a coordinar los efectos en toda la organización.

### **1.3.3.6 Clasificación de la Contabilidad**

Según GONZÁLES, Guillermo (2011), expresa que existen distintos criterios para clasificarla, algunos de ellos son: (Pág. 35).

#### **a. Por el origen de los recursos:**

##### **Contabilidad Privada**

Es aquella que tiene por objeto el registro, control de las operaciones que realizan las empresas de propiedad particular, tanto de personas naturales como jurídicas.

##### **Contabilidad Pública**

Se encarga de registrar y controlar las operaciones realizadas por instituciones pertenecientes al Estado Nacional.



**b. Por el tipo de actividad:**

**Contabilidad Comercial**

Es aquella que controla las operaciones que realizan las Empresas dedicadas a la compra-venta de un producto o artículo determinado.

**Contabilidad Industrial**

Es la que controla las operaciones de las empresas dedicadas a la transformación de la materia prima en productos elaborados.

**Contabilidad de Servicios**

Es aquella cuyo objeto es el control de las operaciones de las Empresas dedicadas a la prestación de servicios.

**Empresas Extractivas**

Es aquella que controla la realización de actividades económicas de las empresas dedicadas a la explotación de recursos naturales, renovables o no.

**c. Por la información que maneja y proporciona:**

**Contabilidad Financiera**

Su objetivo es presentar información financiera de los propósitos o usos generales en beneficio de la gerencia, socios e interesados en conocer la situación financiera de la empresa, es decir esta contabilidad comprende la preparación y presentación de Estados Financieros para audiencias o usos externos.

**Contabilidad Administrativa**

Está orientada a los aspectos administrativos de la empresa y sus informes no trascenderán, o sea su uso es estrictamente interno puesto que serán utilizados por los administradores, propietarios para juzgar o evaluar el desarrollo de la entidad a la luz de las políticas, metas u objetivos preestablecidos por la gerencia de la misma.

### **Contabilidad de Costos**

Es una rama de la Contabilidad Financiera implantada por las Empresas Industriales, que permite conocer el costo de producción de sus productos, así como el costo de la venta de tales artículos y fundamentalmente la determinación de los costos unitarios; es decir el costo de cada unidad de producción, mediante el adecuado control de sus elementos; como la materia prima, la mano de obra y los gastos de fabricación o producción.

### **Contabilidad Fiscal**

Este tipo de Contabilidad comprende el registro o la preparación de informes tendientes a la presentación de declaraciones y el pago de impuestos.

#### **1.3.3.7 Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)**

Para SAAVEDRA, Miguel (2010), “Los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente.” (Pág. 45).

#### **✓ Equidad**

La equidad entre intereses opuestos debe ser una preocupación constante en la contabilidad, dado que los que se sirven o utilizan los datos contables pueden encontrarse ante el hecho de que sus intereses particulares se hallen en conflicto.

#### **✓ Ente**

Los Estados Financieros se refieren siempre a un ente donde el elemento subjetivo o propietario es considerado como tercero. El concepto de "ente" es distinto del de persona ya que una misma persona puede producir estados financieros de varios entes de su propiedad.

#### **✓ Bienes Económicos**

Los Estados Financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios.

✓ **Unidad de Medida**

Este recurso consiste en elegir una moneda de cuenta y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un precio a cada unidad.

✓ **Empresa en Marcha**

Se refiere a todo organismo económico cuya existencia personal tiene plena vigencia y proyección futura.

✓ **Partida Doble**

El principio de la Partida Doble o dualidad es la base del método contable, que se le define como: A toda partida registrada en el Debe le corresponde otra partida registrada en el Haber o no hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor.

✓ **Ejercicio**

Es una condición que los ejercicios sean de igual duración, para que los resultados de dos o más ejercicios sean comparables entre sí.

✓ **Devengado**

Las variaciones patrimoniales que deben considerarse para establecer el resultado económico son las que competen a un ejercicio sin entrar a considerar si se han cobrado o pagado.

✓ **Objetividad**

Los cambios en los Activos, Pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto, deben reconocerse formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar esa medida en moneda de cuenta.

✓ **Realización**

Los resultados económicos solo deben computarse cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación.

✓ **Prudencia**

Significa que cuando se deba elegir entre dos valores para un elemento del Activo, normalmente, se debe optar por el más bajo, o bien que una operación se contabilice de tal modo, que la participación del propietario sea menor.

✓ **Uniformidad**

Los Principios Generales, cuando fuere aplicable, y las normas particulares utilizadas para preparar los estados financieros de un determinado ente deben ser aplicados uniformemente de un ejercicio al otro. Debe señalarse por medio de una nota aclaratoria, el efecto en los estados financieros de cualquier cambio de importancia en la aplicación de los principios generales y de las normas particulares.

✓ **Período de Tiempo**

Este principio significa dividir la marcha de la Empresa en periodos uniformes de tiempo a efectos de medir los resultados de la gestión y establecer la Situación Financiera del ente y cumplir con las disposiciones legales y fiscales establecidas, particularmente para determinar el Impuesto a la Renta y la distribución del resultado.

✓ **Exposición**

Los Estados Financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

### **1.3.4 Control Interno**

#### **1.3.4.1 Definición:**

Contraloría General del Estado, Quito (2000), aporta el concepto de control interno; “Es el plan de organización y métodos adoptados dentro de una entidad con el fin de proteger y salvaguardar los activos dificultando la comisión de fraudes o errores no intencionados que se traduzcan en pérdidas; además de

asegurar el grado de confianza de información contable financiera, promover la eficiencia operativa y garantizar la adhesión a la política establecida por la entidad." (Pág. 12).

Según CEPEDA, Alonso, (1999) "El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos". (Pág. 04).

El Comité de Organizaciones participantes COSO (USA-1985) , define al control interno como: "Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a las consecución de objetivos dentro de las siguiente categorías: Honestidad y responsabilidad; eficacia y eficiencia en las operaciones; fiabilidad en la información; salvaguarda de recursos y cumplimiento de leyes y normas."

La tesista conceptúa que el control interno es un proceso que involucra a todos los integrantes de una organización en el que en conjunto con los métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad salvaguardan sus recursos, verifica la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promueve la eficiencia en las operaciones, estimula la observancia de las políticas prescritas y logra el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

#### **1.3.4.2 Objetivos:**

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.
- ✓ Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.

- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

#### **1.3.4.3 Importancia**

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

#### **1.3.4.4 Clases de Control**

Según JONES, John, (2009), “El control interno constituye un instrumento de gestión para todas las áreas y a campos de acción institucional.”(Pág. 38). Por lo que define en las siguientes clases de control:

##### **Control Contable**

Comprende el plan de organización y de todos los métodos y procedimientos que conciernen principalmente y se relacionan directamente con la salvaguarda de los activos y la veracidad de los registros financieros.

##### **Control Administrativo**

Comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que se relacionan principalmente con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales y normales, se relacionan sólo indirectamente con los registros contables-financieros.

### **Control Previo**

Comprende el conjunto de medidas y procedimientos que adopta la empresa para verificar y revisar las operaciones que se efectúen en ese momento.

### **Control Concurrente**

Conjunto de medidas y procedimientos que adopta la empresa para verificar y revisar las operaciones que se efectúen en ese momento.

### **Control Posterior**

Este control se basa en el concepto de Control Interno del cual es parte integrante en Auditoría.

### **1.3.4.5 Componentes del Control Interno**

De acuerdo a SYDNEY, Davidson (2008), Los componentes del control interno son:

#### **Ambiente de control**

La esencia de cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

#### **Evaluación de riesgos**

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También se debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

## **Actividades de control**

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

## **Información y comunicación**

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

## **Monitoreo**

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones.

### **1.3.5 Riesgo de la Cartera de Crédito**

#### **1.3.5.1 Riesgo**

De acuerdo a FRAGOSO, Daphne, (2012) “Define al Riesgo como la incertidumbre que existe de que un hecho ocurra, durante un período y bajo condiciones determinadas, reportando pérdidas económicas”. (Pág. 13).

Según BASTIAT, Frédéric, (2008) “El riesgo lo define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas”. (Pág. 12).

El Ecuador maneja un concepto parecido, al establecer al Riesgo como: “Un Sistema de registro de información sobre los créditos que una persona o empresa contrata con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de



Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas, entre otras. También se registra el préstamo que usted obtenga de un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país”

La Tesista comenta que el riesgo se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

### **1.3.5.2 Crédito**

Según VÁSQUEZ, Stephania, (2007) “Crédito es una operación entre el proveedor y el cliente, otorgando un bien o servicio, en donde a través de un contrato la una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá de devolver con intereses y según los plazos pactados”. (Pág 25).

Para BRACHFIELD, Pere, (2009) “Crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”. (Pág. 15).

La postulante manifiesta que el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y que debe ser cancelado durante un período de tiempo determinado.

### **1.3.5.3 Sistema CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning and Liquidity)**

Método adoptado por los entes reguladores de la Banca Norteamericana, con el fin de evaluar la solidez financiera y gerencial de las principales entidades comerciales de los Estados Unidos. CAMEL hace la revisión y calificación de cinco áreas de desempeño financiero y gerencial:

### **Idoneidad de Capital**

Determina si el patrimonio de la institución está en capacidad de soportar los objetivos tanto financieros, como estratégicos de la entidad.

### **Calidad de Activos**

Se trata de determinar cómo es impactado el balance debido a desvalorización de activos, debido a la concentración del crédito y de las inversiones.

### **Manejo Gerencial**

Es una dimensión cuyo fin es evaluar la eficiencia y productividad de la administración de la institución.

### **Estado de Utilidades**

Se trata de la evaluación de los resultados operacionales de la institución bancaria, lo cual va a depender en gran medida, del nivel y de la estabilidad de los ingresos.

### **Liquidez Administrativa**

Se busca evaluar la solidez de las diversas fuentes de liquidez de la entidad bancaria, tanto desde el punto de vista de los activos como de los pasivos.

#### **1.3.5.4 Índices de Riesgo**

Para el autor SUAREZ, Andrés (2007) los índices de riesgo “Son una herramienta o técnica que se aplica para la evaluación histórica de un organismo o parte de ella.” (Pág. 10).

Según ROSERO, César, (2008) Son fórmulas cuyos resultados son interpretados a partir de los estados financieros y de la cobertura operacional de la empresa. La

interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis de riesgo, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados. (Pág. 54).

#### **1.3.5.4.1 Principales Índices de Riesgo**

##### **Índices de Morosidad**

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

##### **Cartera de Crédito Bruta**

Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

##### **Cartera de Crédito Neta**

Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

##### **Cartera Improductiva**

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

##### **Morosidad Bruta Total**

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

Fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

### **Cobertura Cartera de Crédito Improductiva**

#### **Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva**

Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Fórmula:

$$\text{Cobertura Cartera Crédito} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Improductiva}}$$

### **Protección al Riesgo en los Créditos**

Se trata de medir, a través de este componente, la fortaleza de la Cooperativa para asimilar pérdidas sobre los préstamos o para soportar periodos críticos.

La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito, tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad. Una protección inadecuada contra préstamos incobrables produce dos resultados indeseables: valores inflados de activos y ganancias ficticias.

Fórmula:

$$\text{Protección de Riesgo Crediticio} = \frac{\text{Capital}}{\text{Activo Total}}$$

### **Estabilidad o Estructura Financiera**

Muestra la capacidad de administrar los activos y pasivos; también da señales sobre la mezcla ideal del financiamiento y los usos dados al mismo, con el propósito de optimizar la rentabilidad; es decir, entre más alto sea el resultado, menos favorables son las condiciones de la Cooperativa para la obtención de rentabilidad.

La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general

### **Absorber pérdidas**

En última instancia, el capital institucional se usa para absorber pérdidas de la morosidad de préstamos y/o déficit operativos.

Fórmula:

$$\text{Absorber Pérdidas} = \frac{\text{Cartera de Crédito Neta}}{\text{Activo Total}}$$

### **1.3.5.5 Sujetos del Crédito**

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

### **1.3.5.6 Objetivo básico del otorgamiento de un Crédito**

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

### **1.3.5.7 Composición del Crédito**

- ✓ Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- ✓ Otorgante del Crédito (Acreedores).
- ✓ Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares.
- ✓ Deudores Morosos.
- ✓ Garantías Reales o Prendarias.
- ✓ Tasa de Interés Pactada.
- ✓ Monto del Crédito.
- ✓ Plazos y modalidad de pago.

### **1.3.5.8 Tipos de Crédito**

#### **De consumo**

Este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o cualquier entidad financiera para pagar algún bien o servicio. Generalmente estos créditos se pagan en el corto y mediano plazo, es decir, en menos de cuatro años.

#### **Hipotecario**

Este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o entidad financiera para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún

bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en sí como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.

### **Comercial**

Este es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta logre satisfacer sus necesidades relacionadas con la compra de bienes, el capital de trabajo, para el pago de servicios o proveedores. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

### **Personal**

Este es una suma de dinero que el banco o entidad financiera le entrega a una persona física, nunca jurídica, para que esta adquiera bienes muebles. Estos préstamos suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

### **Prendario**

Es una suma de dinero que recibe una persona física por parte del banco o entidad financiera. Este préstamo se realiza para que la persona pueda realizar la compra de un bien. Este debe ser aprobado por la entidad bancaria o financiera y quedará con prenda hasta que la deuda sea pagada en su totalidad.

#### **1.3.5.9 Cinco C de Crédito**

AYAVIRI, Daniel, (2008) manifiesta que las cinco C de crédito son:

#### **Carácter**

Cuando los prestamistas evalúan el carácter, estudian la estabilidad, por ejemplo cuánto tiempo ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente y en su

totalidad. Si usted desea obtener un préstamo para su empresa, el prestamista puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria para evaluar la confiabilidad de que usted pagará el préstamo.

### **Capacidad**

La capacidad se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana. Cuanto menor sea esta relación, más confiarán los acreedores en su capacidad de pagar el dinero que pide prestado.

### **Capital**

Capital se refiere a su valor neto, el valor de sus activos menos sus pasivos. En términos sencillos, cuánto vale lo que usted tiene (por ejemplo, un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones) menos lo que usted debe.

### **Colateral**

Colateral se refiere a cualquier activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista para pagar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado.

Algunos prestamistas pueden exigir un aval, además del colateral. Un aval quiere decir que otra persona firma un documento obligándose a pagar el préstamo si usted no puede hacerlo.

### **Condiciones**

Los prestamistas toman en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por



ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

#### **1.3.5.10. Estructura y análisis de la Cartera de Crédito**

##### **Cartera por Vencer**

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

##### **Cartera Vencida**

Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.

##### **Cartera que no devenga interés**

Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

##### **Cartera Reestructurada**

Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.

#### **1.3.5.11. Calificación del Riesgo**

##### **Créditos con Riesgo Normal**

**Categoría A:** Aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente.

### **Créditos con Riesgo Potencial**

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

### **Créditos Deficiente**

**Categoría C:** Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas. Tardan hasta seis meses en cancelar su deuda.

### **Créditos de Dudosa Recaudo**

**Categoría D:** Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones. Tardan hasta un año en cancelar su deuda.

### **Pérdida**

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

Ser calificado como cliente C, D o E, trae problemas posteriores, así se cancele toda la deuda. Porque cuando quiera obtener una tarjeta de crédito o un préstamo, el banco o la casa comercial, le exigirá más garantías o simplemente se lo negará.

<b>Tipo de Créditos</b>	<b>Categoría</b>	<b>Días</b>
<b>NORMAL</b>	CATEGORÍA A-1	0
	CATEGORÍA A-2	1-15
	CATEGORÍA A-3	16-30
<b>POTENCIAL</b>	CATEGORÍA B-1	31-60
	CATEGORÍA B-2	61-90
<b>DEFICIENTE</b>	CATEGORÍA C-1	91-120
	CATEGORÍA C-2	121-180
<b>DUDOSO RECAUDO</b>	D	181-360
<b>PERDIDA</b>	E	+ 361

**Fuente:** Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

## **CAPÍTULO II**

### **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podían administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA LTDA.; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro, Riobamba, Latacunga, Machachi, Guaranda y Puyo.

El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.

El 20 de Octubre del año 2006 se constituyó la sucursal que está ubicada en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, con un edificio amplio y moderno, mejorando la comodidad de sus empleados y sus clientes.

## **2.2 Misión**

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

## **2.3 Visión**

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

## **2.4 Objetivo**

Satisfacer las necesidades de nuestros socios y usuarios de la Cooperativa a través de la otorgación de préstamos y servicios tanto para la vivienda, estudiantil, consumo y pequeña industria impulsando y fomentando así el desarrollo.

## **2.5 Productos y Servicios**

- ✓ Depósitos a Plazo Fijo
- ✓ Certificados de Aportación
- ✓ Ahorro Encaje
- ✓ Ahorro Estudiantil
- ✓ Capacitación a los Socios
- ✓ Créditos para toda Necesidad
- ✓ Remesas Internacionales

## **2.2 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.2.1 Tipo de Investigación**

El tipo de sondeo que se llevó a cabo, considerando el tema de investigación es la descriptiva, en la que se buscó definir claramente el riesgo crediticio que existe en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Por lo cual, se logrará recoger información relevante que será sometida a un análisis de riesgo crediticio y a través de la aplicación de indicadores se examinarán datos en dólares americanos, porcentajes de representación, etc.; de tal manera que determinaremos medidas correctivas que cooperen a mejorar el procedimiento en la otorgación de los créditos.

### **2.2.2 Metodología**

La presente investigación se encierra en el método no experimental, es decir la modalidad cualitativa, porque permite hacer un análisis de los elementos que componen el riesgo crediticio de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga e interpretar los resultados recolectados a través de la aplicación del estudio técnico.

### **2.2.3 Unidad de Estudio (Población y Muestra)**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito existe un total de 395 clientes pero a través de aplicar la fórmula se obtuvo una muestra de 200 personas.

$n$  = Muestra

$N$  = Población

$e^2$  = Margen de Error 0,05

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{e^2 (N-1)+1} \\
 &= \frac{395}{(0.05)^2 (395-1) +1} \\
 &= 199,5 \text{ Clientes}
 \end{aligned}$$

La indagación se dirige a una población total de 209 personas, las mismas que en el departamento administrativo laboran 2 personas, financiero 7 personas y se dirigió a 200 clientes de la institución. A continuación se detalla en la tabla N° 2.1:

**Tabla: N° 2.1**

<b>Personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
<b>Abg. Luis Alfonso Chango</b>	Gerente General	1
<b>Sr. José Lino Pandi Yambo</b>	Gerente de Agencia	1
<b>Lcdo. Segundo Yucailla</b>	Contador	1
<b>Lcdo. Francisco Mungabusi</b>	Asistente de Contabilidad	1
<b>Srta. María Josefina Gualo</b>	Jefe de Crédito	1
<b>Sr. Manuel Jerez Jerez</b>	Asistente de Crédito	1
<b>Sr. José Cesar Llanganate</b>	Cajero	1
<b>Srta. Elsa María Tipán</b>	Cajera	1
<b>Srta. Cecilia Toalombo</b>	Cajera	1
<b>Clientes</b>	Varios	200
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

## **2.2.4 Métodos y Técnicas**

### **2.2.4.1. Métodos**

#### **2.2.4.1.1 Inductivo**

Para aplicar el método inductivo, como su nombre lo indica se debe realizar un estudio particular para poder llegar a un resultado general; este se lo aplicará al realizar el análisis del riesgo a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, puesto que se necesitará todos

los datos posibles para alcanzar un resultado y por ende emitir un análisis general; en el que se va a tomar en cuenta todos los datos necesarios como estados financieros, calificación de crédito, datos pertinentes, etc., las misma que permitirán tomar acertadas decisiones en cumplimiento a los objetivos organizacionales tanto a corto y largo plazo.

#### **2.2.4.1.2 Deductivo**

El método deductivo suele pasar de lo general a lo particular, y al brindar este proyecto a la cartera de crédito de esta institución financiera, en forma breve se puede coincidir en que se va a partir del razonamiento de las consecuencias o resultados que se miren en los períodos anteriores; y que han tenido consecuencias visibles en la institución; es así que de esto se partirá para ir deduciendo las causas de dichos acontecimientos y buscando soluciones a futuro.

#### **2.2.4.1.3 Método Analítico – Sintético**

Este método permite analizar la información recopilada en toda el Área de Cartera de Crédito, respecto a los créditos que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, los mismos que se verán reflejados sintéticamente al concluir el trabajo investigativo.

#### **2.2.4.1.4 Método Científico**

Permitió un conocimiento de la realidad observable, que consiste en formularse interrogantes sobre la realidad de la Institución para el análisis.

#### **2.2.4.1.5 Método de Investigación Documental**

Este método se emplea con el propósito de obtener registros documentados sobre los créditos otorgados por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, siendo considerada como la base de estudio.

#### **2.2.4.2. Técnicas**

**2.2.4.2.1 Entrevista.-** En este sondeo se aplicó entrevistas abiertas dirigidas al Gerente General y al Contador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc

Runa Ltda. Sucursal Latacunga, para obtener información acerca de los riesgos que influye en el crédito de la institución en estudio. Ver **Anexo N° 1 y 2**. A continuación en la tabla **N° 2.2**, se detalla el personal al cual fue dirigida la entrevista:

**Tabla: N° 2.2**

<b>Administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
<b>Abg. Luis Alfonso Chango</b>	Gerente General	1
<b>Lcdo. Segundo Yucailla</b>	Contador	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

#### **2.2.4.2.2 Observación Directa**

Esta técnica permitió ponerme en contacto con los directivos y empleados del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, de tal manera que logre analizar su actitud hacia el trabajo, nivel cumplimiento del reglamento interno y procedimientos del departamento de crédito con respecto a la otorgación de créditos, además se observó los estados financieros para realizar los cálculos respectivos a la estructura y composición del crédito que maneja dicha institución financiera.

#### **2.2.4.2.3 Encuesta**

En esta indagación se aplicó un listado de preguntas escritas a fin de que los encuestados procedan a contestarlas; las mismas que fueron dirigidas a todo el personal administrativo que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga y a los 200 clientes, con el fin de adquirir información sobre aspectos generales relacionados con el crédito. Para esta técnica se aplicó como herramienta el cuestionario (**Anexo N° 3 y 4**).

A continuación el detalle del personal al cual se aplicó la encuesta en la tabla **N° 2.3**:



**Tabla: N° 2.3**

<b>Personal Administrativo que labora en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Sr. José Lino Pandi Yambo	Gerente Administrativo y Financiero	1
Lcdo. Francisco Mungabusi	Asistente de Contabilidad	1
Srta. María Josefina Gualo	Jefe de Crédito	1
Sr. Manuel Jerez Jerez	Asistente de Crédito	1
Sr. Jose Cesar Llanganate, Srta. Elsa María Tipán y Srta. Cecilia Toalombo	Cajeros	3
Clientes	Varios	200
<b>TOTAL</b>		<b>207</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

## **2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **2.3.1 Interpretación de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.**

**1.- ¿Está de acuerdo que se realice un estudio sobre el análisis de riesgo que pudiere existir en la cartera de crédito de la Cooperativa y qué beneficios cree usted que le puede brindar a la cooperativa el hecho de ejecutar dicho análisis crediticio en la misma?**

Claro, ya que en toda institución financiera existe el riesgo y sería muy interesante que usted aplique este tema de tesis, ya que en la sucursal Latacunga no se ha aplicado dicho tema y nos puede ayudar a detectar las falencias que se pudo cometer y por ende tomar decisiones correctivas, dar mejor atención, minimizar los riesgos, canalizar, guiar y orientar a los clientes para que puedan acceder a un crédito y de la misma forma cancelar el mismo.

**2.- ¿El personal que labora en dicha Cooperativa recibe cursos de capacitación de acuerdo al área en que se desempeñan?**

Todo el personal que labora en nuestra Cooperativa se capacita en su respectiva área pero no con frecuencia; debido a que existen cambios frecuentes, el personal

se tiende a rotar hasta que se incorpore otro y quizá por eso exista un pequeño porcentaje de equivocaciones en sus actividades que desempeña cada personal.

**3.- ¿Piensa usted que el control interno permite mejorar los métodos utilizados en los créditos y su respectiva recuperación?**

Si, el control interno es uno de los procesos prácticos que una institución financiera puede utilizar, ya sea para la medición de la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la cooperativa y mantenerse en el mercado; el cual se lo realiza a través de revisiones periódicas por el Auditor Interno, Auditor Externo, Evaluaciones y seguimientos de Metas y Objetivos.

**4.- ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir un cliente para acceder a un crédito?**

**Quirografarios:**

- ✓ Libreta de Ahorros.
- ✓ Copia de la cédula de Identidad del socio y cónyuge.
- ✓ Una foto tamaño carnet, actualizada.
- ✓ Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio o garantes.
- ✓ Copia de escritura del socio o garante.
- ✓ Crédito superior a USD 2.000.00., dos garantes.
- ✓ Copia de las cédulas de los garantes y cónyuges.
- ✓ Los garantes necesariamente deben acercarse a firmar.

**Hipotecarios:**

- ✓ Escritura Pública.
- ✓ Pago de Predio.
- ✓ Certificado de Gravámenes.

**5.- ¿Se realiza una inspección previa para la entrega del crédito?**

Se realiza la inspección correspondiente en el caso en el que el crédito no sea recurrente, es decir de un monto mayor a \$ 10 000,00 dólares; por ende se debe

analizar muchos factores como: en qué, para qué y en dónde va a ser invertido dicho crédito, y de este modo averiguar que éste no sea de mal uso y que se cumpla para la necesidad exclusiva que se haya solicitado.

**6.- ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los diferentes créditos?**

No existe monto máximo ni mínimo, siempre y cuando justifique el para qué desea el préstamo.

**7.- ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos con la finalidad de comprobar su correcta inversión?**

Por supuesto que se verifica, antes, durante y después de que se haya cumplido el pago total del préstamo pero desde \$ 10 000,00 dólares en adelante; con el fin de que cada persona tenga el orgullo de decir que a través de nuestra cooperativa se ha comprado una casa, terreno, arreglo de su casa, etc.; y de esta manera nosotros sentirnos orgullosos de que se está cumpliendo con los sueños de la población y por ende con los objetivos y metas planteados por la cooperativa.

**Interpretación:**

Luego de aplicar la entrevista al Abg. Luis Chango gerente de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., se puede deducir que está complacido, en que se realice un análisis de riesgo a la cartera de crédito de su institución, puesto que no han aplicado este tipo de análisis a la cartera de crédito y le serviría para conocer su adecuado funcionamiento y así otorgar créditos sólo a los clientes calificados como sujetos de crédito para que lo inviertan en sus respectivas necesidades.

Además que se realiza un análisis previo y seguimiento sólo a partir de \$ 10.000,00 dólares para ver si se aplicó en lo justificado. Igualmente que no cuenta con personal calificado en la respectiva área de trabajo puesto que no están en constantes capacitaciones por lo que los empleados varían en cada una de las áreas que desempeñan.

### **2.3.2 Interpretación de la entrevista aplicada al Contador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.**

#### **1.- ¿Cuál es la política de seguimiento, recuperación y administración de los créditos otorgados?**

Para el adecuado manejo de los créditos nosotros analizamos de acuerdo a los respectivos convenios, es decir a partir de \$ 10 000,00 dólares; las solicitudes de fondos para aprobación de créditos y se remite al personal encargado para su autorización.

#### **2.- ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?**

El porcentaje de morosidad en la sucursal Latacunga, en los últimos años es de 5.6% a 8%; pero para este año se ha situado en más o menos un 7,5%; pero ya estamos tomando las medidas correctivas para recobrar a medida que pasa el tiempo, ya que nuestro fin institucional es seguir recuperando y de este modo bajar ese nivel de morosidad que se mantiene en la actualidad.

#### **3.- ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas extrajudiciales?**

Claro en el caso en el que haya pasado nuestro reglamento de los 180 días que no haya cancelado; ya que tenemos un departamento jurídico, el cual se encarga de realizar la respectiva gestión de cobranza extrajudicial y así recuperar y tener una cartera sana.

#### **4.- ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa?**

Hasta el momento no tenemos cartera castigada; pero como se ha presentado un nivel valorable de morosidad y de acuerdo a las entidades de control que recomendó que se deba castigar pasados de los 180 días, la institución y nuestro departamento informático ya están implementando y va a funcionar el 15 de junio del 2013.

**5.- ¿Cuáles cree usted que son las causas para que la Cooperativa mantenga créditos no liquidados?**

Las causas son diversas; pero las más importantes serían el sobre endeudamiento debido a que existe una proliferación de cooperativas pequeñas; que al momento la subdirección de cooperativas autoriza sin ninguna clase de procesos y garantías principales para poder iniciar una institución financiera.

**6.- ¿Cuáles son los tipos de Créditos que emite con frecuencia la Cooperativa?**

- ✓ Hipotecarios, Prendarios, Microcréditos, Vivienda, Comerciales

**7.- ¿Cree usted que se debe realizar medidas correctivas a tiempo para controlar adecuadamente la gestión de créditos y cobranzas en la cooperativa?**

Si, ya que los encargados de ese trámite deben elaborar procesos adecuados para realizar la respectiva gestión tanto de crédito como de cobranza para de esta manera reducir y tratar de eliminar el nivel de morosidad, y por ende brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

**INTERPRETACIÓN:**

Luego de aplicar la entrevista al Lic. Segundo Yucailla contador de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., se puede deducir que la Institución posee un nivel alto de morosidad, manifiesta que por lo menos para la sucursal Latacunga un 7,5%. El encargado de realizar procesos para reducir el nivel de morosidad lo está tratando a través de las gestiones de cobranza extrajudiciales, pero lo hace a partir de 180 días y los respectivos morosos no se acercan a cancelar su deuda y así se pueda disminuir un poco la cartera vencida de la institución.

**2.3.3 Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal Administrativo de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.**

**1.- ¿Las funciones que desempeñan el personal del departamento de crédito, han sido comunicadas por escrito?**

*Tabla N° 2.4*

<b>Funciones del personal de crédito son comunicadas por escrito</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	5	71%
<b>NO</b>	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

*Gráfico N° 2.1*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 71% de las personas, manifestaron que sí fue otorgado por escrito las funciones que van a desempeñar cada uno, mientras que el 29% dijeron que no. Lo cual se deduce que la Institución debe comunicar a todos los empleados su función dentro de la entidad financiera, para que exista un adecuado servicio al cliente.

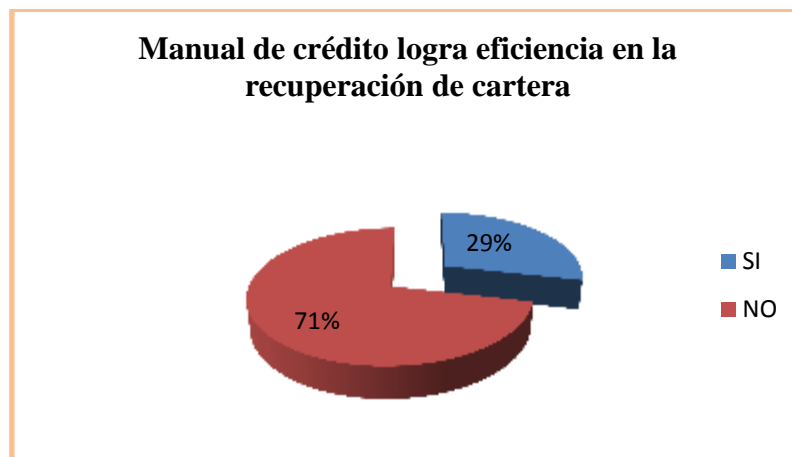
2.- ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?

Tabla N° 2.5

Manual de crédito logra eficiencia en la recuperación de cartera		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

Gráfico N° 2.2



Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 29% de las personas, manifestaron que el manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera, pero hubo un 71% que no está de acuerdo porque no lo ponen en práctica y que si al cumplir al 100% con esta herramienta que la cooperativa posee, puede contribuir de manera eficiente en la operacionalización de la cartera de crédito y disminuir el alto nivel de morosidad que tiene la Cooperativa.

### 3.- ¿Desde qué monto de préstamos realizan seguimientos a los clientes?

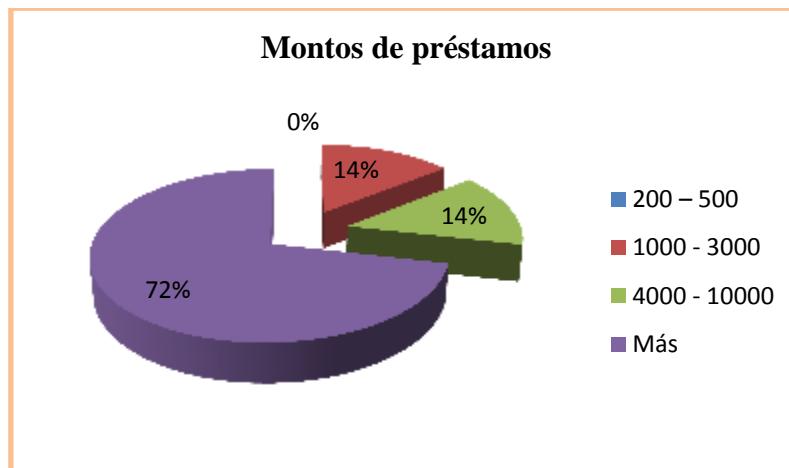
Tabla N° 2.6

Montos de préstamos		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
200 – 500	0	0%
1 000 – 3 000	1	14%
4 000 – 10 000	1	14%
Más 10 000	5	72%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

Gráfico N° 2.3



Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 14% de las personas manifestaron que se visita a los clientes desde el monto de \$ 200,00, 14% desde \$ 1 000 - 3 000 dólares, el 72% dijeron que inspeccionan desde más de \$ 10 000 dólares. Por lo que se evidencia que existe un nivel alto en el que no realizan la respectiva verificación a los clientes que se otorgan créditos por montos bajos que éstos sean de la entidad financiera.



#### 4.- ¿Considera que la cartera vencida de la cooperativa es?

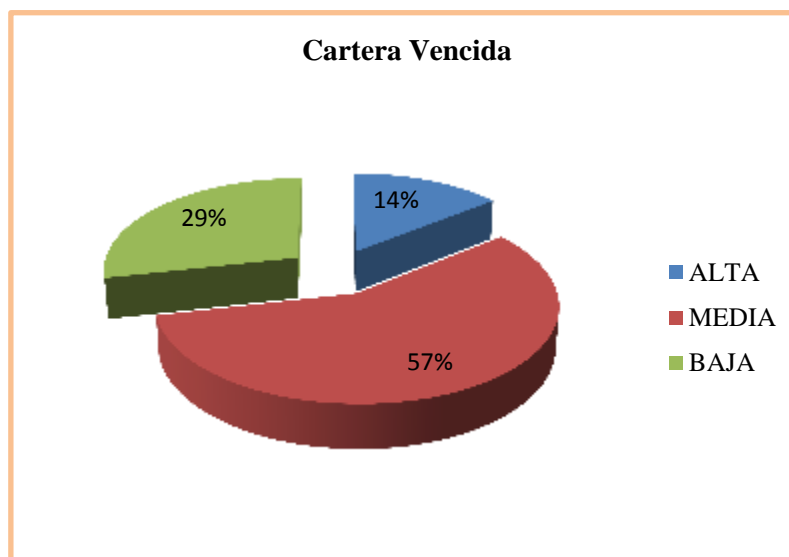
*Tabla N° 2.7*

<b>Cartera Vencida</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>ALTA</b>	1	14%
<b>MEDIA</b>	4	57%
<b>BAJA</b>	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.4*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

#### **Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 14% de las personas, expresaron que en la institución existe una cartera vencida alta, un 57% manifestaron que es media y un 29% enunciaron que es baja. Se deduce que la institución está pasando por un momento regular, ya que la mayor parte de los encuestados dicen que la institución financiera posee una cartera vencida módica.

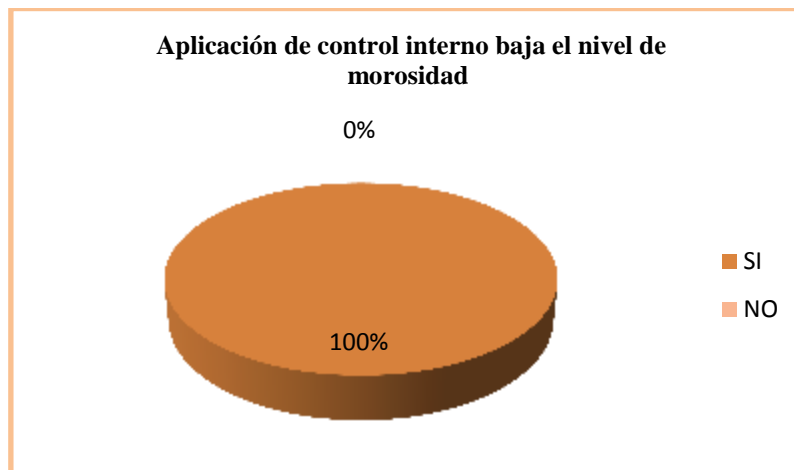
5.- ¿Considera que mediante la aplicación de controles internos a la cartera de crédito, esta podría bajar su nivel de morosidad y por ende disminuir su riesgo de colocación?

*Tabla N° 2.8*

<b>Aplicación de control interno baja el nivel de morosidad</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	7	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.5*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

### **Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 100% de las personas, manifestaron que la aplicación de un control interno permite bajar el nivel de morosidad en la cartera de crédito. Lo cual al recurrir a un control interno se puede conocer su estado, aplicar estrategias y se logrará mantener una cartera de crédito vencida mínima y la institución puede fluir en el sistema financiero.

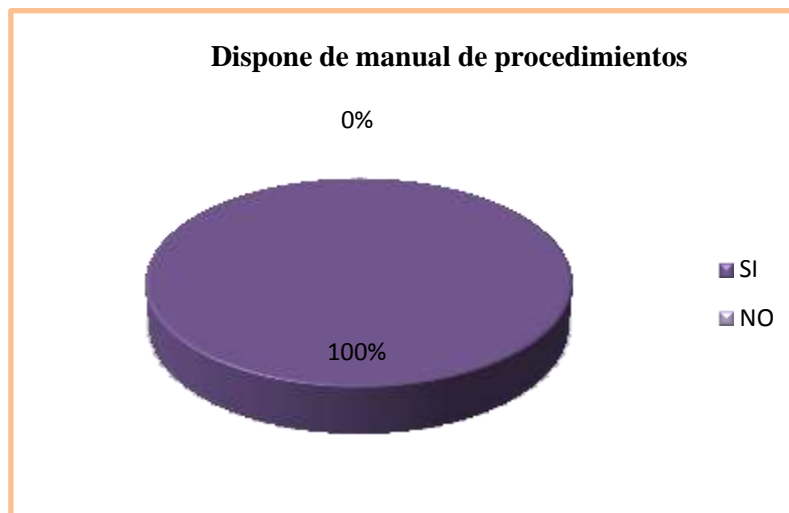
**6.- ¿El departamento de crédito dispone de un manual de procedimientos para cartera de crédito?**

*Tabla N° 2.9*

Dispone de manual de procedimientos		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.6*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 100% porcentaje que representa a siete personas, manifestaron que sí dispone de un manual de procedimientos, el mismo que es un instrumento fundamental e indispensable para que el personal de la Cooperativa ejecute de manera eficiente y eficaz los procedimientos del crédito.

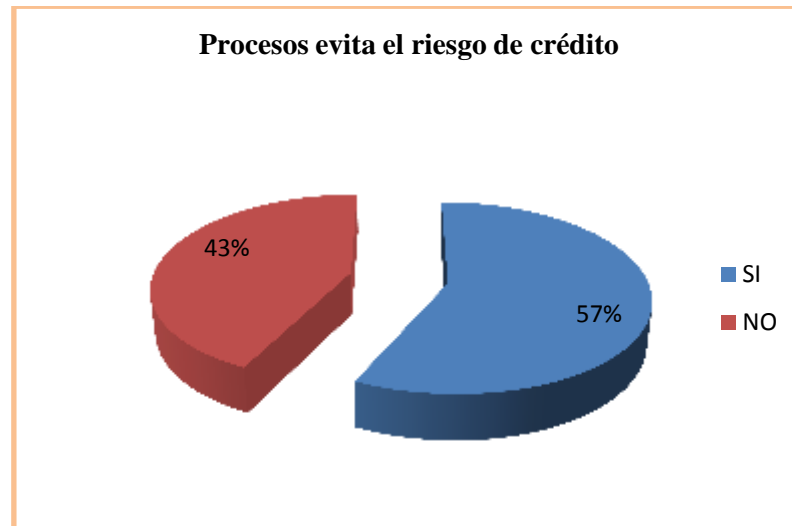
**7.- ¿Cree que el manual de procesos de recuperación de cartera evita el riesgo de crédito?**

**Tabla N° 2.10**

<b>Procesos evita el riesgo de crédito</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
SI	4	57%
NO	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Gráfico N° 2.7**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

Del 100% del personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 43% señalan que los procesos de recuperación si evita el riesgo de crédito y un 57% manifiestan que no aprueban el sistema de control que realizan para la recuperación de crédito otorgado, porque no lo aplican correctamente los procedimientos y por ende se evidencia en el nivel de morosidad.

## 8.- ¿Se otorgan incentivos a los clientes que son puntuales en sus deudas?

*Tabla N° 2.11*

<b>Incentivos a los clientes puntuales</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.8*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

### **Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa el 100% de las personas, manifestaron que no se otorga incentivo alguno a ningún cliente por más cumplido que éste sea, por su paga puntualmente. Por lo cual se deduce que los clientes no están estimulados al realizar sus pagos y es una de las razones por la que existe un porcentaje de mora en la institución financiera.

**9.- ¿Se recuerda a los clientes antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución?**

*Tabla N° 2.12*

<b>Recuerda a los clientes su obligación con la institución</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.8*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 100% de las personas manifestaron que no se recuerda a los clientes de la fecha de vencimiento de su deuda. Por lo cual se puede deducir que la institución debe implementar una buena estrategia para este tipo de necesidad que requieren los clientes, ya que de este modo ayudaría a mejorar la competitividad de la Cooperativa en el Mercado Financiero.

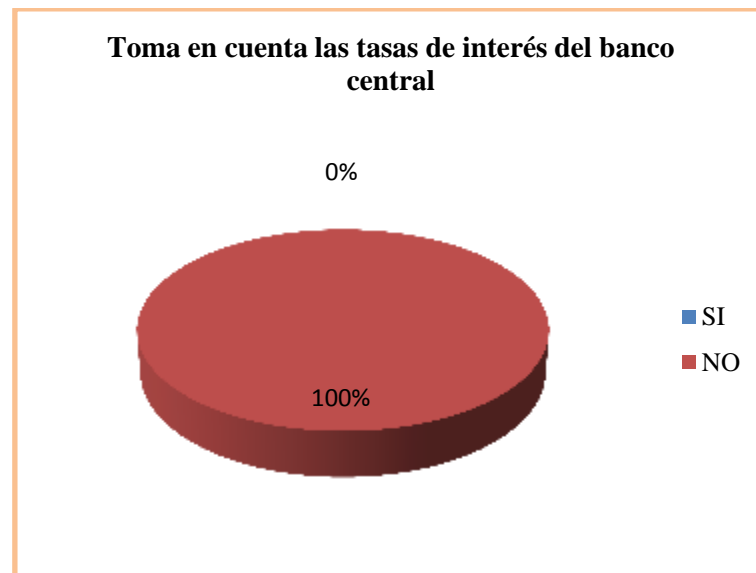
**10. ¿Toma en cuenta las tasas de interés que publica el Banco Central para conceder créditos?**

*Tabla N° 2.13*

<b>Toma en cuenta las tasas de interés del banco central</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

*Gráfico N° 2.10*



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

**Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 100% de las personas, manifestaron que si toma en cuenta las tasas de interés que publica el Banco Central para conceder créditos. Lo cual justifica que la entidad se ajusta a las tasas de interés que el Banco Central impone, al momento de otorgar un crédito, con el fin de que los clientes se sientan satisfechos.

### 2.3.4 Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

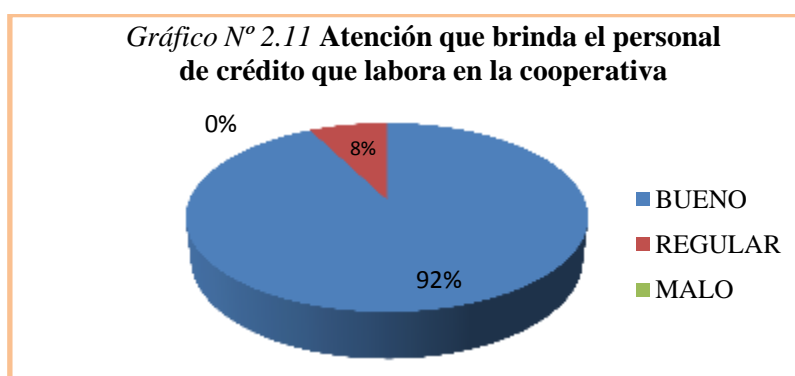
#### 1.- ¿Cómo es la atención que brinda el personal de crédito que labora en la Cooperativa?

*Tabla N° 2.14 Atención que brinda el personal de crédito que labora en la cooperativa*

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
<b>BUENO</b>	185	92%
<b>REGULAR</b>	15	8%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.



Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

#### Análisis e Interpretación:

De las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 92% manifestaron que la atención que brinda el personal de crédito que labora en la Cooperativa es buena, mientras que un 8% declararon que la atención es regular. Por lo que se deduce que el personal de crédito mantiene un porcentaje bueno, en cuanto al trato que tienen con los clientes, a pesar de que existe un porcentaje mínimo en el que no se encuentran satisfechos con el trato que éstos les ofrecen, los mismos que se deben tomar correctivos para mantener una satisfacción total.



## 2.- ¿A los cuántos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?

Tabla N° 2.15

Días para otorga créditos		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
5 DÍAS	180	90%
10 DÍAS	15	7%
15 DÍAS	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

Gráfico N° 2.12



Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

### Análisis e Interpretación:

Del 100% de los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 90% que concierne a 180 personas revelaron que a los 5 días de presentar la solicitud se otorga el crédito, 15 clientes que representa un 7% expresaron que el crédito se otorga a los 10 días, por lo tanto existe un 3% los cuales figuran a 5 personas que pronunciaron que a los 15 días otorgan un crédito. Por lo que se establece que existe un porcentaje muy alto, en el que la institución permite el acceso a un crédito de forma muy rápida, pero también existe un porcentaje leve que expresan que no están de acuerdo con el tiempo en que otorgan el crédito.

### 3.- ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de una cuota de su crédito?

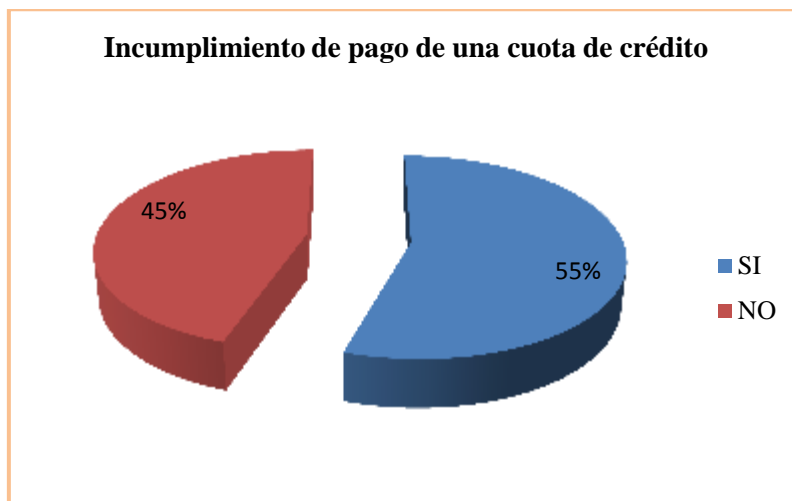
*Tabla N° 2.16*

Incumplimiento de pago de una cuota de crédito		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
SI	110	55%
NO	90	45%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

*Gráfico N° 2.13*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

#### **Análisis e Interpretación:**

De la encuesta aplicada el 45% correspondiente a 110 clientes ostentaron que sí han incumplido en el pago de una cuota de crédito, porque muchas de las veces se olvidan de la fecha de vencimiento, no tienen dinero para esa fecha o por el tiempo; mientras que 90 personas, es decir un 55% dijeron que si cumplen con su deuda puntualmente, por lo que la Cooperativa debería tomar en cuenta a aquellas personas para seguir motivándolos con incentivos de manera que se reduzca la morosidad de la entidad.

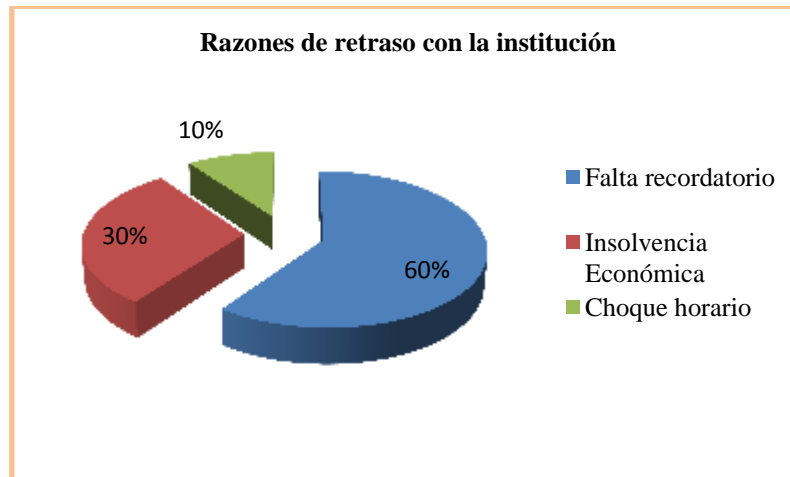
**4.- ¿Cuáles cree usted que son las razones por las que usted se ha retrasado en sus deudas con la institución?**

*Tabla N° 2.17*

<b>Razones de retraso con la institución</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>Falta recordatorio</b>	120	60%
<b>Insolvencia Económica</b>	60	30%
<b>Choque horario</b>	20	10%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

*Gráfico N° 2.14*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., el 60% de las personas manifestaron que el retraso de su deuda se debe a que se olvidan y que la institución no realiza el respectivo recordatorio de la fecha de vencimiento de su deuda, el 30% dijeron que es porque no tiene dinero para esa fecha en que tienen que cancelar y el 10% expresaron que es porque mientras ellos trabajan no hay quien vaya a cancelar su deuda.

## 5.- ¿Con qué frecuencia se realizan los cobros de las cuotas de los créditos?

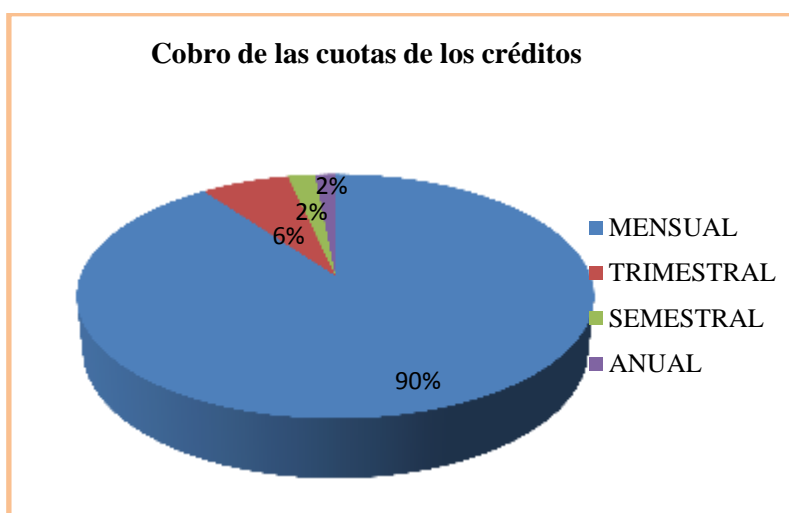
**Tabla N° 2.18**

Cobro de las cuotas de los créditos		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
<b>Mensual</b>	180	90%
<b>Trimestral</b>	13	6%
<b>Semestral</b>	4	2%
<b>Anual</b>	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

**Gráfico N° 2.15**



Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

### **Análisis e Interpretación:**

El 90% de los clientes ostentaron que la cooperativa realiza el cobro de los créditos mensualmente, el 6% mencionaron que es trimestralmente, un 2% dijeron que es semestralmente y el 2% de los clientes manifestaron que lo realizan de forma anual. Por lo que de acuerdo al porcentaje mayor, está muy bien que la institución ejecute su cobro de forma mensual, ya que de este modo puede recuperar de forma rápida los créditos que otorga.

6.- ¿Cree usted que las políticas de cobranza que adopta la cooperativa son las adecuadas?

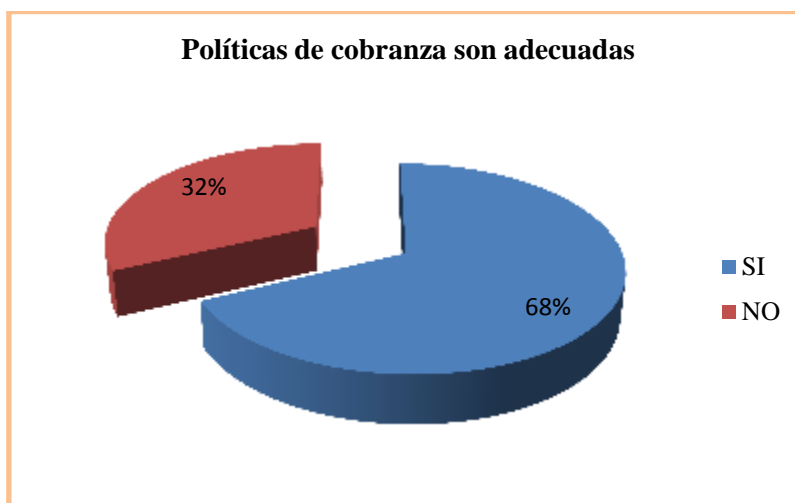
*Tabla N° 2.19*

<b>Políticas de cobranza son adecuadas</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>SI</b>	135	68%
<b>NO</b>	65	32%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

*Gráfico N° 2.18*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los clientes encuestados, el 68% que son alrededor de 135 personas manifestaron que están de acuerdo con las políticas de cobranza que adopta la Cooperativa; mientras que un 32%, es decir 65 personas dijeron que no están de acuerdo porque no todos acatan las diferentes reglas que impone la Institución y se evidencia en la recepción de documentación para otorgar créditos.

7.- ¿Está usted conforme con la tasa de interés que la Cooperativa proporciona, en cuanto a créditos?

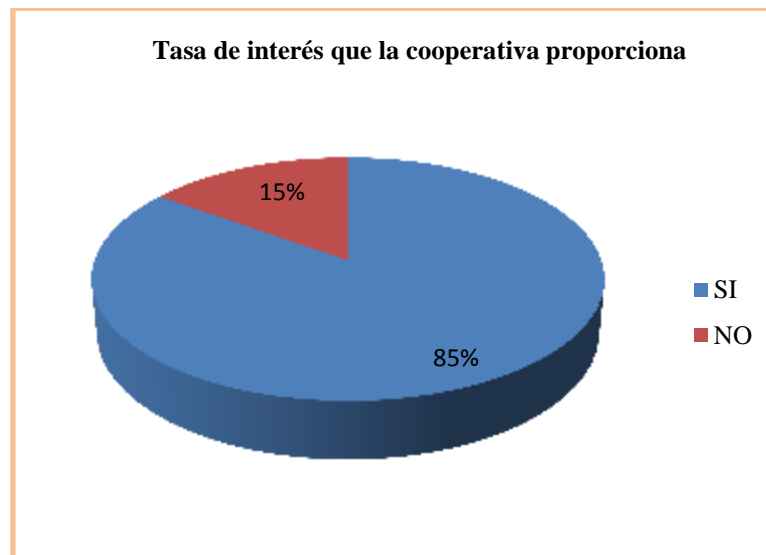
*Tabla N° 2.20*

Tasa de interés que la cooperativa proporciona		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
SI	170	85%
NO	30	15%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

*Gráfico N° 2.17*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

### **Análisis e Interpretación:**

De la encuesta aplicada el 85% correspondiente a 170 clientes ostentaron que si están de acuerdo con la tasa de interés que la Cooperativa impone, mientras que 30 personas, es decir un 15% dijeron que no están de acuerdo con la tasa de interés otorgada, porque al momento de pagar el crédito se les hace difícil reunir la cantidad establecida más el interés. De tal forma se deduce que la gran mayoría de clientes están conformes con la tasa de interés otorgada por la Cooperativa.

## 8.- El Interés que paga la Cooperativa por sus ahorros es:

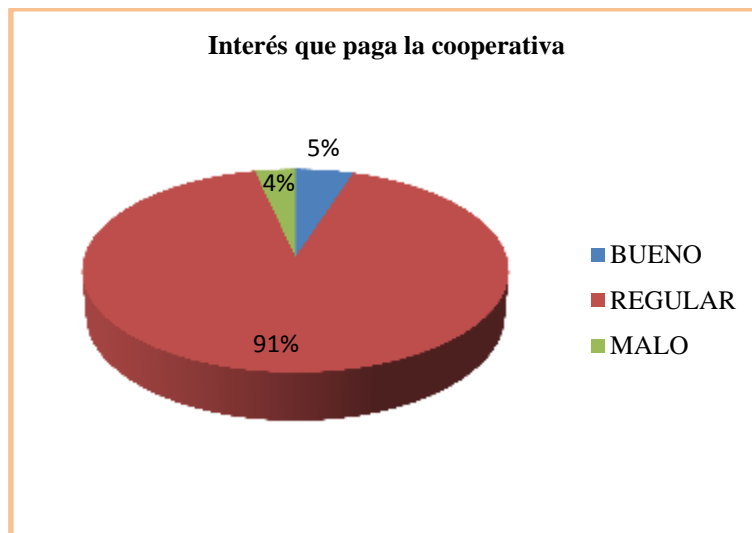
Tabla N° 2.21

Interés que paga la cooperativa		
Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa (%)
<b>BUENO</b>	10	5%
<b>REGULAR</b>	183	91%
<b>MALO</b>	7	4%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

Gráfico N° 2.18



Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

### Análisis e Interpretación:

Del 100% de los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, el 91% de las personas manifestaron que el interés que paga la cooperativa por su ahorro es regular, un 5% declararon que es bueno y un 4% mencionaron que es malo, porque creen que deberían incrementar el interés, ya que ellos están invirtiendo su dinero. La Cooperativa si cumple con la tasa de interés que se encuentra publicada en el Banco Central del Ecuador, además la entidad paga los intereses de acuerdo al monto que ahorra cada socio de manera mensual.

## 2.4 CONCLUSIONES

- ✓ En base a los resultados obtenidos después de aplicar las diferentes técnicas de investigación a los Administradores, personal administrativo y clientes de la Cooperativa, se concluye que en la institución existe una cartera vencida considerable, este porcentaje puede afectar la evolución de la Cooperativa en el mercado financiero; pero esta deuda es debido a que existe la proliferación de cooperativas, los clientes no cancelan su deuda a tiempo porque se olvidan, no tienen la suficiente solvencia al momento de la fecha a cancelar y porque chocan horario con su trabajo y no hay quien vaya a depositar.
- ✓ El departamento de créditos posee un manual de procedimientos para cartera de crédito, pero el personal que maneja el crédito menciona que no lo aplican adecuadamente porque no se capacitan con frecuencia, no se comunicó por escrito sus funciones y no tienen conocimiento sobre esto, por ende el personal tiende a rotar.
- ✓ Para llegar al cumplimiento del 100% de la atención que brinda la Cooperativa el 8% de los clientes manifestaron que es regular, siendo este un porcentaje pequeño pero significativo y que lo deben tomar en cuenta para la satisfacción total del cliente.
- ✓ El 43% del personal del departamento de crédito, el manual de procesos no evita el riesgo crediticio, por lo que no se aplica de la forma adecuada y se ve reflejada en la parte de inspección y seguimiento de un crédito, ya que se lo hace desde los \$ 10.000, 00 dólares.
- ✓ La Cooperativa no otorgan incentivos al cliente que cancelan sus deudas puntualmente.



## 2.5 RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar un análisis previo al otorgar los créditos y tomar medidas correctivas, como reducir las tasas de interés para que las personas que adeudan lo puedan pagar y de tal modo reduzca el porcentaje alto de morosidad que mantiene la Cooperativa, de este modo pueden conocer cómo lo están manejando y de tal modo que apliquen correcciones necesarias que ayuden al desarrollo de la institución financiera.
- ✓ Recordar a los clientes a través de llamadas telefónicas su fecha de vencimiento del pago, para que puedan acercarse con tiempo a cancelar su deuda.
- ✓ Supervisar y capacitar al personal de crédito la aplicación adecuada de los manuales de procedimiento para que de esta manera satisfagan las necesidades de sus clientes otorgando los créditos de la mejor manera.
- ✓ Corregir la forma de relacionarse con los clientes y brinden una atención de calidad, para que los clientes se sientan satisfechos y regresen, ya que ellos son el eje fundamental para el éxito de toda empresa.
- ✓ Realizar el análisis de riesgo a la cartera de crédito de la Cooperativa Sucursal Latacunga, con el fin de que el departamento de crédito pueda contar con una guía base del porcentaje de morosidad que posee la Cooperativa; ya que es una técnica nueva de asesoramiento que ayuda a examinar, diagnosticar y emitir recomendaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **“ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. DE LA SUCURSAL LATACUNGA PERIODO 2012”**

##### **3.1. Introducción**

En el capítulo que se realiza a continuación se desarrolla el tema propuesto para el trabajo de investigación de la presente Tesis el mismo que consiste en el **“ANÁLISIS DE RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Ltda. SUCURSAL LATACUNGA PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2012”**.

El riesgo se ha convertido en uno de los rasgos básicos del entorno económico actual al que se enfrentan toda Cooperativa, las mismas que deben asumirlos dentro del proceso de toma de decisiones, en busca de la máxima rentabilidad, hablándose del binomio riesgo-rentabilidad como algo inseparable en la concesión de créditos, asumiendo un riesgo cuando prestan unos recursos financieros que otros clientes les han cedido, sin controlar posteriormente el destino y utilización de los mismos.

Por lo general el riesgo se percibe como una exposición a eventos negativos; no obstante el riesgo bien manejado representa una gran oportunidad de obtener rentabilidades significativas en los portafolios financieros. Aunque no se puede eliminar totalmente los efectos del riesgo, si se pueden reducir sus impactos.

Es aplicable al órgano Directivo, Administrativo y Operativo de la Institución, que intervienen en el dictamen de las políticas crediticias y también en la ejecución de las mismas para la adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito. Siendo de gran utilidad la propuesta de analizar el riesgo de la cartera de créditos frente a eventos que se pudieran producir sobre los factores internos y externos que amenazarían con la liquidez de la cooperativa además de incumplir con las metas y objetivos institucionales, su objetivo no es evitar los riesgos, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones.

Con la finalidad mitigar el riesgo de la cartera de crédito, se propone realizar un análisis de los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito y que pueden ocasionar insolvencia momentánea y decrecimiento de la rentabilidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Las estrategias establecidas como instrumento de gestión crediticia proponen resolver el riesgo ocasionado de la morosidad en la cartera crediticia de la cooperativa, colaborando a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la institución cumpla con su misión social. Tomando en consideración lo dicho, la propuesta resolvería en gran parte el grave problema del Riesgo de la Cartera de Crédito.

La Cooperativa puede tener repercusiones en el retraso de los créditos. El riesgo de irrecuperabilidad de los préstamos puede estar condicionado a factores externos que afectan las actividades productivas, comerciales o de servicios, a las que se dedican los microempresarios.

### **3.2. Justificación**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, no se ha aplicado un estudio que comprenda el análisis de cartera de créditos siendo necesario aplicarlo, ya que ésta permite tener mayor seguridad de

recuperación de las deudas, así como también el contar con estrategias que permitan el cumplimiento de políticas, a fin de reducir el riesgo crediticio y conocer más a fondo del manejo de cartera en mencionada institución financiera.

Con la finalidad de evitar la exposición del riesgo en la cartera de crédito, se propone realizar un análisis de los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito y que pueden ocasionar insolvencia momentánea y decrecimiento de la rentabilidad financiera en la Cooperativa.

Vistas las cosas de este punto de vista es indispensable el análisis de cartera de crédito mediante la aplicación de los índices de riesgo, los mismos que permitan conocer el riesgo crediticio y tomar decisiones eficientes y efectivas que permita la buena marcha dentro de la organización.

### **3.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Analizar el riesgo de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, para reducirlos y enfrentarlos a través del desarrollo de estrategias, de tal manera que permitan a la institución mantener una solvencia al otorgar créditos.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Realizar una descripción de los aspectos generales y la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, con el fin de tener una visión de la institución financiera.
- Analizar la cartera de crédito mediante un control interno y la aplicación de indicadores de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

- Proponer estrategias para optimizar el riesgo en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga y de este modo reducir el nivel de morosidad de la cartera y mejorar la eficiencia, eficacia de la misma, en la institución financiera.

### **3.4 Desarrollo de la Propuesta**

#### **3.4.1 Datos Informativos**

- ✓ **Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
- ✓ **Ubicación:** Provincia de Cotopaxi, sucursal ciudad de Latacunga,
- ✓ **Dirección:** Calle Antonio Clavijo y Félix Valencia
- ✓ **Teléfonos:** 032806717
- ✓ **Web:** <http://www.mushucruna.com/agencias.php>
- ✓ **Año de Creación:** 1997 (2006 Sucursal Latacunga)
- ✓ **Gerente General:** Abg. Luis Alfonso Chango Pacha

#### **3.4.2 Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, sus sucursales están presentes en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba, Latacunga, Machachi, Guaranda y Puyo. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.

El 20 de Octubre del año 2006 se constituyó la sucursal que está ubicada en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, con un edificio amplio y moderno, mejorando la comodidad de sus empleados y sus clientes.

### **3.4.3 Misión**

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

### **3.4.4 Visión**

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

### **3.4.5 Servicios de Crédito**

Productivo

Vivienda

Consumo:

- Para Vehículos
- Estudiantil
- De viaje

Microcrédito:

- Productivo
- Comercio especial
- Emergentes
- Solidario

#### **3.4.6 Valores**

- ✓ **SOLIDARIDAD** para el fortalecimiento del movimiento cooperativo contribuyendo al desarrollo socio - económico de nuestros socios y clientes.
- ✓ **HONESTIDAD** en el desarrollo de las operaciones, garantizando el respeto a los derechos, beneficios de socios y clientes.
- ✓ **TRANSPARENCIA** en la gestión y acciones para reafirmar la confianza de socios y clientes.
- ✓ **LEALTAD** a las necesidades de socios, clientes, empleados, funcionarios y directivos.
- ✓ **EFICIENCIA** en las actividades que involucra a la cooperativa y así cumplir con la total satisfacción del cliente.

CUADRO N°3.1

3.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL MUSHUC RUNA LTDA.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga  
Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.



### 3.6 Estructura y Evolución de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Sucursal Latacunga periodo 2012.

#### 3.6.1 Análisis Vertical

La conformación porcentual de la cartera total para el año 2011; está liderada por la cartera por vencer con un 93,4% disminuyéndose para el 2012 al 92,30%, seguida por la que no devenga interés incrementándose del 4,20% al 4,30% para el 2012; a continuación la cartera vencida con 2,5% aumentándose al 3,40% para el año 2012. A continuación se observa en la tabla N° 3.1 y el gráfico N° 3.1:

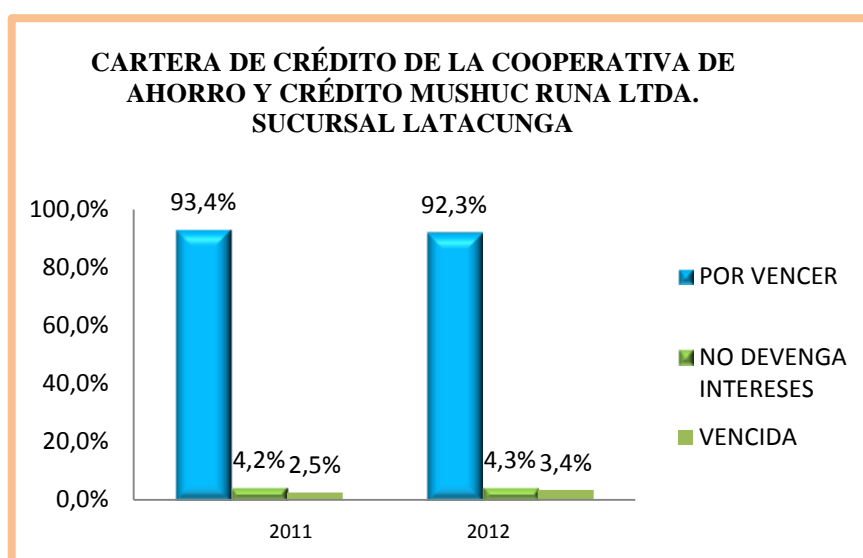
**Tabla N° 3.1**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga				
Análisis Vertical de la Cartera de Crédito				
Estructura de la Cartera	Año 2011	%	Año 2012	%
<b>Por vencer</b>	6.972.230,00	93,4%	7.560.070,19	92,3%
<b>No devenga intereses</b>	311.404,11	4,2%	353.220,44	4,3%
<b>Vencida</b>	185.213,15	2,5%	281.301,26	3,4%
<b>Total cartera bruta</b>	<b>7.468.847,26</b>	<b>100%</b>	<b>8.194.591,89</b>	<b>100%</b>
<b>Provisiones</b>	-346.777,36		-650.643,99	
<b>Total cartera neta</b>	<b>7.122.069,90</b>		<b>7.543.947,90</b>	

Fuente: Balance General 2011, 2012 COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

**Gráfico N° 3.1**



Fuente: Balance General 2011, 2012 COAC. Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

### 3.6.2 Análisis Horizontal

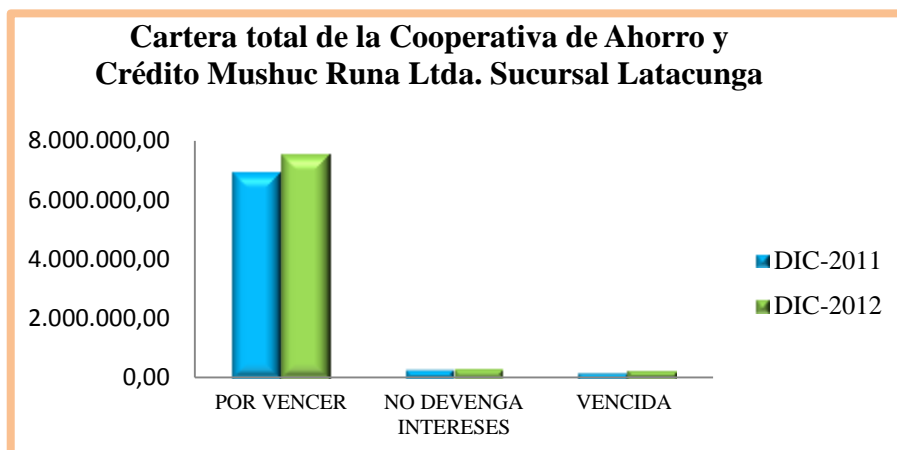
Tabla N° 3.2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga				
Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito				
Cartera	Año 2011	Año 2012	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>Por vencer</b>	\$ 6.972.230,00	\$ 7.560.070,19	\$ 587.840,19	8,4%
<b>No devenga interés</b>	\$ 311.404,11	\$ 353.220,44	\$ 41.816,33	13,4%
<b>Vencida</b>	\$ 185.213,15	\$ 281.301,26	\$ 96.088,11	51,9%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>\$ 7.468.847,26</b>	<b>\$ 8.194.591,89</b>	<b>\$ 725.744,63</b>	<b>9,7%</b>
<b>Provisiones</b>	\$ -346.777,36	\$ -650.643,99	\$ -303.866,63	87,6%
<b>Total Cartera Neta</b>	<b>\$7.122.069,90</b>	<b>\$7.543.947,90</b>	<b>\$ 421.878,00</b>	<b>5,9%</b>

Fuente: Balance General 2011, 2012 COAC Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

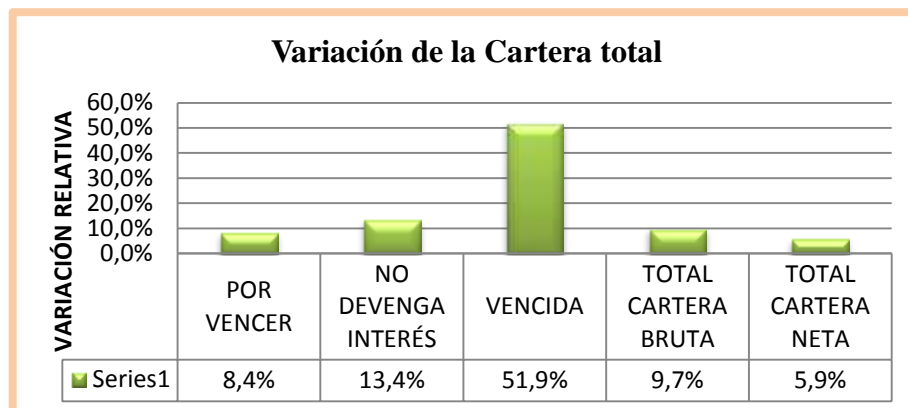
Gráfico N° 3.2



Fuente: Balance General 2011, 2012 COAC Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

Gráfico N° 3.3



Fuente: Balance General 2011, 2012 COAC. Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

El saldo para Cartera Neta para el año 2012 se ubicó en \$ 7.543.947,90 dólares, es decir aumentó \$ 421 878 dólares con respecto al año anterior; consecuentemente, la Cartera Bruta se incrementó a \$ 8'194 591,89 dólares, por lo que su variación es de \$ 725 744,63 dólares en el año 2012. Dentro de los segmentos de cartera el principal rubro que denota una elevada diferenciación es la cartera por vencer con \$ 587 840,19 dólares a diferencia de la cartera vencida con \$ 96 088,11 dólares, seguida por la cartera que no devenga interés, por \$ 41.816,33 dólares en relación al año 2011. Por lo que se muestra a continuación en la tabla N° 3.2 y el gráfico N° 3.2.

La variación porcentual para la Cartera Neta 2012 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga es del 5,90%, consecuentemente, la Cartera Bruta varió un 9,70%, con respecto a los saldos que posee el año anterior. El rubro que lidera con una elevada diferenciación es la cartera vencida con 51,9%, seguida por la cartera que no devenga interés, por la diferencia de 13,40% y por último la cartera por vencer se incrementó 8,40% en relación al año 2011. Por lo que se muestra a continuación en la tabla N° 3.2 y el gráfico N° 3.3:

### 3.6.3 Evaluación por tipo de Cartera de Crédito

#### 3.6.3.1 Análisis de la Cartera de Crédito Vencida

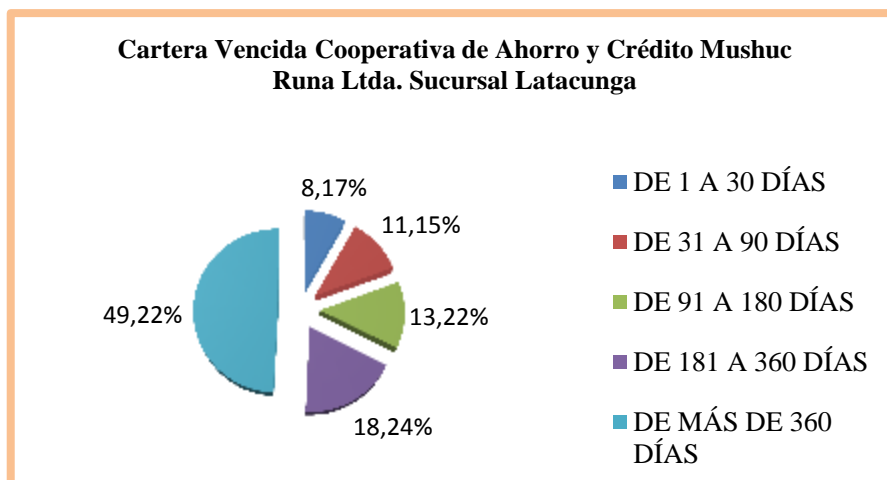
*Tabla N° 3.3*

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga</b>				
<b>Cartera de Crédito Vencida</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Consumo</b>	<b>Microempresa</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>De 1 a 30 días</b>	547,01	22.439,16	22.986,17	8,17%
<b>De 31 a 90 días</b>	706,95	30.645,44	31.352,39	11,15%
<b>De 91 a 180 días</b>	749,99	36.441,66	37.191,65	13,22%
<b>De 181 a 360 días</b>	693,87	50.607,06	51.300,93	18,24%
<b>De más de 360 días</b>	2.637,48	135.832,64	138.470,12	49,22%
<b>TOTAL</b>	<b>5.335,30</b>	<b>275.965,96</b>	<b>281.301,26</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Balance General 2012 Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

**Gráfico N° 3.4**



**Fuente:** Balance General 2012 COAC Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

Dentro del periodo de maduración tanto de la cartera de consumo y microempresa se concentra en periodos superiores a 360 días, con el 49,22%, seguido del periodo que oscila entre 181 a 360 días con el 18,24%, periodo de 91 a 180 días con el 13,22%, de 31 a 90 días 11,15%, y la diferencia corresponde de 1 a 30 días con un 8,17% del total de la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga para el año 2012; como lo destaca a continuación la tabla N° 3.3 y el gráfico N° 3.4.

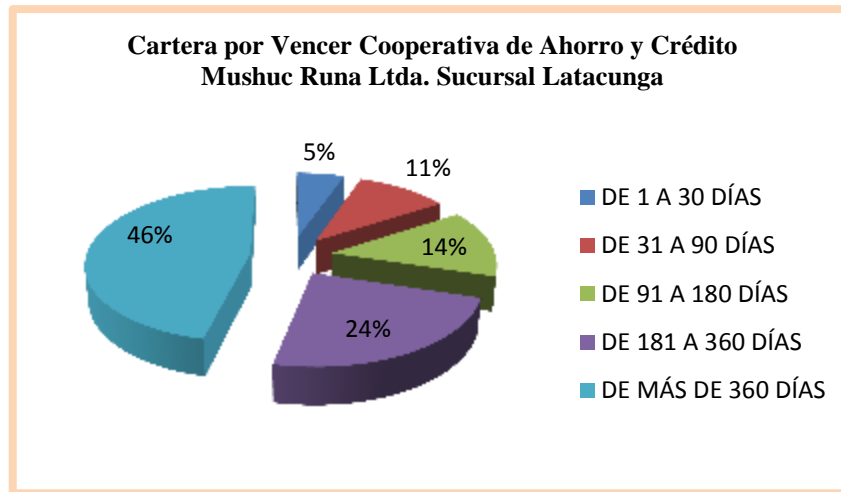
### 3.6.3.2 Análisis de la Cartera de Crédito por Vencer

**Tabla N° 3.4**

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga</b>				
<b>Cartera de Crédito por Vencer</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Consumo</b>	<b>Microcrédito</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>De 1 a 30 días</b>	31.510,30	378.285,20	409.795,50	5,42%
<b>De 31 a 90 días</b>	61.864,73	736.426,30	798.291,03	10,56%
<b>De 91 a 180 días</b>	85.334,47	966.972,97	1.052.307,44	13,92%
<b>De 181 a 360 días</b>	141.180,13	1.625.795,47	1.766.975,60	23,37%
<b>De más de 360 días</b>	250.470,28	3.282.230,34	3.532.700,62	46,73%
<b>TOTAL</b>	<b>570.359,91</b>	<b>6.989.710,28</b>	<b>7.560.070,19</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Balance General 2012 COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

**Gráfico N°3.5**



**Fuente:** Balance General 2012 COAC. Mushuc Runa Ltda., Sucursal Latacunga  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

En el año 2012, el periodo de maduración tanto para la cartera de consumo y microempresa, se agrupa en periodos superiores a 360 días, figurando el 46,73%, seguido del periodo que fluctúa entre 181 a 360 días con el 23,37%, periodo de 91 a 180 días con el 13,92%, de 31 a 90 días 10,53%, y la diferencia corresponde de 1 a 30 días con un 5,42% del total de la Cartera por Vencer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga; como lo destaca a continuación la tabla N° 3.4 y el gráfico N° 3.5:

**3.6.4 Análisis comparativo de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., con el promedio del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito a diciembre del 2012.**

**Tabla N° 3.5**

Índices de Morosidad	Mushuc Runa	Promedio Sistema Cooperativo
Morosidad Cartera de créditos de consumo	3,61	3,42
Morosidad Cartera de créditos para la microempresa	8,02	5,22
<b>Morosidad Cartera Total</b>	<b>7,58</b>	<b>4,01</b>

**Fuente:** Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito 2012.  
**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina.

La morosidad de la cartera total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., fue 7,58%, observamos que se situó por encima del promedio del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito (4,01%) para el año 2012; el cual se evidencia que no presenta inconvenientes en cuanto a su cartera de crédito, ya que se encuentra dentro del rango para Cooperativas Grandes (+6%).

Las líneas de crédito presentaron su índice de morosidad en el siguiente orden: la cartera de microempresa lo lidera con 8,02%, observando un porcentaje por encima del promedio del Sistema Cooperativo 5,22% y la de consumo con el 3,61% siendo porcentajes mayores a los del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito 3,42%, por ende se determina que la cartera de microempresa aumentó el indicador de morosidad para el año en estudio. Ver tabla N° 3.5.

### **3.7 Cronograma para la evaluación de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.**

#### **ANTECEDENTES**

Realizaremos el presente examen como parte del desarrollo de ésta tesis a fin de detectar debilidades en los procedimientos para la concesión de créditos.

#### **OBJETIVOS**

1. Conocer el nivel de riesgo y confianza de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en el periodo enero-diciembre 2012.
2. Comprobar si las operaciones realizadas en el área de crédito se cumplen de acuerdo al Reglamento General de Crédito establecido en la Cooperativa.

#### **ALCANCE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga periodo enero-diciembre 2012.

#### **PROCEDIMIENTO**

- ✓ 3.7.1 Elabore Cuestionario de Control Interno.

- ✓ 3.7.2 Elabore la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo.
  
- ✓ Elabore Pruebas Sustantivas:
  - 3.7.3 Analizar la Cuenta Cartera de Crédito Vencida.
  - 3.7.4 Analizar la Cuenta Cartera de Crédito por Vencer.
  - 3.7.5 Analizar las Cuentas Incobrables.
  - 3.7.6 Calcular las provisiones
  - 3.7.7 Calcular el interés
  
- ✓ Elabore Pruebas de Cumplimiento:
  - 3.7.8 Lista de verificación de carpetas de clientes.
  - 3.7.9 Narrativa de gestión de cobranzas.
  
- ✓ 3.7.10 Aplique Indicadores de Riesgo.
  
- ✓ 3.7.11 Presente el Informe Final.

## **TÉCNICAS A UTILIZAR**

- ✓ Cuestionario
- ✓ Entrevista.
- ✓ Observación.

**TIEMPO ESTIMADO:** 25 Días.

**PERSONAL ASIGNADO:** Lorena Ximena Chacón Molina.

### 3.7.1 Cuestionario de Control Interno

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

#### Cartera de Crédito

*Tabla N° 3.6*

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Ambiente de Control</b>					
1	¿El organigrama estructural está difundido a través de la sucursal?	X			
2	¿Se cumple de manera general con los requisitos para el otorgamiento de crédito?		X		Falta algún requisito
3	¿El personal es capacitado permanentemente en áreas específicas para el desarrollo de su trabajo ante el socio?		X		A la persona que ingresa otorgan sus funciones.
4	¿Emite el gerente de agencia informes periódicos evaluando lo planificado con lo ejecutado en lo referente a concesión de créditos?		X		
<b>Evaluación del Riesgo</b>					
5	¿Se realizan evaluación sobre el nivel de créditos otorgados?		X		Sólo en la Matriz.
6	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de políticas para el otorgamiento de créditos?		X		No se evalúa.
7	¿El recurso tecnológico que se maneja es el adecuado para la generación de la información necesaria para la ejecución de los procesos crediticios?		X		Todavía existen documentos escritos a mano.
8	¿Los cambios que se generan en el sistema son reportados al personal oportunamente?	X			
9	¿Se tiene identificado las categorías del riesgo?		X		No se toma acciones.
10	¿Cumplen con los controles para prevenir y anticipar el riesgo?		X		No practican de la mejor manera.
11	¿Es de conocimiento de los funcionarios sobre los resultados obtenidos en la evaluación de control interno?	X			
12	¿Se entregan reportes mensuales a la gerencia sobre los créditos en mora?	X			
13	Existen políticas para determinar el monto a prestar?	X			
<b>Actividades de Control</b>					
14	¿Se califica los créditos basados en información consentida?		X		
15	¿Se analizan las 5 C de Crédito para la entrega de créditos?		X		No se analizan.
<b>Información y Comunicación</b>					



16	¿Se comunica oportunamente los cambios en la normativa aplicada para el otorgamiento de créditos?		X		No se informa.
17	¿Existe una adecuada información a clientes sobre la disposición de créditos?		X		No existen pancartas.
18	¿Existen políticas claras para el trato directo y servicio entre socios y empleados?	X			
19	¿Existen líneas de comunicación para el establecimiento de denuncias de actos indebidos?	X			
<b>Monitoreo</b>					
20	¿Se realizan reuniones para la evaluación de resultados obtenidos?		X		Sólo en la matriz.
21	¿Se supervisa que las operaciones se registren el día que se realizan?		X		No se inspecciona
22	¿Se corroboran de manera total las garantías dadas por los socios?	X			
23	¿Se recuerda a los clientes antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución financiera?		X		No realizan llamadas telefónicas a clientes.
24	¿La entrega de notificaciones por mora a los socios cuenta con un registro físico de firmas?		X		

**Fuente:** Personal de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

### 3.7.2 Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

#### Cartera de Crédito

*Tabla N°3.7*

N°	Evaluación General de Preguntas	Calificación		Ponderación
		Si	NO	
<b>Ambiente de Control</b>				
1	¿El organigrama estructural está difundido a través de la sucursal?	10	0	10
2	¿Se cumple de manera general los requisitos para el otorgamiento de crédito?	0	10	10
3	¿El personal es capacitado permanentemente en áreas específicas para el desarrollo de su trabajo ante el socio?	0	10	10
4	¿Emite el gerente de la sucursal informes periódicos evaluando lo planificado con lo ejecutado en lo referente a concesión de créditos?	0	10	10
<b>Evaluación del Riesgo</b>				
5	¿Se realizan evaluación sobre el nivel de créditos otorgados?	0	10	10
6	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos?	0	10	10
7	¿El recurso tecnológico que se maneja es el adecuado para la generación de la información necesaria para la ejecución de los procesos crediticios?	0	10	10
8	¿Los cambios que se generan en el sistema son reportados al personal oportunamente?	10	0	10
9	¿Se tiene identificado las categorías de respuesta al riesgo?	0	10	10
10	¿Existen controles para prevenir y anticipar el riesgo?	0	10	10
11	¿Es de conocimiento de los funcionarios sobre los resultados obtenidos en la evaluación de control interno?	10	0	10
12	¿Se entregan reportes mensuales a la gerencia sobre los créditos en mora?	10	0	10
13	Existen políticas para determinar el monto a prestar?	10	0	10
<b>Actividades de Control</b>				
14	¿Se califica los créditos basados en información del Buró de Crédito?	0	10	10
15	¿Se analizan las 5 C de Crédito para la entrega de créditos?	0	10	10
<b>Información y comunicación</b>				
16	¿Se comunica oportunamente los cambios en la normativa aplicada para el otorgamiento de créditos?	0	10	10
17	¿Existe una adecuada información a socios sobre la disposición de créditos?	0	10	10
18	¿Existen políticas claras para el trato directo y servicio entre socios y empleados?	10	0	10
19	¿Existen líneas de comunicación para el establecimiento de denuncias de actos indebidos?	10	0	10
<b>Monitoreo</b>				
20	¿Se realizan reuniones para la evaluación de resultados obtenidos?	0	10	10

21	¿Se supervisa que las operaciones se registren el día que se realizan?	0	10	10
22	¿Se corroboran de manera total las garantías dadas por los socios?	10	0	10
23	Se recuerda a los clientes antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución financiera?	0	10	10
24	¿La entrega de notificaciones por mora a los socios cuenta con un registro físico de firmas?	0	10	10
TOTAL CRITERIOS EVALUADOS		80	160	240

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### 3.7.2.1 Tabla de nivel de confianza y riesgo:

*Tabla N°3.8*

Nivel de riesgo	Parámetros	Cuadro de nivel de confianza
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% Al 75%	MODERADO
ALTO	15% Al 50%	BAJO

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### 3.7.2.2 Nivel de Confianza

*Cuadro N° 3.2*

$$\begin{aligned}
 \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \\
 &= \frac{80}{240} \\
 &= 33\%
 \end{aligned}$$

Fuente: Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### 3.7.2.3 Nivel de Riesgo

*Cuadro N° 3.3*

$$\begin{aligned}
 \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{NIVEL CONFIANZA} \\
 &= 100\% - 33\% \\
 &= 67\%
 \end{aligned}$$

Fuente: Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

## Analisis:

Como se puede observar en la matriz de calificación existe un nivel de confianza bajo con 37% y por ende un riesgo alto con el 63%. Por lo que se debe tomar en cuenta los aspectos negativos que influyen en el desarrollo del crédito y son: no cumplen con el proceso crediticio para otorgar créditos y éstos no son monitoreados, no se capacita al personal con frecuencia, no tienen conocimientos sobre el nivel de créditos otorgados, ya que se lo hace sólo a nivel matriz; no existe la apropiada tecnología informática para informar los procesos crediticios, no tienen conocimiento de el nivel de riesgo en el que esta inmerso el crédito, y aún no han tomado medidas sobre el nivel de riesgo que posee la Cooperativa, los directivos no comunican oportunamente los cambios realizados en la normativa que se aplica para el otorgamiento de crédito, no se recuerda a los clientes antes de la fecha de vencimiento de su obligación con la institución financiera, las notificaciones por mora no cuenta con un registro físico de firmas; y por ende se establecieron estrategias para cada una de las falencias encontradas en el control interno aplicado, ver cuadro de estrategias N° 3.4.

### 3.7.3 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Cartera de Crédito Vencida

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

##### 3.7.3.1 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera Vencida de Consumo

*Tabla N°3,9*

N°	Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidos	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
<b>Cartera Vencida de Consumo</b>							
1	Amores Blanca	\$ 2.000,00	\$ 547,01	0,19%	15	Normal	A2
2	Amores Fiallos Anabel	\$ 6.800,00	\$ 706,95	0,25%	45	Potencial	B1
3	Aquieta Alajo Cecilia	\$ 8.100,00	\$ 749,99	0,27%	91	Deficiente	C1
4	Caisa Chuqui Juan	\$ 6.100,00	\$ 693,87	0,25%	280	Dudoso Recaudo	D
5	Caisaguano Cedeño Luis	\$ 10.000,00	\$ 1.346,09	0,48%	365	Pérdida	E
6	Caiza Ailaca Mayra	\$ 6.000,00	\$ 345,28	0,12%	380	Pérdida	E
7	Chicaiza Oña Antonio	\$ 3.000,00	\$ 946,11	0,34%	405	Pérdida	E
<b>TOTAL CARTERA DE CONSUMO</b>		<b>\$ 42.000,00</b>	<b>\$ 5.335,30</b>				

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

## Análisis:

Como se puede apreciar de los clientes que mantienen deudas vencidas en cartera de crédito por consumo y que la Superintendencia de Bancos y Seguros lo calificó como un riesgo de pérdida por lo que ha transcurrido más de 365 días y se encuentra en la categoría E son: el señor Caisaguano Cedeño Luis con \$ 1.346,09 representando un 0,48%; la Sra. Caiza Alaica Mayra con \$ 345,28, es decir un 0,12% y el Sr. Chicaiza Oña Antonio con \$ 946, 11 un 0,34% del total de la Cartera Vencida de la Cooperativa, por lo que se deduce que es difícil su cobro. Mientras que el Sr. Caisa Chuqui Juan mantienen una deuda de \$ 693,87 ha transcurrido 280 días se localiza en la categoría D, su riesgo es de dudoso recaudo; la Sra. Aquieta Cecilia se encuentra en la categoría C con un riesgo deficiente por \$ 749,99 que representa un 0,27% de la Cartera Vencida. Ver tabla N° 3.9.

### 3.7.3.2 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera Vencida de Microcrédito

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

*Tabla N° 3.10*

N°	Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidos	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
<b>Cartera Vencida de Microcrédito</b>							
<b>1 - 30 Días</b>							
1	Agama Rodríguez Diana	\$ 25.000,00	\$ 822,31	0,29%	22	Normal	A3
2	Aguirre Estrella Patricio	\$ 28.000,00	\$ 15.988,09	5,68%	10	Normal	A2
3	Beltrán Gerardo	\$ 10.000,00	\$ 1.256,64	0,45%	15	Normal	A2
4	Benavides Andino Fany	\$ 22.000,00	\$ 2.345,68	0,83%	28	Normal	A3
5	Bermeo Alausi Maribel	\$ 3.500,00	\$ 2.026,44	0,72%	30	Normal	A3
<b>31 - 90 Días</b>							
6	Cayo Andocilla Hernán	\$ 15.500,00	\$ 928,24	0,33%	32	Potencial	B1
7	Cedeño Saltos Sebastián	\$ 20.000,00	\$ 7.902,99	2,81%	33	Potencial	B1
8	Chamorro Lema Marian	\$ 3.000,00	\$ 12.811,68	4,55%	35	Potencial	B1
9	Chiluisa Chiluisa Juan	\$ 54.000,00	\$ 2.098,34	0,75%	38	Potencial	B1
10	Criollo Carmen	\$ 10.000,00	\$ 1.934,16	0,69%	45	Potencial	B1
11	Cruz Rojas Patricio	\$ 5.000,00	\$ 225,91	0,08%	50	Potencial	B1
12	Espinel Alexandra	\$ 6.000,00	\$ 1.897,25	0,67%	75	Potencial	B2
13	Falcón Córdova José	\$ 8.000,00	\$ 1.235,67	0,44%	84	Potencial	B2

Continua

N°	Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidos	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
14	Fiallos Fernando	\$ 25.000,00	\$ 1.611,20	0,57%	90	Potencial	B2
<b>91 - 180 Días</b>							
15	Figueroa Zapata Narcisa	\$ 40.000,00	\$ 8.940,70	3,18%	91	Deficiente	C1
16	González Ramírez Alicia	\$ 35.000,00	\$ 7.561,10	2,69%	94	Deficiente	C1
17	Herrera Herrera Vilma	\$ 38.000,00	\$ 610,18	0,22%	120	Deficiente	C1
18	Hidalgo Estrella Olga	\$ 21.000,00	\$ 5.840,60	2,08%	98	Deficiente	C1
19	Iza Guamani Luis	\$ 21.500,00	\$ 7.692,86	2,73%	100	Deficiente	C1
20	Lema Ortiz Rosa	\$ 3.000,00	\$ 387,20	0,14%	92	Deficiente	C1
21	Lozano Duran Félix	\$ 6.000,00	\$ 908,17	0,32%	91	Deficiente	C1
22	Lutuala Sivi Edgar	\$ 18.500,00	\$ 4.500,85	1,60%	180	Deficiente	C2
<b>181 - 360 Días</b>							
23	Machasilla Amaya Dalia	\$ 3.000,00	\$ 1.051,65	0,37%	181	Dudoso Recaudo	D
24	Macías Herrera Nancy	\$ 10.000,00	\$ 12.985,37	0,75%	210	Dudoso Recaudo	D
25	Olalla Cando Ana	\$ 15.000,00	\$ 5.307,90	1,89%	192	Dudoso Recaudo	D
26	Párraga Macías José	\$ 5.000,00	\$ 735,32	0,26%	235	Dudoso Recaudo	D
27	Paste Lema Juan	\$ 10.000,00	\$ 977,56	0,35%	280	Dudoso Recaudo	D
28	Paste Pedro	\$ 20.000,00	\$ 873,72	0,31%	320	Dudoso Recaudo	D
29	Pastuña Gamangate Elsa	\$ 8.000,00	\$ 892,14	0,32%	305	Dudoso Recaudo	D
30	Paucarima Soto Celinda	\$ 25.000,00	\$ 8.975,24	4,55%	245	Dudoso Recaudo	D
31	Revelo Charco Leticia	\$ 12.000,00	\$ 324,19	0,12%	238	Dudoso Recaudo	D
32	Rocha Ruiz Marco	\$ 7.500,00	\$ 896,15	0,32%	181	Dudoso Recaudo	D
33	Rodríguez Álvarez Dany	\$ 9.500,00	\$ 789,56	0,28%	192	Dudoso Recaudo	D
34	Rojas Eugenio	\$ 11.200,00	\$ 979,90	0,35%	210	Dudoso Recaudo	D
35	Romero Chuqui Luis	\$ 13.100,00	\$ 975,83	0,35%	212	Dudoso Recaudo	D
36	Soria Semblantes Norma	\$ 8.950,00	\$ 861,78	0,31%	181	Dudoso Recaudo	D
37	Soto Mayorga Nelson	\$ 22.900,00	\$ 13.980,75	4,97%	192	Dudoso Recaudo	D
<b>Más de 360 Días</b>							
38	Tapia Coronel Miguel	\$ 20.000,00	\$ 3.798,46	1,35%	360	Pérdida	E
39	Tenorio Vazco Nelly	\$ 55.000,00	\$ 18.980,70	6,75%	361	Pérdida	E
40	Terán Taipe Manuel	\$ 50.000,00	\$ 12.985,37	4,62%	365	Pérdida	E
41	Tipantuña Laso Teresa	\$ 80.000,00	\$ 4.442,73	5,68%	362	Pérdida	E
42	Toapanta Cali Fabián	\$ 19.500,00	\$ 8.723,75	3,10%	364	Pérdida	E
43	Toapanta Saca Aníbal	\$ 50.000,00	\$ 15.810,12	5,62%	368	Pérdida	E
44	Toaquiza María	\$ 5.500,00	\$ 1.610,00	0,57%	375	Pérdida	E
45	Toscano Ana	\$ 6.500,00	\$ 1.553,24	0,55%	380	Pérdida	E
46	Toscano Santos Andrés	\$ 9.800,00	\$ 872,93	0,31%	361	Pérdida	E
47	Ulcuango Lema Ruth	\$ 23.500,00	\$ 8.989,13	3,20%	395	Pérdida	E
48	Unda Margot	\$ 28.000,00	\$ 8.723,75	3,10%	371	Pérdida	E
49	Valverde Magdalena	\$ 56.800,00	\$ 572,91	0,20%	382	Pérdida	E
50	Vega Andrade Juan	\$ 35.000,00	\$ 6.890,71	2,45%	394	Pérdida	E
51	Velasco Yugsi Rosa	\$ 19.200,00	\$ 5.687,26	2,02%	361	Pérdida	E
52	Venegas Defaz Magali	\$ 22.100,00	\$ 7.986,75	2,84%	369	Pérdida	E
53	Yáñez Naranjo Lina	\$ 50.000,00	\$ 8.723,75	3,10%	385	Pérdida	E
54	Yugsi Miguel Celestino	\$ 60.280,00	\$ 12.890,71	4,58%	361	Pérdida	E
55	Zapata Porras Daniel	\$ 82.500,00	\$ 6.590,37	2,34%	361	Pérdida	E
<b>Total</b>		<b>\$ 1.272.830,00</b>	<b>\$ 275.965,96</b>				

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

## Análisis:

Dentro de la Cartera de Microempresa en el período de 1-30 días el Sr. Aguirre Estrella Patricio debe un 5,68%, es decir \$ 15.988,09, siendo un valor alto y se ha calificado como una categoría A2, es decir es un Riesgo Normal en el que es posible y fácil su cobro. El saldo de la Sra. Chamorro Lema Mariana representa un 4,55%, siendo de \$ 12.811,68 ha transcurrido 35 días y está en la categoría B1 con riesgo potencial. Dentro de la categoría E y que la Superintendencia lo ha calificado como un riesgo de pérdida porque ha transcurrido más de 360 días, con porcentajes elevados se encuentra La Sra. Tenorio Vazco Nelly \$ 18.980,70, Tipantuña Lasso Teresa con \$ 4.442,73, Terán Manuel con \$ 12.985,37, Toapanta Aníbal con \$ 15.810,12, Yugsi Miguel con \$ 12.890,71; influyendo de manera negativa a la Cooperativa por el difícil cobro y por ende se procederá el cobro por lo judicial. Ver tabla N° 3.10.

### 3.7.4 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera de Crédito por Vencer

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

*Tabla N°3.11*

N°	Nombre	Valor Original Deuda	Depósitos	Saldo Deuda	Porcentaje Deuda	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
1	Álvarez Carrillo Nelson	\$ 25.000,00	\$ 9.000,00	\$ 16.000,00	0,39%	Normal	A1
2	Alajo Guilcatoma Blanca	\$ 15.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	0,25%	Normal	A1
3	Araque Molina Aida	\$ 45.000,00	\$ 6.100,00	\$ 38.900,00	0,96%	Normal	A1
4	Arequipe Andrade	\$ 65.000,00	\$ 6.000,00	\$ 59.000,00	1,45%	Normal	A1
5	Balarezo León Eva	\$ 25.800,00	\$ 13.800,00	\$ 12.000,00	0,29%	Normal	A1
6	Balseca Jorge Aníbal	\$ 20.500,00	\$ 4.500,00	\$ 16.000,00	0,39%	Normal	A1
7	Bastidas Moya Andrés	\$ 16.000,00	\$ 4.000,00	\$ 12.000,00	0,29%	Normal	A1
8	Candelejo Quispe Elvira	\$ 33.900,00	\$ 5.000,00	\$ 28.900,00	0,71%	Normal	A1
9	Cando Rojas Secundino	\$ 22.150,00	\$ 2.920,00	\$ 19.230,00	0,47%	Normal	A1
10	Cangui Guanoluisa Ángel	\$ 41.800,00	\$ 2.849,11	\$ 38.950,89	0,96%	Normal	A1
11	Cárdenas Quintana Milton	\$ 15.600,00	\$ 4.692,00	\$ 10.908,00	0,27%	Normal	A1
12	Carrillo Toscano Efrén	\$ 19.800,00	\$ 6.343,22	\$ 13.456,78	0,33%	Normal	A1
13	Cáceres Mogollón Carme	\$ 27.900,00	\$ 5.002,50	\$ 22.897,50	0,56%	Normal	A1
14	Castro Luis	\$ 42.300,00	\$ 2.733,00	\$ 39.567,00	0,97%	Normal	A1
15	Catota Guanoluisa Ramón	\$ 61.500,00	\$ 2.777,70	\$ 58.722,30	1,44%	Normal	A1
16	Chanatasi Quispe Celina	\$ 40.700,00	\$ 27.139,00	\$ 13.561,00	0,33%	Normal	A1
17	Chancusi Nelly	\$ 48.900,00	\$ 26.555,00	\$ 22.345,00	0,55%	Normal	A1
18	Chasi Cóndor Manuel	\$ 38.790,00	\$ 33.840,56	\$ 4.949,44	0,12%	Normal	A1
19	Chato Paste Pablo	\$ 65.709,00	\$ 4.459,00	\$ 61.250,00	1,50%	Normal	A1
20	Chauca Cruz Ángela	\$ 20.900,00	\$ 7.919,00	\$ 12.981,00	0,32%	Normal	A1

21	Chávez Lisintuña Manuel	\$ 71.500,00	\$ 1.687,30	\$ 69.812,70	1,71%	Normal	A1
22	Chicaiza Fabián	\$ 46.800,00	\$ 4.626,90	\$ 42.173,10	1,04%	Normal	A1
23	Chimba Pablo	\$ 38.760,00	\$ 7.109,00	\$ 31.651,00	0,78%	Normal	A1
24	Chisag Guamán Natividad	\$ 63.549,00	\$ 4.779,09	\$ 58.769,91	1,44%	Normal	A1
25	Chúquer Cóndor Araceli	\$ 34.650,00	\$ 5.918,02	\$ 28.731,98	0,71%	Normal	A1
26	Chuqui Caiza Cristóbal	\$ 38.970,00	\$ 3.993,28	\$ 34.976,72	0,86%	Normal	A1
27	Chuquitarco Lema David	\$ 28.621,00	\$ 5.689,15	\$ 22.931,85	0,56%	Normal	A1
28	Coca Chanalata Rodrigo	\$ 49.785,00	\$ 29.912,46	\$ 19.872,54	0,49%	Normal	A1
29	Cóndor Chaluisa Pablo	\$ 38.780,00	\$ 4.122,62	\$ 34.657,38	0,85%	Normal	A1
30	Cóndor Tacuri Herlinda	\$ 52.368,00	\$ 5.495,48	\$ 46.872,52	1,15%	Normal	A1

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### Análisis:

De todos los clientes que mantienen deudas pendientes de pago, hasta la fecha se encuentran en la categoría A1 y su riesgo es Normal, por lo que no ha vencido su fecha de pago y conservan al día sus deudas. Ver tabla N° 3.11.

### 3.7.5 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera que no Devenga Interés

#### 3.7.5.1 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera de Consumo que no Devenga Interés

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

Tabla N°3.12

N°	Nombre	Valor No Devenga Interés	Porcentaje de Deuda	Días Vencidos	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
<b>Cartera de Consumo</b>						
1	Bunses Días Ángel	\$ 641,65	0,18%	22	Normal	A3
2	Burgasi Narcisa	\$ 1.283,42	0,36%	35	Potencial	B1
3	Caicedo Navas Carlos	\$ 1.425,03	0,40%	95	Deficiente	C1
4	Caiza Quispe Matilde	\$ 1.949,96	0,55%	185	Dudoso Recaudo	D
5	Chiluisa Cóndor Javier	\$ 666,81	0,19%	365	Pérdida	E
<b>Total</b>		<b>\$ 5.966,87</b>	<b>100%</b>			

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### Análisis:

De los clientes que mantienen deudas que no devengan intereses el Sr. Caicedo Carlos mantiene una deuda de 0,40% a 95 días, con un riesgo deficiente y se



encuentra en la categoría C, la Sra. Caiza Quispe Matilde ha dejado transcurrir 180 días por lo que se encuentra en la categoría D con un valor de dudoso recaudo de \$ 1.949,96, el Sr. Chiluisa Córdor Javier mantiene una deuda de más de 365 días, con un riesgo de pérdida en la que la Superintendencia lo califica en la categoría E; de los clientes que más riesgo poseen al cobrarlos.

### 3.7.5.2 Análisis de Clientes Potenciales que poseen Créditos en Cartera de Microempresa que no Devenga Interés

#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

*Tabla N°3.13*

N°	Nombre	Valor No Devenga Interés	Porcentaje de Deuda	Días Vencidos	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
<b>Cartera de Microcrédito</b>						
<b>1 - 30 Días</b>						
1	Freire Beatriz	\$ 16.000,00	4,53%	15	Normal	A2
2	Masapanta Cesar	\$ 7.753,15	2,19%	25	Normal	A3
<b>31 - 90 Días</b>						
3	Mise Jimena	\$ 11.487,81	3,25%	35	Potencial	B1
4	Mogollón Dávila Lourdes	\$ 8.967,91	2,54%	45	Potencial	B1
5	Murillo Coox Wilson	\$ 9.108,87	2,58%	31	Potencial	B1
6	Orozco Bonilla Emma	\$ 10.981,09	3,11%	64	Potencial	B2
<b>91 - 180 Días</b>						
7	Pacheco Espín Georgina	\$ 18.900,00	5,35%	91	Deficiente	C1
8	Quingaluisa Maldonado	\$ 18.218,44	5,16%	95	Deficiente	C1
9	Quispe Moran Patricio	\$ 12.617,99	3,57%	120	Deficiente	C1
<b>181 - 360 Días</b>						
10	Pinto Terán Rafael	\$ 13.325,11	3,77%	185	Dudoso Recaudo	D
11	Porras Cruz Elena	\$ 11.020,10	3,12%	190	Dudoso Recaudo	D
12	Pullopaxi Toapanta Rosa	\$ 10.389,61	2,94%	210	Dudoso Recaudo	D
13	Mora Jaime	\$ 12.765,43	3,61%	189	Dudoso Recaudo	D
14	Morales Cisneros Alexis	\$ 10.405,76	2,95%	235	Dudoso Recaudo	D
15	Morales Salgado Cristian	\$ 19.230,00	5,44%	265	Dudoso Recaudo	D
<b>Más de 360 Días</b>						
16	Llano Miguel	\$ 23.356,76	6,61%	361	Pérdida	E
17	Maizó María Yolanda	\$ 19.568,91	5,54%	362	Pérdida	E
18	Gallo Chicaiza María	\$ 2.879,35	0,82%	365	Pérdida	E
19	Bonilla Graciela	\$ 3.456,98	0,98%	380	Pérdida	E
20	Borja Benítez Carola	\$ 8.745,62	2,48%	361	Pérdida	E
21	Cajas García Fanny	\$ 12.678,23	3,59%	375	Pérdida	E
22	Calvopiña Rocha Efraín	\$ 13.930,35	3,94%	365	Pérdida	E
23	Guamangate Cali Adolfo	\$ 12.687,11	3,59%	380	Pérdida	E
24	Guamani Edgar	\$ 8.340,81	2,36%	361	Pérdida	E
25	Guanoluisa Wilson	\$ 19.870,18	5,63%	375	Pérdida	E
26	Guzmán Velásquez Ana	\$ 5.812,08	1,65%	390	Pérdida	E
27	Heredia Faz Beatriz	\$ 13.456,98	3,81%	361	Pérdida	E
28	Ramírez Gozález Carmen	\$ 11.298,94	3,20%	361	Pérdida	E
<b>Total</b>		<b>\$ 34.7253,57</b>	<b>100%</b>			

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

### **Análisis:**

Entre los clientes que poseen créditos de microempresa que no devenga interés están: el Sr. Llano Miguel con \$ 23.356,76, la Sra. Maizó María con \$ 19.568,91, el Sr. Guanoluisa Wilson con \$ 19.870,18; ha transcurrido más de 361 días y se encuentran en la categoría E y la Superintendencia los considera como pérdida.

### **3.7.6 Análisis de Provisión Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga**

*Tabla N°3.14*

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>	<b>% Provisión</b>	<b>Total Provisión</b>
<b>Cartera Bruta</b>	<b>\$ 8'194.591,89</b>	<b>7,94%</b>	<b>\$ 650.643,99</b>

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

En el período analizado se observa que existe una provisión de \$ 650.643,99, en el que se provisiona un 7,94% para cartera de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

### **3.7.7 Cálculo Global de Interés Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga**

*Tabla N°3.15*

<b>Tipo de cartera</b>	<b>Valor</b>	<b>% Interés</b>	<b>\$ Interés</b>
<b>Cartera Consumo</b>	\$ 575.695,21	0,8108874%	\$ 4.668,24
<b>Cartera Microcrédito</b>	\$ 7'265.676,24	1,2416449%	\$ 90.213,90
<b>Total Interés de Cartera de Crédito</b>			<b>\$ 94.882,14</b>

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

El interés de cartera de crédito en el año 2012 ascendió a \$ 94.882,14 con respecto al año 2011 que fue de \$ 73.581,04. Por lo que se observa que la cartera de microcrédito es la que posee un interés alto de \$ 90.213,90 en relación a la cartera de consumo que sólo posee \$ 4.668,24 en el año estudiado.

### 3.7.8 Lista de Verificación de Carpeta de Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga

*Tabla N° 3.16*

N°	Cliente	Copia Documentos Personales		Copia Documentos Cónyugue		Copia Documentos de Garante		Copia Libreta de Cuenta Cliente		Planillas de Servicios Básicos Cliente		Rol de Pagos		Solicitud de Crédito		Documento de Respaldo		Observaciones	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Benavides Andino Fanny	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos del cónyugue, planilla de servicio básico, rol de pagos.
2	Cedeño Saltos Sebastián	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	Documentos garante, pagare
3	Fiallos Fernando	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	Copia documentos garante, planilla servicios básicos
4	Figueroa Zapata Narcisa	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicio básicos
5	González Ramírez Alicia	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	Copia documentos cónyugue, garante, rol de pagos
6	Hidalgo Estrella Olga	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	Copia de servicios básicos
7	Iza Guamani Luis	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	Rol de pagos
8	Lutuala Sivi Edgar	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	Rol de pagos, pagare
9	Olalla Cando Ana	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	Rol de pagos
10	Paucarima Soto Celinda	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	Planilla de servicio básicos
11	Soto Mayorga Nelson	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	Copia de documentos de garante
12	Tapia Coronel Miguel	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	Copia documentos del garante, rol de pagos
13	Tenorio Vazco Nelly	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	Copia de documentos de garante
14	Terán Taípe Manuel	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	Planilla servicios básicos, rol de pagos, pagare
15	Tipantuña Laso Teresa	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	Planilla de servicio básicos, pagare
16	Toapanta Cali Fernando	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	Planilla de servicios básicos

Continúa

N°	Cliente	Copia Documentos Personales		Copia Documentos Cónyugue		Copia Documentos de Garante		Copia Libreta de Cuenta Cliente		Planillas de Servicios Básicos Cliente		Rol de Pagos		Solicitud de Crédito		Documento de Respaldo		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Toapanta Saca Aníbal	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
18	Ulcuango Lema Ruth	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos de garante.
19	Unda Margot	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	Copia de libreta cuenta de cliente, rol pagos
20	Vega Andrade Juan	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos de cónyugue
21	Velasco Yugsí Rosa	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	Planilla de servicios básicos, rol de pagos
22	Venegas Defaz Magali	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos de cónyugue, planilla de servicios básicos
23	Yáñez Naranjo Lina	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	Rol de pagos, pagare
24	Yugsí Miguel Celestino	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	rol de pagos
25	Zapata Porras Daniel	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
26	Arequipe Andrade Mariana	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	Copia documentos garante, pagare
27	Catota Guanoluisa Ramón	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante
28	Chato Paste Pablo	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
29	Chávez Lisintuña Manuel	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicios básicos
30	Chicaíza Fabián	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	Planilla de servicios básicos, pagare
31	Chisag Guamán Natividad	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	Planilla de servicios básicos, pagare
32	Cóndor Tacuri Herlinda	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos personales, planilla de servicios básicos
33	Corral Quintana Inés	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante, planilla servicios básicos
34	Daquilema Ortiz Mario	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicios básicos
35	Díaz Renato Oswaldo	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pago

Continúa

N°	Cliente	Copia Documentos Personales		Copia Documentos Cónyugue		Copia Documentos de Garante		Copia Libreta de Cuenta Cliente		Planillas de Servicios Básicos Cliente		Rol de Pagos		Solicitud de Crédito		Documento de Respaldo		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
36	Escudero Araque Cristina	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pago
37	Escudero Moran Jorge	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	Rol de pago, pagare
38	Flores Cruz Virginia	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicios básicos
39	Gallardo Román Aida	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicios básicos
40	Guaigua Bastidas Elizabeth	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Copia de documentos cónyugue, rol pagos
41	Herrera Guanoluisa José	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos cónyugue
42	Jami Endara Washington	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos cónyugue, planilla de servicios básicos
43	Jaramillo Gladys Patricia	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Copia documentos garante, rol de pagos
44	Jiménez Fiallos Diego	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	Pagare
45	Lema Paste Mauricio	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante
46	Lema Pulloquina Alonso	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Copia documentos cónyugue, rol pagos
47	Narváez Mejía Blanca Lucia	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos cónyugue, planilla de servicios básicos
48	Navas Guamán Luzmila	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol pagos
49	Olivo Granja Fausto	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol pagos
50	Pazuña Terán Marianita	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante, planilla servicios básicos
51	Pilamonta Toapanta Yolanda	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante, planilla servicios básicos
52	Quinche Llango Bertha	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla servicios básicos
53	Quintanilla Yasi Margarita	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia libreta cuenta de cliente

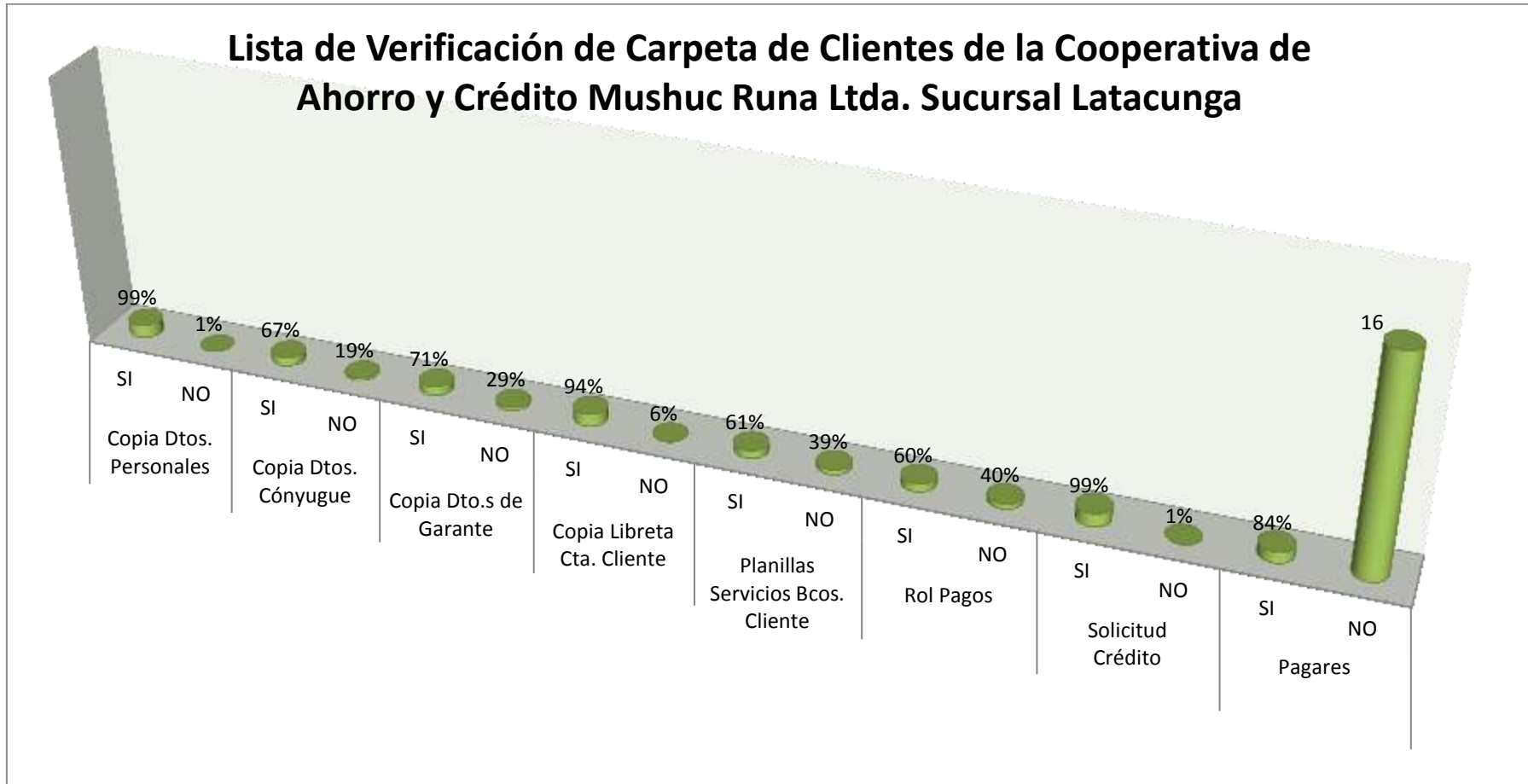
Continúa

N°	Cliente	Copia Documentos Personales		Copia Documentos Cónyuge		Copia Documentos de Garante		Copia Libreta de Cuenta Cliente		Planillas de Servicios Básicos Cliente		Rol de Pagos		Solicitud de Crédito		Documento de Respaldo		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
54	Quispe Lozano María	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	Copia documentos garante, pagare
55	Romero Guacho Eduardo	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia libreta cuenta de cliente
56	Rubio Francisco	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
57	Salguero Navas María	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos cónyuge
58	Sangucho Menor Jaime	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Copia documentos cónyuge, rol pagos
59	Serna Villarreal Salome	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos cónyuge, garante
60	Soto Pazmiño Luis	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
61	Caicedo Navas Carlos	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante
62	Mogollón Dávila Lourdes	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante
63	Murillo Coox Wilson	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla servicios básicos
64	Orozco Bonilla Emma	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
65	Pacheco Espín Georgina	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Planilla de servicio básico
66	Quingaluisa Maldonado María	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia de documentos cónyuge, planilla servicios básicos
67	Quispe Moran Patricio	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante
68	Ramón Pérez Heriberto	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	Rol de pagos
69	Toapanta Cali Zoila	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	Copia libre de cuenta de cliente
70	Viteri Olga	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	Copia documentos garante, planilla servicios
TOTAL		69	1	47	13	50	20	66	4	43	27	42	28	70	0	59	11	
PORCENTAJE		99%	1%	67%	19%	71%	29%	94%	6%	61%	39%	60%	40%	100%	0%	84%	16%	

Fuente: COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina

Gráfico N° 3.6



**Fuente:** Lista de Verificación de carpetas de clientes de la COAC Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.

**Elaborado por:** Lorena Ximena Chacón Molina

## **Análisis:**

De la totalidad de la muestra, (70 personas) no poseen los documentos pertinentes y necesarios para adquirir un crédito, en el gráfico N° 3.6 se observa que existe el 1% de clientes que no tienen copia de documentos personales, el 19% copia de documentos de conyugue, el 29% copia de documentos de garantes, el 39% planilla de servicios básicos, el 6% copia de libreta de cuenta de clientes, el 40% no posee rol de pagos, el 16% no tienen pagarés, por lo que afectan de manera directa ya que se otorgan créditos sin tomar las debidas precauciones del caso y no cumplen con las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

### **3.7.9 A continuación se presenta un ejemplo de Gestión de Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga.**

La necesidad de fortalecer las áreas críticas de cobranza en la Cooperativa e incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos esenciales de la administración de cobro, con el objeto de recordarle al cliente la obligación que mantiene con la institución financiera se realizó una llamada telefónica a la Sra. Unda Margot ya que conserva un porcentaje de 3,10% de deuda es decir \$8.723,75, ha transcurrido 371 días, en el que la instituciones que regulan a la cooperativa la ha calificado como pérdida en la categoría E.

### **Ejemplo de Cobro por Llamada Telefónica**

**O.C.=** Oficial de crédito

**T.N.=** Cliente (Tenorio Nelly)

**O.C.=** ¡Buenas tardes! ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

**T.N.=** ¡Buenas tardes!, con Nelly

**O.C.=** ¡Ha! muy bien, soy Oficial de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, ante todo le pido disculpas por no visitarlo personalmente, pero es que hoy fue un día de mucha actividad con los clientes que



nos visitaron, sin embargo, no quería dejar pasar el día sin tener la ocasión de conversar aunque sea brevemente con usted. Quería anotar en mi agenda la fecha en que usted pueda tener contacto con nosotros para tratar sobre su préstamo que venció hace treientos sesenta y un días.

**T.N.=** Sí, mi deuda se ha dado porque hemos tenido momentos difíciles y me gustaría conversar personalmente para ver las posibles soluciones ante mi deuda.

**O.C.=** Le parece bien a las 2:00 p.m.?

**T.N.=** Sí, gracias.

**O.C.=** La espero y será un placer para mí atenderlo personalmente. Adiós y que pase buen día!.

### **Ejemplo de Precobro Judicial**

Se realizó el Precobro judicial a la Sra. Venegas Defaz Magali ya que conserva un porcentaje de 2,84% de deuda es decir \$ 7.986,75, ha transcurrido 369 días, las instituciones que regulan a la cooperativa la han calificado como pérdida en la categoría E. A continuación el detalle del acuerdo con el cliente:

Parte de la producción de tomate se perdió, pero el cliente propone cancelar el saldo con la nueva producción del siguiente trimestre, en tal caso optaría a una prórroga de uno a noventa días, debiendo formalizarla mediante nuevo, adicionando garantías reales que cubran el déficit.

### **3.8 Indicadores de Riesgo de la Cartera De Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga Periodo 2012.**

#### **3.8.1 Morosidad de la Cartera de Crédito**

$$\begin{aligned} \text{Morosidad Cartera Total} &= \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} \\ &= \frac{\$ \cancel{634\,521,70}}{\$ 8\,194\,591,89} \\ &= 7,74\% \end{aligned}$$

**Análisis:**

Dentro de la investigación se analizó la Morosidad, la cual permite a la Cooperativa conocer su índice de cartera de crédito, éste fue estudiado en función al año 2012 en donde se obtiene el porcentaje de 7,74% de la cartera total del crédito indicando una morosidad alta en relación al límite que debe cumplir según el sistema de monitoreo CAMEL  $\leq 5\%$ .

<b>Morosidad Cartera Consumo</b>	=	<b>Cartera Improductiva Consumo</b>
		<hr/>
		<b>Cartera Bruta Consumo</b>
	=	\$ 11 302,17
		<hr/>
	=	\$ 581 662,08
	=	1,94%

**Análisis:** En el índice de morosidad para la cartera de crédito de consumo, se observa un porcentaje afín 1,94%, es decir que se encuentra por debajo del rango establecido en el Sistema CAMEL,  $\leq 5\%$ .

<b>Morosidad Cartera Microcrédito</b>	=	<b>Cartera Improductiva Microcrédito</b>
		<hr/>
		<b>Cartera Bruta Microcrédito</b>
	=	\$ 623 219,53
		<hr/>
	=	\$ 7'612 929,81
	=	8,19%

**Análisis:**

En el índice de morosidad para la cartera de microempresa, posee un porcentaje alto con 8,19% a lo establecido en el Sistema CAMEL,  $\leq 5\%$ . Esto indica que hay

que tomar en cuenta el incremento de este índice ya que puede representar problemas a futuro y se debe establecer algunas estrategias para su disminución.

### 3.8.2 Cobertura de la Cartera de Crédito

<b>Cobertura Cartera Crédito =</b>	<b>Provisiones</b>
	<hr style="width: 80%; margin: auto;"/>
	<b>Cartera Improductiva</b>
=	\$ 650 643,99
	<hr style="width: 80%; margin: auto;"/>
	\$ 634 521,70
=	102,54%

#### Análisis:

El estudio del indicador de la cobertura de Provisiones con respecto a la Cartera Improductiva proporcionó la capacidad de respaldo con 102,54%; porcentaje acorde a lo que establece el Sistema CAMEL  $\geq 100\%$ , y que sirve para proteger la cartera de crédito del año 2012.

<b>Cobertura Cartera Consumo =</b>	<b>Provisiones Cartera Consumo</b>
	<hr style="width: 80%; margin: auto;"/>
	<b>Cartera Improd. Consumo</b>
=	\$ 6 746,70
	<hr style="width: 80%; margin: auto;"/>
	\$ 11 307,17
=	223,78%

#### Análisis:

En el índice de cobertura para cartera de consumo, se observa que posee 223,78%; porcentaje acorde a lo que establece el Sistema CAMEL  $\geq 100\%$ , y que sirve para proteger la cartera de crédito del año 2012.

<b>Cobertura Cartera Microcrédito=</b>	<b>Provisiones Cartera Microcrédito</b>
	<b>Cartera Improd. Microcrédito</b>
=	\$ 340 030,66
	\$ 623 219,53
=	100,34%

**Análisis:**

En el indicador de cobertura para microempresa, se observa un 100,34%; porcentaje acorde a lo que establece el Sistema CAMEL  $\geq 100\%$ , por lo que se evidencia que existe abastecimiento para dicha cuenta para el año 2012.

**3.8.3 Rentabilidad**

<b>Rentabilidad Cartera Total</b>	<b>Interés Ganado</b>
=	<b>Cartera por Vencer</b>
=	\$ 1'311 510,51
	\$ 7'560 070,19
=	17,35%

**Análisis:**

El índice de rentabilidad con respecto a Interés Ganado sobre Cartera de Crédito de la entidad ha alcanzado un porcentaje acorde del 17,35% en relación al rango que da el Sistema CAMEL  $> 10\%$ .

<b>Rentabilidad Cartera Consumo</b>	<b>Interés Ganado</b>
=	<b>Cartera por Vencer Consumo</b>
=	\$ 101 402,95
	\$ 570 359,91
=	17,78%

### Análisis:

El indicador de rentabilidad aplicado a Cartera de Consumo obtuvo 17,78%, porcentaje acorde al que establece en el sistema CAMEL >10%, lo que significa que esta cartera ha ganado intereses para cubrir dicho rubro.

<b>Rentabilidad Cartera Microcrédito</b>	=	<b>Interés Ganado</b>
		<hr/>
		<b>Cartera por Vencer Microcrédito</b>
	=	\$ 1'204 686,43
		<hr/>
	=	\$ 6'989 710,28
	=	17,24%

### Análisis:

El índice de rentabilidad para Cartera de Microempresa en relación al interés ganado se observa un 17,24%, porcentajes acordes a lo establecido en el Sistema CAMEL >10%.

### 3.8.4 Protección de Riesgos en los Créditos

<b>Protección de Riesgo Crediticio</b>	=	<b>Capital</b>
		<hr/>
		<b>Activo Total</b>
	=	\$ 975 310,58
		<hr/>
	=	\$ 14'849 747,91
	=	6,57%

### **Análisis:**

Al referirse al indicador protección de riesgos crediticio, expresa que en una Cooperativa el límite de excelencia que establece el Sistema CAMEL es del 10%; no obstante al aplicar dicho indicador se obtiene un resultado del 6,57% para el 2012 respectivamente, lo cual significa que la protección para los créditos de la Cooperativa y por ende para los socios; no es suficiente por lo que debería inyectar suficientes certificados de aportación que brinden niveles aceptables de protección.

### **3.8.5 Estabilidad o Estructura Financiera**

$$\begin{aligned} \text{Absorber Pérdidas} &= \frac{\text{Cartera de Crédito Neta}}{\text{Activo Total}} \\ &= \frac{\$ 7\,543\,947,90}{\$ 14\,849\,747,91} \\ &= 50,80\% \end{aligned}$$

### **Análisis:**

Dentro de este indicador se establece que el activo más rentable que tiene la Cooperativa es la Cartera de Crédito. La meta de excelencia es  $\geq 50\%$ , y al aplicar dicho indicador se observa que tiene como resultado porcentajes del 50,80% para el año 2012, lo cual muestra que la institución financiera se encuentra dentro del parámetro establecido por el Sistema CAMEL; evidenciándose que el Activo si puede absorber los posibles exentos que se pudiere dar en la entidad.

### **3.8.6 Indicadores de Gestión:**

$$\begin{aligned} \text{E} &= \frac{\text{Total Créditos en Mora}}{\text{Total Créditos Analizados}} \\ &= \frac{95}{200} \\ &= 47,50\% \end{aligned}$$

**Análisis:**

Dentro del indicador del total de los créditos en mora, existe un 47,74% de clientes que mantienen créditos atrasados con la institución financiera; por lo que se observa que es un porcentaje mayor al límite establecido por los organismos de control <25%; y por ende se debe someter a cobros inmediatos ya sea por reestructuración de cartera o por cobros judiciales.

$$\begin{aligned} E &= \frac{\text{Total Documentos que cumplen con el reglamento}}{\text{Total Documentos analizadas}} \\ &= \frac{1}{8} \\ &= 13\% \end{aligned}$$

**Análisis:**

De los documentos analizados el 13% de los clientes cumplen con todos los requisitos que la Cooperativa solicita; mientras que el 87% no cumplen con las políticas de la Cooperativa, en tanto quiere decir que de los clientes analizados no tienen la documentación necesaria como copia de documentos personales, copia de documentos de garantes, copia de libreta de cuenta de los clientes, planillas de servicios básicos, rol de pagos, etc.; por lo tanto es necesario que verifiquen muy bien todos los documentos antes de conceder un crédito.

$$\begin{aligned} E &= \frac{\text{Créditos con calificación A y B}}{\text{Total Créditos Otorgados}} \\ &= \frac{123}{200} \\ &= 62\% \end{aligned}$$

**Análisis:**

Dentro de los Créditos con calificación A y B, existe un 62% en el que los clientes tienen la capacidad para cancelar la deuda que mantiene con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga; es decir que la diferencia que es el 38% está en riesgo de que no cancelen el crédito.

$$\begin{aligned} E &= \frac{\text{Créditos superiores a los 31 días}}{\text{Total créditos en mora}} \\ &= \frac{56}{62} \\ &= 90,32\% \end{aligned}$$

**Análisis:**


De los créditos otorgados a los clientes, el 90% son créditos en mora superiores a los 31 días, los mismos que ya se encuentran con la sanción respectiva, que adopta la Cooperativa para su cobro inmediato.


**3.9 Estrategias a Aplicarse con la finalidad de Reducir la Morosidad de la Cartera de Crédito de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda.**

Las estrategias que deben aplicarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, a fin de minimizar y mejorar el nivel de morosidad de cartera de crédito se observa en el siguiente cuadro N° 3.4:



**Cuadro N° 3.4**  
**ESTRATEGIAS**

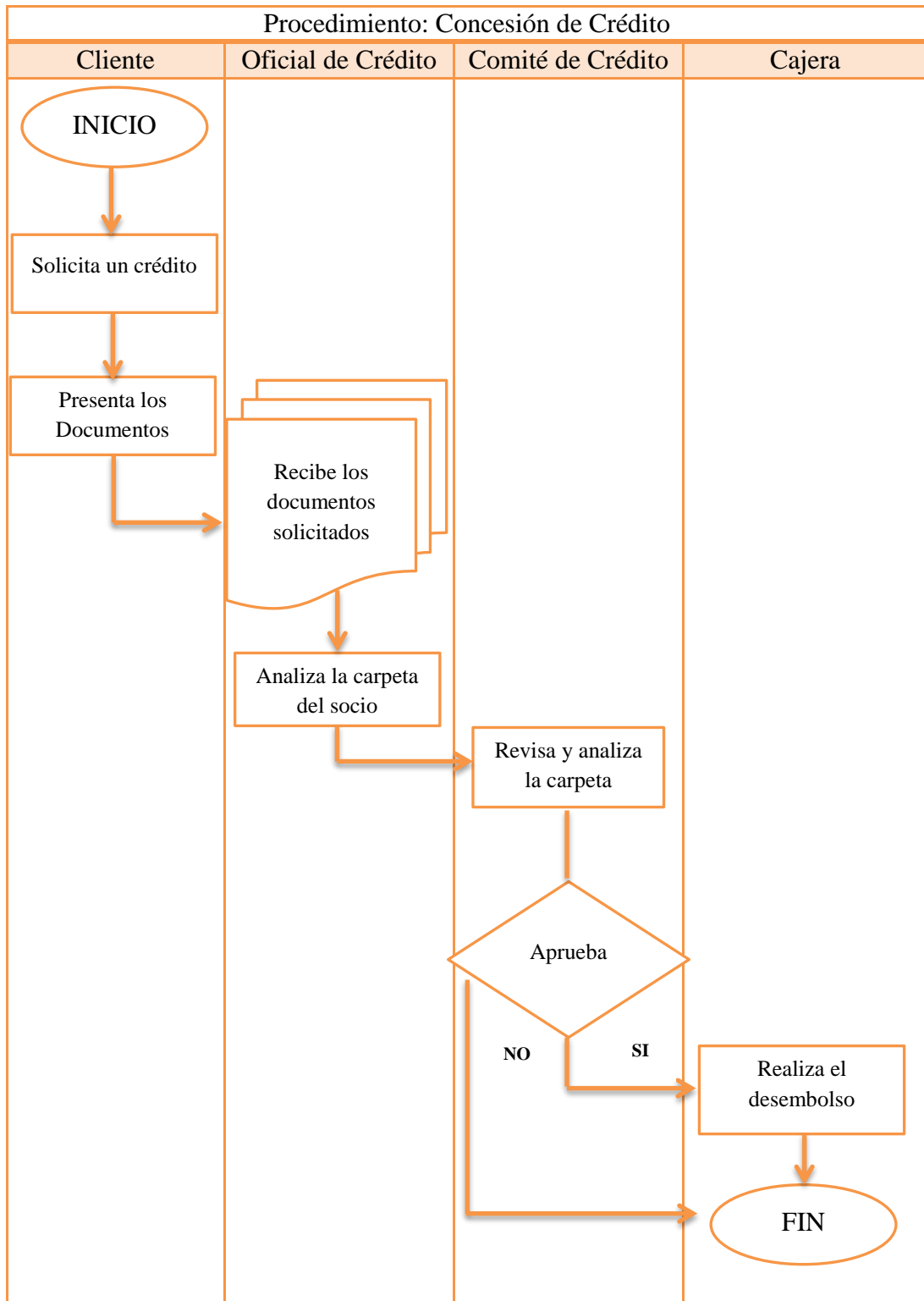
		
<b>Factor crítico</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategias</b>
Al momento de otorgar créditos no receptan en forma completa, los requisitos pertinentes que entregan los clientes.	Revisar todos los requisitos que conlleva al otorgar un crédito.	-Comprobar el cumplimiento de las normas en materia de los procesos para la recepción de documentación en regla para otorgar créditos.
Inadecuada frecuencia de capacitación al personal.	Mantener los índices de morosidad de cartera de crédito por debajo del 5%.	- Realizar capacitaciones periódicamente al personal de antiguo y nuevo ingreso en el que se enfatizará sobre procedimientos, controles y seguimientos que deben aplicar a las operaciones relacionadas al cargo. - Motivar a los empleados para que actualicen constantemente sus conocimientos en sus respectivas áreas.
No emite informes periódicos en lo referente a concesión de créditos.	Reforzar la comunicación entre el personal de crédito para informar a los funcionarios de la cooperativa.	Realizar un cronograma para emitir informes periódicos a la gerencia de los créditos otorgados.
No se realiza una evaluación sobre el nivel de créditos otorgados.	Conocer el nivel de créditos otorgados.	Realizar un plan de monitoreo para el seguimiento continuo de los créditos otorgados.
Los recursos tecnológicos no son los adecuados para la ejecución de los procesos crediticios.	Generar los reportes e informes necesarios de manera oportuna, para la medición y evaluación de las metas propuestas. Establecer mecanismos de actualización de tecnología para mejorar los procesos.	Implementar un sistema informático actualizado a las necesidades de las áreas de asesoramiento, crédito y cobros.
No se comunica los cambios en la normativa aplicada para el otorgamiento de créditos	Optimizar la comunicación entre el personal y los funcionarios para un mejor desarrollo al otorgar crédito.	Implementar una cartelera digital para informar sobre los cambios existentes en las normativas.
No se realizan reuniones para la evaluación de resultados obtenidos.	Obtener un control de los créditos en conjunto con gerencia, asesores de crédito y jefes de crédito para reducirlos.	Formalizar una agenda de trabajo para analizar los resultados que genera al otorgar un crédito.

		
Factor crítico	Objetivo	Estrategias
No se recuerda a los clientes antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución financiera	Mantener informado al cliente de sus deudas con la cooperativa.	Implementar un proceso de llamadas telefónicas para recordar la fecha de vencimiento de sus deudas.
La entrega de notificaciones no cuenta con un registro físico de firmas.	Optimizar la gestión de cobranza de los créditos.	Supervisar y controlar su estricto cumplimiento de las normas y reglas del departamento de crédito.
No existen incentivos para clientes puntuales.	Incentivar a los clientes para que cancelen sus créditos puntualmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar incentivos físicos al momento del pago de las cuotas mensuales, tales como: agendas, camisetas, relojes, llaveros, mochilas, calendarios, esferos, etc.</li> <li>- Realizar rifas continuas de premios de mayor costo como electrodomésticos y otros.</li> </ul>
La Cooperativa posee un 7,74% en los índices de morosidad.	Mantener un nivel de morosidad inferior al 5%.	Reestructurar la cartera de crédito.

Fuente y elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

**Cuadro N° 3.5**

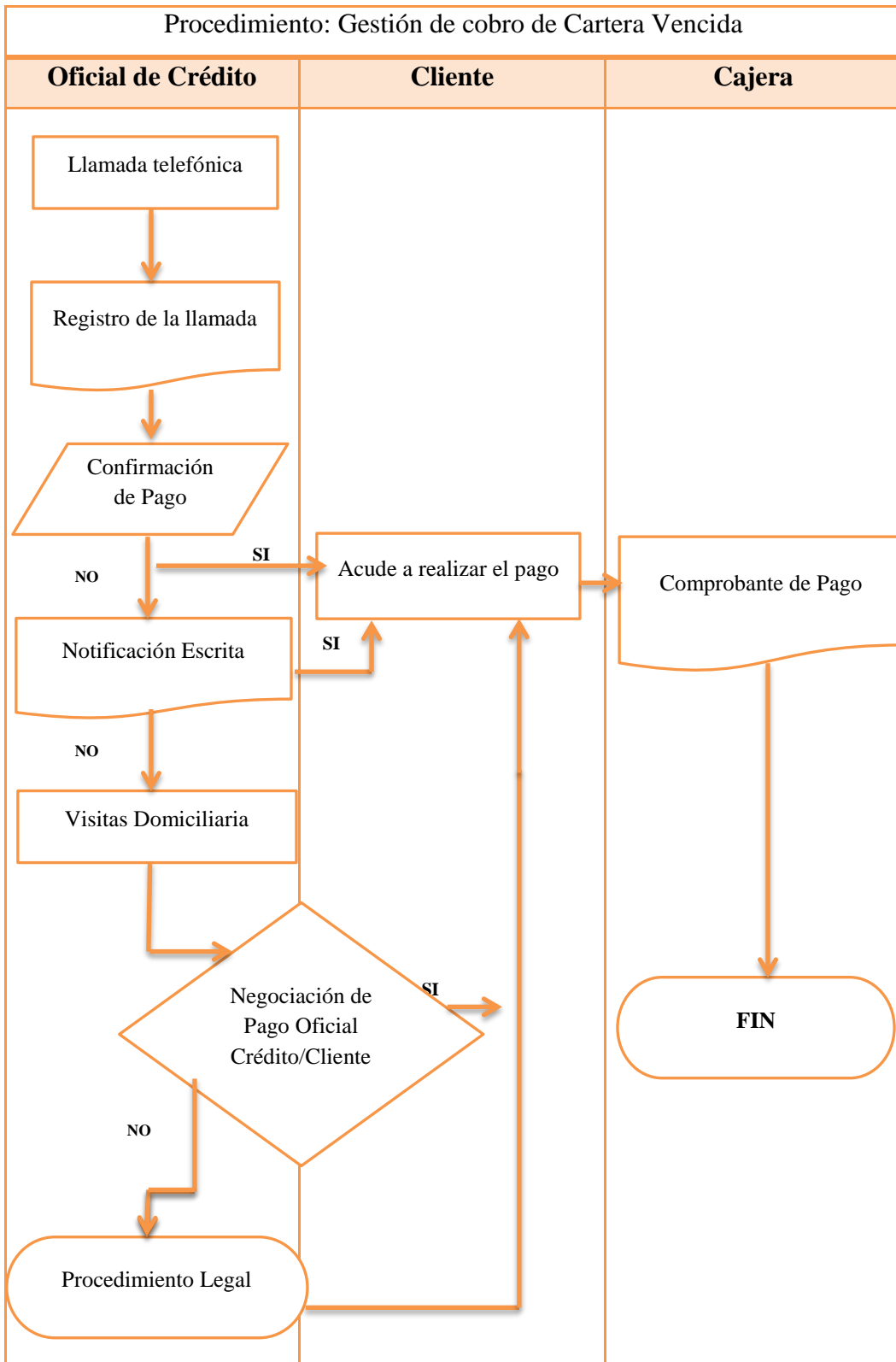
**3.10 Flujograma para la Concesión de un Crédito**



Fuente y Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

**Cuadro N° 3.6**

**3.11 Flujograma para el Cobro de la Deuda a Clientes**



Fuente y Elaborado por: Lorena Ximena Chacón Molina.

### **3.12 Políticas de cobranza**

En Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, las principales políticas en las cuales se basara la cobranza, son las siguientes:

#### **Notificaciones**

Después de 48 horas contadas a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.

Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se remite una segunda notificación más perentoria. Las notificaciones de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

#### **Llamadas telefónicas**

Si las notificaciones son inútiles, el jefe de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

#### **Procedimiento legal**

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

#### **Existe procedimientos tales como:**

**a. Cobranza prejudicial:** Se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del

seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

**b. Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realizará la demanda a través del abogado.

El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio (hasta llegar al embargo de bienes muebles e inmuebles) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de las obligaciones adeudas por el cliente. Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

# INFORME FINAL

**NOMBRE:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
MUSHUC RUNA LTDA. SUCURSAL  
LATACUNGA.

**REPRESENTANTE** Abg. LUIS ALFONSO CHANGO PACHAG.

**LEGAL:**

**RUC:** 0581715236001

**DIRECCIÓN:** CALLE ANTONIO CLAVIJO Y FÉLIX  
VALENCIA

**TEMA:** ANÁLISIS DE RIESGO DE LA CARTERA  
DE CRÉDITO.

**PERIODO:** ENERO – DICIEMBRE 2012.

**RESPONSABLE:** LORENA XIMENA CHACÓN MOLINA.

Latacunga, Mayo de 2015.

**Abg.**

**LUIS ALFONSO CHANGO**

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.  
SUCURSAL LATACUNGA.**

Presente.-

De mi consideración:

Hemos realizado el análisis de riesgo al departamento de crédito que forma parte de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. SUCURSAL LATACUNGA, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, nuestra responsabilidad es dar a conocer las novedades detectadas dentro de la revisión que se llevará a cabo.

Consideramos que nuestro análisis de riesgo a la Cartera de Crédito proporcionará información necesaria para aplicar indicadores respectivos y establecer estrategias para su alto índice de morosidad.

#### **PROBLEMA N° 1**

##### **INADECUADA FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.**

La cooperativa no cuenta con personal debidamente capacitado para ocupar cada uno de los puestos de trabajo, lo que no permite que cumplan con sus funciones establecidas, provocando que exista mucha rotación de personal.

##### **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que el gerente antes de contratar personal para que ocupe un puesto de trabajo revise su carpeta en especial su perfil profesional para un mejor desempeño laboral y evitar despidos frecuentes.



Capacitar al personal que ejecuta los procesos de concesión de créditos y recuperación de la cartera de crédito con frecuencia, por lo menos de 3 a 4 veces al año, ya que es un aspecto indispensable para el desarrollo tanto intelectual como personal.

## **PROBLEMA N° 2**

### **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

Los encargados de la recepción de documentos para el otorgamiento de créditos no revisan detalladamente, ya que al explorar la documentación no se encontraron los requisitos pertinentes completos en la carpeta de clientes.

### **RECOMENDACIÓN**

Comprobar el cumplimiento de Normas al momento de la recepción de la documentación para otorgar créditos.

## **PROBLEMA N° 3**

### **NO EXISTE MEDICIÓN DEL NIVEL DE CRÉDITOS OTORGADOS**

No se realizan la medición del nivel de créditos otorgados, por lo que se evidencia que no existen controles apropiados para prevenir y anticipar el riesgo de morosidad.

### **RECOMENDACIÓN**

Aplicar los indicadores respectivos con el fin de conocer el nivel de créditos otorgados.

## **PROBLEMA N° 4**

### **INADECUADO RECURSO TECNOLÓGICO.**

Los recursos tecnológicos no son los adecuados para la ejecución de los procesos crediticios, ya que existen registros aún escritos a mano.

### **RECOMENDACIÓN**

Implementar un sistema informático actualizado a las necesidades de las áreas de asesoramiento, créditos y cobros.

### **PROBLEMA N° 5**

#### **NO SE INFORMAN LOS CAMBIOS EFECTUADOS EN LA NORMATIVA.**

No son oportunamente informados al personal los cambios que existe en la normativa aplicada para el otorgamiento de créditos

### **RECOMENDACIÓN**

Realizar comunicaciones oportunas y directas a todo el departamento de crédito en cuanto a la actualización de normas crediticias a través de cartelera digital para mejorar el servicio.

### **PROBLEMA N° 6**

#### **INADECUADA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

No se lo pone al tanto a los clientes de su obligación con la institución financiera, antes de la fecha de vencimiento, porque dicen que ellos poseen la fecha máxima en la cual deben asistir a cancelar.

### **RECOMENDACIÓN**

Mantenerlos informados a través de un proceso de llamadas telefónicas a los clientes, con el fin de recordarles la fecha de vencimiento de sus deudas.

### **PROBLEMA N° 7**

#### **NOTIFICACIONES SIN FIRMAS**

Se encontraron que las notificaciones por morosidad no cuentan con registros de firmas de los respectivos clientes en mora.

## **RECOMENDACIÓN**

Supervisar y controlar su estricto cumplimiento de las normas y reglas del departamento de crédito.

## **PROBLEMA N° 8**

### **NO EXISTEN INCENTIVOS PARA CLIENTES PUNTUALES.**

No confieren incentivos para aquellos clientes puntuales.

## **RECOMENDACIÓN**

Entregar incentivos físicos como agendas, regalos, llaveros, esferos, etc. al momento en que un cliente realice sus pagos puntualmente, con el fin de motivarlos a cancelar sus deudas.

Expreso mi agradecimiento por la cortesía y cooperación extendida durante el desarrollo del trabajo.

Atentamente,

.....

Ing. Lorena Chacón Molina.

#### 4 CONCLUSIONES

Después del análisis de riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, se encontró las siguientes falencias:

- ✓ No se ejecuta las políticas para créditos en especial en el área de crédito, análisis de endeudamiento y capacidad de pago, provocando el alto índice de cartera vencida.
- ✓ Alto índice de morosidad (7,74%), por falta de verificación del nivel de endeudamiento, existiendo riesgos de pérdida en cartera.
- ✓ El archivo físico de la documentación de cada cliente de la Cooperativa no adjuntan los requisitos pertinentes al otorgan un crédito, debiendo ser organizado y sistemático.
- ✓ Los clientes se retrasan de sus pagos debido a que no existe una comunicación por parte de la Cooperativa, de la fecha de vencimiento de su deuda.
- ✓ La cooperativa no otorga incentivos a clientes puntuales para que cancelen a tiempo sus deudas.
- ✓ La entidad financiera ha mostrado que el índice de morosidad posee un 7,74%, ubicándose la mora en la cartera de microempresa. La cooperativa cuenta con una tasa de rendimiento insuficiente y la incapacidad de aumentar el capital institucional, ya que está fuera de la meta de excelencia con el 3,06%.
- ✓ La protección de la cartera de crédito es insuficiente con un 6,57%, ya que posee un porcentaje por debajo de la excelencia que es 10%.

## 5 RECOMENDACIONES

Al culminar el análisis de riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Latacunga, se puede emitir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Fomentar la comunicación y capacitación frecuente al área de créditos en lo que respecta a cobranzas, análisis de requisitos, concesión y registro de préstamos de manera que contribuya a disminuir el nivel de cartera vencida y a mejorar las operaciones crediticias.
- ✓ Exigir al abogado que inicie de manera rápida y eficiente con los trámites extra judiciales de recuperación de cartera, como también exigir al contador que se realice las provisiones de acuerdo a la ley para obtener credibilidad.
- ✓ Implantar procesos de organización, archivo y recepción de documentación, facilitando la obtención de información de documentos de sustento de las transacciones efectuadas.
- ✓ Mantener una comunicación continua con los clientes a través de una llamada telefónica informándole la fecha de vencimiento de su deuda, para de este modo cancele a tiempo y no incurra en cartera vencida.
- ✓ Motivar a los clientes puntuales a través de incentivos como puede ser agendas, llaveros, camisetas, gorras, etc., para que de este modo cancelen las deudas que mantienen con la institución financiera.
- ✓ Es conveniente que la Cooperativa confiera créditos, previo un estudio del cliente potencial que cubra todos los requisitos necesarios otorgando toda la seguridad de pago para que no exista cartera de créditos vencida.

- ✓ La Cooperativa debe realizar provisiones que cubran la deuda de los créditos otorgados no solo cuando estos estén por vencer sino desde el momento que entregue el crédito para que tenga un respaldo de la recuperación de cartera.

## 6 GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Control.-** Se emplea como sinónimo de comprobación, verificación, supervisión, dirección, vigilancia e intervención.

**Interés.-** Precio que se paga por la recepción de dinero en préstamo o por el crédito de terceros. Crédito o renta que devenga un capital invertido en una determinada operación durante cierto tiempo.

**Liquidez.-** Calidad de los valores activos con respecto a su mayor o menor grado de disponibilidad o realización. La liquidez se mide a través de la relación entre los recursos a corto plazo y las deudas o compromisos que se deben cancelar en ese mismo término.

**Optimizar.-** Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

**Tasa.-** Interés en término de porcentajes, que se encarga a un préstamo.

**Vencimiento.-** Fecha en que se debe ser cumplida una obligación documentada o no.

**Contabilidad.-** Es la ciencia, arte y técnica que registra en libros adecuados las transacciones de una Empresa, para conocer los resultados obtenidos al finalizar un ejercicio económico o período contable, a través de los Estados Financieros.

**Capital.-** Derecho del propietario o propietarios sobre el Activo de la Empresa.

**Monto.-** El valor en unidades de una moneda o la cantidad de una transacción considerables para la alcanzar u obtener beneficios.

**Inversiones.-** Acción de destinar los bienes de capital para alcanzar un beneficio sea este a corto o largo plazo luego de haber empleado en aplicaciones.

**Gestión.-** Conjunto de trámites o procesos que se llevan a cabo luego de haber examinado las causas, para resolver un asunto que permita mejorar las operaciones que realiza la empresa.

## **7 BIBLIOGRAFÍA**

### **CITADA**

- ❖ RAMIREZ, “Gestión”, México (1992), Editorial Línea Gráfica Ilustraciones, Primera Edición. Pág. 56
- ❖ LÓPEZ RASO, María José, “Gestión” Colombia (2011), Editorial Kimpress Ltda., Primera Edición. Pág. 8.
- ❖ ANTHONY, Robert N, “Gestión Financiera”, Ecuador (1993-1994), Editorial Diseño Gráfico García, Sexta Edición. Pág. 35.
- ❖ CORDERA MARTIN, José, “Gestión Financiera”, Colombia (1994), Editorial AIQUE, Tercera Edición. Pág. 28
- ❖ LÓPEZ RASO, María José, “Gestión Administrativa”, Colombia (2011), Editorial Kimpress Ltda., Primera Edición. Pág. 15.
- ❖ BASTOS BOUBETA, Ana Isabel, “Gestión Administrativa”, Colombia (2006), Editorial Kimpress Ltda., Cuarta Edición. Pág. 10.
- ❖ DOLANTE, Fernando, “Gestión Administrativa y Financiera”, Ecuador (2001), Editorial Voluntad, Primera Edición. Pág. 24.
- ❖ GUAJARDO CANTÚ, Gerardo, “Contabilidad Financiera”, Ecuador (1995), Editorial NUEVODIA. Tercera Edición. Pág. 31.
- ❖ Contraloría General del Estado, “Conceptos básicos y definiciones de control Interno”, Quito- Ecuador (2000), Pág.12.
- ❖ JOZAR, Cristina, “Contabilidad Financiera”, México (2008), Editorial Printed México. Segunda Edición. Pág. 15.
- ❖ CEPEDA, G. Alonso, “Control Interno”, Ecuador (1999), Editorial Universitaria, Primera Edición. Pág. 04.



- ❖ COSO (USA-1985), Iaiecuador.org (En línea) Ecuador, [ref: 15 de diciembre del 2009], Pág. 1-5. Disponible en la web: [http://www.iaiecuador.org/recursos\\_corre.htm](http://www.iaiecuador.org/recursos_corre.htm)
- ❖ Ortíz, H., “Método de Análisis Estático o Vertical”, Ecuador (2004), Editorial Gráfica Pedagógica, Tercera Edición. Pág. 25.
- ❖ BELTRÁN, Jesus, “Indicadores Financieros”, México (2007), Editorial Printed México, Cuarta Edición. Pág. 37.

## CONSULTADA

- ❖ ÁLVAREZ, Manuel. “Gestión Administrativa”, España (2005), Editorial Mac Graw-Hill, Primera Edición. Pág. 11.
- ❖ BRAVO, Mercedes. “Contabilidad General”, Buena Fe (2002), Editorial Línea Gráfica Ilustraciones, Segunda Edición. Pag.14.
- ❖ ZAPATA, Pedro “Contabilidad General”, Colombia (2004), Editorial MC GRAW-WILL Interamericana, Quinta Edición, Pág. 15.

## VIRTUAL

- ❖ VIRTUAL.[http://www.members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/financiera.html](http://www.members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/financiera.html)(30/11/2013) 12:49:10.
- ❖ VIRTUAL“[www.monografias.com/trabajos/auditoria/](http://www.monografias.com/trabajos/auditoria/)(29/noviembre/2013) 20:49:10.
- ❖ VIRTUAL.WWW.[respondanet.com/spanish/.../auditoria/smithp1/argentina/ar09.pdf](http://respondanet.com/spanish/.../auditoria/smithp1/argentina/ar09.pdf).(29/11/2013) 17:49:10.
- ❖ FIRE, Ángel. “Contabilidad”. <http://www.angelfire.com/zine2/uvm-Icelanda/padmon.htm>; 03 de marzo 2012. 11:20:15.
- ❖ GÓMES, Giovanni. “Gestión Financiera”. GestioPolis(en línea),Pág.5 (ref. 12 enero del 2014). Disponible en la Web [www.gestiopolis.com/canales/financiera/gestra.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/gestra.htm); 18 de febrero 2014. 15:49:10.

# ANEXOS