



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: FINANZAS**

**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.,  
DE LA PARROQUIA SALASAKA PERIODO 2016 – 2018.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

**Presentado para optar al grado académico de:**

**INGENIERA EN FINANZAS**

**AUTORA:** MARÍA CARMELINA MORETA ANANCOLLA

**Riobamba -Ecuador**

**2021**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: FINANZAS**

**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.,  
DE LA PARROQUIA SALASAKA PERIODO 2016 – 2018.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

**Presentado para optar al grado académico de:**

**INGENIERA EN FINANZAS**

**AUTORA:** MARÍA CARMELINA MORETA ANANCOLLA

**DIRECTOR:** ING. JUAN ALBERTO ÁVALOS REYES

**Riobamba -Ecuador**

**2021**

**©2021, María Carmelina Moreta Anancolla**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, MARIA CARMELINA MORETA ANANCOLLA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de Abril de 2021.

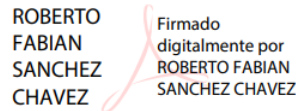




**María Carmelina Moreta Anancolla**

**C.I.: 1804434411**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: FINANZAS**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA., DE LA PARROQUIA SALASAKA PERIODO 2016 – 2018**, realizado por la señorita: **MARIA CARMELINA MORETA ANANCOLLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Abg. Roberto Fabián Sánchez Chávez <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 ROBERTO FABIAN SANCHEZ CHAVEZ	2021-04-14
Ing. Juan Alberto Ávalos Reyes <b>DIRECTOR DEL TRIBUNAL</b>	 JUAN ALBERTO AVALOS REYES	2021-04-14
Econ. Lenin Agustín Chamba Bastidas <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 LENIN AGUSTIN CHAMBA BASTIDAS	2021-04-14

## **DEDICATORIA**

A mis padres Alejandro Moreta y Carmela Anancolla

Por el sacrificio que han hecho para que pueda concluir con mis estudios, por su apoyo incondicional en los momentos difíciles, por motivarme a ser mejor persona, en especial a mi madre por ser mi amiga y guía incondicional, apoyarme en cada una de las decisiones que he tomado, mis padres son el ejemplo a seguir ya a pesar de los obstáculos siempre han podido seguir adelante.

A mis hermanos Alex y Alejandra: Quienes me han brindado su amor y amistad incondicional en cada uno de los momentos vividos, me han motivado a seguir con mis estudios, mi hermana quien fue mi cómplice.

A mis familiares: Quienes supieron brindarme su apoyo en los momentos difíciles, por sus palabras de motivación para seguir adelante con mis estudios.

*María Carmelina Moreta Anancolla*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios primeramente por brindarme la sabiduría necesaria para poder continuar con mis estudios, darme la fortaleza necesaria para enfrentar las dificultades, A mis padres y familiares por su apoyo moral y económico para poder concluir con mis estudios.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., y su Gerente General el Sr. Pedro Quinapanta Caisabanda quien me facilito la oportunidad de realizar la investigación en la institución a si mismo al personal que labora en la institución quienes supieron colaborar de mejor manera.

A todos los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quienes con su conocimiento supieron guiarme en cada una de las aulas de clases, a mi director de tesis el ing. Juan Alberto Ávalos Reyes y al Econ. Lenin Chamba Bastidas quienes me supieron guiaron para poder culminar con el trabajo de titulación.

*María Carmelina Moreta Anancolla*

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XVI
RESUMEN.....	XVII
ABSTRAC.....	XVIII
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

1.	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	6
1.1.	Antecedentes de Investigación .....	6
1.1.1.	<i>Antecedentes históricos</i> .....	7
1.1.2.	<i>Marco Legal</i> .....	8
1.1.3.	<i>Ubicación geográfica</i> .....	8
1.2.	Marco teórico.....	8
1.2.1.	<i>Superintendencia de economía popular y solidaria</i> .....	8
1.2.2.	<i>Sector cooperativo</i> .....	9
1.2.3.	<i>Cooperativas de Ahorro y crédito</i> .....	10
1.2.4.	<i>Actividades Financieras</i> .....	11
1.2.5.	<i>Evaluación</i> .....	11
1.2.6.	<i>Procedimientos</i> .....	11
1.2.6.1.	<i>Etapas del procedimiento</i> .....	12
1.2.7.	<i>Crédito</i> .....	12
1.2.7.1.	<i>Línea de crédito</i> .....	13
1.2.7.2.	<i>Políticas de credito</i> .....	13
1.2.7.3.	<i>Clasificacion del crédito</i> .....	13
1.2.7.4.	<i>Aplicación de crédito.</i> .....	14
1.2.7.5.	<i>Calificación de crédito</i> .....	14
1.2.7.6.	<i>Etapas en la concesión de créditos</i> .....	14



1.2.7.7.	<i>Proceso de crédito</i> .....	15
1.2.7.8.	<i>Contrato de crédito</i> .....	16
1.2.7.9.	<i>Cartera por vencer</i> .....	16
1.2.7.10.	<i>Cartera vencida</i> .....	16
1.2.7.11.	<i>Cartera que no devenga intereses</i> .....	16
<b>1.2.8.</b>	<b><i>Manual de crédito</i></b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.9.</b>	<b><i>Capacidad de Pago</i></b> .....	<b>16</b>
1.2.9.1.	<i>Las 5 “C”s del crédito</i> .....	17
<b>1.2.10.</b>	<b><i>Cobranzas</i></b> .....	<b>18</b>
1.2.10.1.	<i>Gestión de Cobranzas</i> .....	18
1.2.10.2.	<i>Estrategias de cobranza</i> .....	18
1.2.10.3.	<i>Fases de cobranza</i> .....	18
1.2.10.4.	<i>Proceso de cobranza</i> .....	19
<b>1.2.11.</b>	<b><i>Riesgo</i></b> .....	<b>20</b>
1.2.11.1.	<i>Clases de riesgo</i> .....	20
1.2.11.2.	<i>Administración y calificación de riesgo</i> .....	21
1.2.11.3.	<i>Administración de riesgo</i> .....	21
1.2.11.4.	<i>Evaluación del riesgo</i> .....	21
1.2.11.5.	<i>Gestión del riesgo crediticio</i> .....	23
1.2.11.6.	<i>Mitigadores de riesgo</i> .....	23
<b>1.2.12.</b>	<b><i>Funciones generales de créditos y cobranzas</i></b> .....	<b>24</b>
<b>1.2.13.</b>	<b><i>Mecanismos de soluciones de créditos vencidos</i></b> .....	<b>25</b>
<b>1.2.14.</b>	<b><i>Análisis financiero</i></b> .....	<b>26</b>
1.2.14.1.	<i>Análisis vertical</i> .....	26
1.2.14.2.	<i>Análisis horizontal</i> .....	27
<b>1.2.15.</b>	<b><i>Indicadores financieros</i></b> .....	<b>27</b>
1.2.15.1.	<i>Cálculo de los indicadores Financieros</i> .....	27
1.2.15.2.	<i>Aspectos utilizados para el cálculo de los indicadores</i> .....	27
1.2.15.3.	<i>Importancia del cálculo de los indicadores financieros</i> .....	27
<b>1.2.16.</b>	<b><i>Principales indicadores financieros</i></b> .....	<b>28</b>
<b>1.3.</b>	<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	<b>29</b>
1.3.1.	<i>Evaluación de los Procedimientos</i> .....	29
1.3.2.	<i>Procedimientos de créditos</i> .....	29
1.3.3.	<i>Procedimientos de cobranzas</i> .....	29

1.3.4.	<i>Morosidad</i> .....	29
1.3.5.	<i>Buro de crédito</i> .....	30
1.3.6.	<i>Central de riesgo</i> .....	30
1.4.	<b>Idea a defender</b> .....	30

## CAPITULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	31
2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	31
2.1.1.	<i>Cualitativa</i> .....	31
2.1.2.	<i>Cuantitativa</i> .....	31
2.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	31
2.2.1.	<i>Nivel Exploratorio</i> .....	31
2.2.2.	<i>Nivel Descriptivo</i> .....	32
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	32
2.3.1.	<i>No Experimental</i> .....	32
2.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	32
2.4.1.	<i>Transversal</i> .....	32
2.4.2.	<i>De campo</i> .....	32
2.4.3.	<i>Documental</i> .....	32
2.5.	<b>Población y muestra</b> .....	33
2.5.1.	<i>Población</i> .....	33
2.5.1.1.	<i>Población para la investigación</i> .....	33
2.5.1.2.	<i>Muestra</i> .....	33
2.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	35
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	35
2.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	35
2.6.3.	<i>Encuesta y entrevista</i> .....	35
2.6.4.	<i>Instrumentos</i> .....	36

## CAPITULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> 37
3.1.	<b>Resultados</b> .....
3.1.1.	<i>Entrevista al personal de la Coac. Wuamanloma Ltda</i> .....

3.1.2.	<i>Entrevista a los asesores de crédito</i> .....	39
3.1.3	<i>Encuesta.</i> .....	41
3.1.3.	<i>Verificación de la idea a defender</i> .....	52
3.2.	<b>Propuesta</b> .....	52
3.2.1.	<i>Título de la propuesta</i> .....	52
3.3.	<b>Generalidades de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda.</b> .....	53
3.3.1.	<i>Filosofía organizacional</i> .....	53
3.3.1.1.	<i>Valores institucionales</i> .....	54
3.3.1.2.	<i>Objetivos de la institución</i> .....	55
3.3.1.3.	<i>Matriz FODA</i> .....	55
3.4.	<b>Reglamento y colocación de crédito de la Coac. Wuamanloma Ltda.</b> .....	56
3.4.1.	<i>Políticas generales</i> .....	56
3.4.2.	<i>Políticas de crédito</i> .....	57
3.4.3.	<i>Determinación de los sujetos de crédito</i> .....	58
3.4.4.	<i>Requisitos para el crédito</i> .....	58
3.4.5.	<i>Plazos de las operaciones de crédito Coac. Wuamanloma Ltda.</i> .....	61
3.4.6.	<i>Niveles de aprobación para un crédito de la Coac. Wuamanloma Ltda.</i> .....	62
3.5.	<b>Diagrama de causa- efecto procedimiento de concesión de créditos.</b> .....	63
3.5.1.	<i>Verificación del cumplimiento de los procedimientos de concesión de crédito</i> ....	64
3.5.1.1.	<i>Verificación del cumplimiento de las condiciones de créditos</i> .....	64
3.5.1.2.	<i>Condiciones (5”C”) que evalúa el asesor a los sujetos de crédito</i> .....	66
3.5.1.3.	<i>Verificación del cumplimiento de las etapas de la concesión de créditos</i> . .....	67
3.6.	<b>Procedimientos de cobranzas de la cooperativa</b> .....	69
3.6.1.	<i>Diagrama de causa- efecto del Análisis del procedimiento cobranza</i> .....	69
3.6.2.	<i>Seguimiento y recuperación del crédito</i> .....	70
3.7.	<b>Análisis financiero de los estados de la Coac. Wuamanloma Ltda.</b> .....	72
3.7.1.	<i>Análisis Vertical del balance general de los años 2016, 2017, 2018.</i> .....	72
3.7.1.1.	<i>Análisis de la evolución anual de las principales cuentas de balance general</i> .....	77
3.7.2.	<i>Análisis Vertical del estado de pérdidas y ganancias (2016-2018)</i> .....	81
3.7.2.1.	<i>Análisis anual de las principales cuentas del estado de pérdidas y ganancias</i> .....	81
3.7.3.	<i>Análisis Horizontal del balance general de los años 2016, 2017, 2018.</i> .....	85
3.8.	<b>Principales indicadores financieros de la Coac. Wuamanloma Ltda.</b> .....	89
3.8.1.	<i>Identificación del riesgo crediticio dela cooperativa</i> .....	89
3.9.	<b>Áreas críticas del área de créditos y cobranzas de la Coac. Wuamanloma Ltda.</b> ..	93

<b>3.10.</b>	<b><i>Propuestas de mejora los procedimientos de créditos y gestión de cobranza.....</i></b>	<b>95</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>103</b>
	<b>GLOSARIO</b>	
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Segmentación de cooperativas .....	10
<b>Tabla 2-1:</b> Clasificación del crédito .....	13
<b>Tabla 3-1:</b> Tipo de riesgo crediticio .....	22
<b>Tabla 4-1:</b> Mecanismos de solución de créditos vencidos .....	25
<b>Tabla 5-1:</b> Indicadores .....	28
<b>Tabla 1-2:</b> Población para la investigación .....	33
<b>Tabla 2-2:</b> Muestra para aplicar la encuesta.....	34
<b>Tabla 1-3:</b> Servicios y productos de la Cooperativa .....	41
<b>Tabla 2-3:</b> Aspectos importantes al momento de solicitar un crédito .....	42
<b>Tabla 3-3:</b> Información para el crédito .....	43
<b>Tabla 4-3:</b> Condición económica .....	44
<b>Tabla 5-3:</b> Factor que impide acceder al crédito .....	45
<b>Tabla 6-3:</b> Periodo de pago .....	46
<b>Tabla 7-3:</b> Requisitos para el crédito .....	47
<b>Tabla 8-3:</b> Procesos de crédito .....	48
<b>Tabla 9-3:</b> Seguimiento de crédito .....	49
<b>Tabla 10-3:</b> Notificación de mora .....	50
<b>Tabla 11-3:</b> Incumplimiento de cuotas.....	51
<b>Tabla 12-3:</b> FODA .....	55
<b>Tabla 13-3:</b> Segmento microcréditos .....	58
<b>Tabla 14-3:</b> Sub segmentos créditos hipotecarios y Auto liquidables .....	59
<b>Tabla 15-3:</b> Requisitos para el Refinanciamiento y Reestructuración.....	60
<b>Tabla 16-3:</b> Condiciones de créditos Coac. Wuamanloma Ltda. ....	61
<b>Tabla 17-3:</b> Niveles de aprobación para un crédito .....	62
<b>Tabla 18-3:</b> Procedimientos de crédito .....	64
<b>Tabla 19-3:</b> Las 5"C" de crédito Coac. Wuamanloma.....	66
<b>Tabla 20-3:</b> Etapas de la concesión de crédito .....	67
<b>Tabla 21-3:</b> Seguimiento de cartera en mora .....	71
<b>Tabla 22-3:</b> Cálculo índice de morosidad de cartera microcrédito .....	89
<b>Tabla 23-3:</b> Calculo de la cobertura de la cartera microcrédito .....	90

<b>Tabla 24-3:</b> Cálculo del índice de liquidez .....	91
<b>Tabla 25-3:</b> Cálculo del indicador de intermediación financiera .....	92
<b>Tabla 26- 3:</b> Variación de la cartera de crédito .....	92
<b>Tabla 27-3:</b> Áreas críticas del crédito y cobranzas .....	93
<b>Tabla 28-3:</b> Procedimientos sugeridos para la concesión de crédito .....	96
<b>Tabla 29-3:</b> Seguimiento de la cartera de crédito.....	97
<b>Tabla 30-3:</b> Valor en dólares por días vencidos.....	99
<b>Tabla 31-3:</b> Mecanismo para el manejo de la cartera en mora.....	100
<b>Tabla 32-3:</b> Bitácora de seguimiento de actividades propuesta .....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b> Servicios y productos de la cooperativa .....	41
<b>Gráfico 2-3:</b> Aspectos importantes al momento de solicitar un crédito .....	42
<b>Gráfico 3-3:</b> Información para el crédito .....	43
<b>Gráfico 4-3:</b> Información para el crédito .....	44
<b>Gráfico 5-3:</b> Factor que impide acceder al crédito .....	45
<b>Gráfico 6-3:</b> Periodo de pago .....	46
<b>Gráfico 7-3:</b> Requisitos para el crédito .....	47
<b>Gráfico 8-3:</b> Requisitos para el crédito .....	48
<b>Gráfico 9-3:</b> Requisitos para el crédito .....	49
<b>Gráfico 10-3:</b> Requisitos para el crédito .....	50
<b>Gráfico 11-3:</b> Incumplimiento de cuotas .....	51
<b>Gráfico 12-3:</b> Sub-segmento del microcrédito .....	58
<b>Gráfico 13-3:</b> Diagrama de causa- efecto del Análisis del procedimiento de concesión de créditos .....	64
<b>Gráfico 14-3:</b> Diagrama de causa- efecto del Análisis del procedimiento cobranza. ....	70
<b>Gráfico 15-3:</b> Análisis de los fondos disponibles .....	77
<b>Gráfico 16-3:</b> Cartera de crédito .....	78
<b>Gráfico 17-3:</b> Obligaciones con el público .....	78
<b>Gráfico 18-3:</b> Obligaciones financieras .....	79
<b>Gráfico 19-3:</b> Capital social .....	80
<b>Gráfico 20-3:</b> Intereses y descuentos ganados .....	81
<b>Gráfico 21-3:</b> Ingresos por servicios .....	81
<b>Gráfico 22-3:</b> Intereses causados .....	82
<b>Gráfico 23-3:</b> Provisiones .....	83
<b>Gráfico 24-3:</b> Gastos de operación.....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b> Logotipo.....	53
<b>Figura 2- 3:</b> Organigrama estructural.....	54



## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

**ANEXO B:** ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

**ANEXO C:** ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
WUAMANLOMA LTDA

**ANEXO D:** REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

**ANEXO E:** BALANCE GENERAL DE PERIODO DE INVESTIGACIÓN (2016- 2018)

**ANEXO F:** ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS DEL PERIODO INVESTIGADO(2016-  
2017)

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas de la COAC. Wuamanloma Ltda., de la Parroquia Salasaka del periodo 2016 - 2018; con la finalidad mitigar el riesgo crediticio con que cuenta la institución de esa manera permitiendo una acertada toma de decisiones. Para el desarrollo de la investigación se adoptó un enfoque cualitativo y cuantitativo los cuales me permitieron recabar información necesaria, el diseño que se aplicó es no experimental por que no se tuvo la manipulación de ninguna variable, además se aplicó la técnica de las encuestas dirigidas los socios, una entrevista al Gerente General y a los empleados del departamento de créditos y cobranzas; lo cual me permitió detectar las principales falencias de las áreas de investigación obteniendo como resultado el incumplimiento de los procedimientos del manual de créditos por parte de los asesores al momento del análisis y evaluación de los sujetos de crédito lo cual afecta directamente al retorno de capital más los intereses en el tiempo. El efecto de tener un alto índice de morosidad obedece a que el departamento de recursos humanos incumple con la normativa de contratación del personal dado que los colaboradores no cumplen con el perfil profesional adecuado; por ello se establece sugerencias a los resultados obtenidos luego de la evaluación realizada a la institución la correcta contratación del personal con el perfil profesional adecuado, los asesores cumplan con los procedimientos del manual de créditos las mismas que permitirán obtener mejores resultados al momento del retorno del capital.

**Palabras claves:** < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > <EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS > < MANUAL DE CRÉDITOS > < RIESGO CREDITICIO > < LIQUIDEZ > <CANTÓN PELILEO (SALASAKA) >



1252-DBRA-UPT-2021

2021-06-28

## **ABSTRACT**

The main purpose of this research is to evaluate the credit procedures and collections of COAC Wuamanloma Ltda., belonging to Salasaka region from 2016 to 2018; to reduce the credit risk that the institution owns. Surveys to the partners as well as an interview with the general manager, and employees of the credit and collections department were conducted. This process made it possible to identify the main shortcomings like lack of compliance with the procedures of the credit manual by the advisors at the time of analysis and evaluation of credit subjects, which directly affects the return of capital plus interest over time. The effect of having a high arrears rate is because the human resources department neglects the contracting regulations of the personnel, since the collaborators do not fulfil the suitable professional profile. Thus, the appropriate hiring personnel with the most suitable professional profile is one of the suggestions established after the institution evaluation. Advisers must comply with the procedures of the credit manual. These procedures will contribute to the institution improving its results at the return of capital.

Keywords: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < CREDIT PROCEDURES>, < CREDIT MANUAL>, < RISK CREDIT>, < LIQUIDITY>, < PELILEO (CANTON)>

## **INTRODUCCIÓN**

Las cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel importante en la economía del país, ya que son las fuentes de financiamiento de la población, en la provincia de Tungurahua la mayor parte de las cooperativas son dirigidas por personas indígenas así mismo la Coac. Wuamanloma Ltda., es dirigida por indígenas del sector que prestan sus servicios financieros a la comunidad, la agencia matriz es objeto de investigación, en el presente trabajo se pretende evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la Coac. Wuamanloma Ltda., de la Parroquia Salasaka periodo 2016-2018, la investigación tiene la finalidad identificar las falencias en las áreas de créditos y cobranza analizando los procedimientos que utiliza la institución para la concesión de créditos y así mismo la gestión de cobranza, de esa manera se detectara la problemática en la que incurre la institución con son las altos índices de morosidad con la que contaba hasta el año 2018.

El trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: contiene los subtemas de planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos tanto general como los específicos los cuales serán los guías para poder concluir con la investigación, además costa la teoría que facilita la el desarrollo del tema de manera secuencial.

Capítulo II: el marco metodológico contiene la metodología de la investigación con la que se desarrolló el trabajo la cual define el enfoque, nivel, diseño y tipo de investigación, los métodos las técnicas e instrumentos que facilitaron la recopilación de la información así mismo el desarrollo de la investigación.

Capítulo III: el marco de resultados discusión y análisis de resultados el cual contiene todos los resultados obtenidos al aplicar las instrumentos de recolección de información así mismo permitió identificar parte de las falencias existentes en la institución financiera, contiene la idea a defender.

Capítulo IV: dentro de este capítulo se encuentra la propuesta evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas, la cual está desarrollada de la siguiente manera: título, las generalidades de la cooperativa, las áreas de créditos y así mismo la de cobranzas y por ultimo algunas sugerencias para mejorar las áreas de estudio.

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad el país atraviesa graves problemas económicos debido al exceso de deuda pública contraída con otros países, lo cual ha generado reacciones negativas en los diferentes sectores

económicos especialmente en sector cooperativo, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en Ecuador existen alrededor 887 cooperativas de ahorro y crédito activas, que se ven afectados por la crisis económico que atraviesan sus socios, al no contar con suficiente liquidez para cubrir las obligaciones contraídas con las misma; es necesario reconocer que las cooperativas juegan un papel muy importante dentro de la economía del país, ya que prestan su capital a los socios o clientes a cambio de un costo llamado interés por el uso del dinero en el tiempo.

Según la segmentación realizada por la Cosede(Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados)con corte del año 2017 en el país hubo 179 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, además cabe recalcar que la provincia de Tungurahua es la tercera a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha con mayor número de cooperativas de ahorro crédito en su mayoría son administradas por personas indígenas que con su capacidad intelectual se han puesto al frente de estas instituciones las cuales se han convertido en un apoyo financiero, al momento de prestar su capital para iniciar un emprendimiento, actividad comercial o negocio, la gran parte de la población de la provincia son personas indígenas que confían en los servicios prestados por las entidades financieras.

La cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda., es una entidad financiera creada por un grupo de indígenas del sector, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cuenta con alrededor de 2300 socios y clientes; con el fin de impulsar el desarrollo socio económico de la comunidad y la sociedad en general, es una institución con principios y valores éticos.

Actualmente cuenta con dos agencias: en el Cantón Salcedo y Cantón Pelileo, la Matriz está ubicada en la Parroquia Salasaka, prestan sus servicios como cuentas de ahorros, captaciones, pólizas y créditos (microcréditos). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., agencia Matriz, se ha podido verificar que sus operaciones crediticias no son las correctas, por ello afecta a la misma institución;

#### Índice de Morosidad del Periodo Investigado

<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
28,68%	29,77%	15,56%

**Fuente:** Coac Wuamanloma Ltda.  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

Como se puede observar en la tabla anterior el índice de morosidad ha ido disminuyendo para el año 2018, pero cabe recalcar que aún persiste la morosidad en niveles altos por ello es necesario realizar la investigación.

Con un corte al mes de junio del año 2019 tiene un total de cartera vendida de \$ **558139,85** de los cuales el \$ **96043,93** está en riesgo de llegar a ser cartera morosa, es decir un **17.21%**, por ello es necesario evaluar los procedimientos de colocación de créditos y gestión de cobranzas que se viene llevando a cabo por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

Muchos socios no cuentan con conocimientos financieros adecuados; siendo necesario que el asesor de crédito tenga una capacitación acorde al cargo que desempeña dentro de la institución, una educación amplia sobre el tema; puesto que es necesario al momento de la concesión de créditos la información obtenida, sea investigada minuciosamente para evitar en un futuro tener problemas de cartera incobrable.

### **Formulación del problema**

¿Cómo la evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas ayudará a mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., de la Parroquia Salasaka periodo 2016 – 2018?

### **Sistematización del problema**

- La metodología utilizada actualmente en los procedimientos de créditos y cobranzas tiende a tener falencias.
- La mala aplicación de los procedimientos de créditos y cobranzas incide a incrementar la tasa de morosidad.
- El oficial de crédito no cuenta con la capacitación adecuada al cargo que desempeña.
- Con un alto índice de morosidad la cooperativa puede ser liquidada por la entidad competente.

### **Objetivos**

#### **General**

Evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., de la Parroquia Salasaka, con fin de minimizar el índice de morosidad.

## **Específicos**

- Describir las bases teóricas relacionadas con los procedimientos de créditos y cobranzas.
- Realizar un diagnóstico de la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., con la finalidad de determinar las falencias en los procedimientos de créditos y cobranzas.
- Aplicar indicadores que denoten la realidad financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda.

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación pretende evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda., son factores que varias instituciones financieras se enfrentan al momento de la concesión de crédito, teniendo la incertidumbre de que se cumpla las cuotas fijadas.

Por lo mencionado anteriormente es necesario la investigación del tema propuesto, al contar con los procedimientos correctos y la aplicación adecuada, beneficia a la institución financiera al momento de realizar las operaciones de crédito y por ende ayuda a mitigar el riesgo que se expone al contar con un nivel alto de cartera vencida.

Con la evaluación de los procedimientos se pretende corregir las falencias existentes en la concesión de los créditos, que se vienen presentando desde años anteriores a la investigación, tomando en cuenta la situación actual se observa que no existe gran diferencia, el riesgo crediticio y la tasa de morosidad se mantienen altas.

## **Justificación Teórica**

El proyecto de investigación se justifica teóricamente porque para realizarlo se requiere el apoyo de varias fuentes bibliográficas de diferentes autores, además se utilizó tecnología para realizar consultas de información actual que ayudo al progreso de la investigación.

## **Justificación Metodológica**

El tema de investigación se justifica metodológicamente porque, con la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos necesarios, se logrará continuar con el desarrollo de la investigación, además se aplicará entrevistas y encuestas a las personas involucradas.

### **Justificación Práctica**

El presente tema de investigación se justifica porque, con la aplicación de la investigación se explorará el comportamiento de la cartera de crédito y los procedimientos de la concesión de créditos, de la misma manera con los resultados obtenidos a futuro con la aplicación de las entrevistas y encuestas nos daremos cuenta de las falencias que tiene la institución.

En la práctica la investigación beneficia directamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., e indirectamente a los socios que podrán adquirir mejores créditos con mayores beneficios.



## **CAPITULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **1.1. Antecedentes de Investigación**

Para la realización de la presente investigación se ha revisado y analizado diferentes archivos bibliográficos en internet que contienen temas similares a la investigación que se está realizando, de esa manera aporten a dar soluciones inmediatas al problema en estudio por ello se toma en cuenta las siguientes investigaciones y que a continuación se cita:

(Astudillo, 2018) En su investigación “Diseño de estrategias orientadas a mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba Provincia de Chimborazo”. Trabajo de Grado de la Carrera de Ingeniera en Finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Manifiesta que:

El diseño de estrategias, políticas y procedimientos estarán encaminadas al área de créditos y cobranzas, con la finalidad de disminuir el índice de morosidad y mantener un nivel de morosidad bajo adecuado, todo ello constituye una guía metodológica, con el objetivo de crear una eficiente gestión en la concesión de créditos, mantener un proceso adecuado y de esa forma una recuperación oportuna (Astudillo, 2018).

(Ramos, 2017) En su investigación “Diseño de políticas y estrategias para disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón San José de Chimbo, Provincia de Bolívar, periodo 2016-2017”. Trabajo de Grado de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Manifiesta que:

Al no contar con un procedimiento claro y definido en el área de crédito, no se puede aplicar correctamente la metodología al momento de la concesión de créditos y gestión de cobranzas, motivo por el cual existe un inadecuado manejo de la cartera de crédito, lo cual ocasiona problemas a la administración y un incremento en el riesgo crediticio (Ramos, 2017).

(Andrade, 2019) En su investigación “Evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio de la Coac Riobamba Ltda., agencia Chunchi, período 2017”. Trabajo de Grado de la Carrera de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Manifiesta que:

Al evaluar los procesos de otorgamiento crediticio se encontró diversas debilidades, tales como el incumplimiento de metas por parte de los asesores de crédito, la falta de un reglamento interno que regule los procedimientos de crédito y gestión de cobranza, lo cual incide que el índice de morosidad se mantenga en niveles altos por ello es necesario que la institución tenga una metodología a seguir para realizar sus operaciones crediticias (Andrade, 2019).

De los trabajos de investigación citados anteriormente se puede rescatar que la morosidad se puede tratar a través de la aplicación de un adecuado proceso de concesión de crédito.

### ***1.1.1. Antecedentes históricos***

El sistema cooperativismo en la economía del país juega un papel muy importante, captando recursos económicos y dando financiamiento a aquellos no tienen acceso a la banca tradicional, el tipo de crédito más solicitado en las cooperativas son los microcréditos que benefician a las pequeñas y medianas empresas.

En la provincia de Tungurahua para el año 1962, la iglesia ecuatoriana gestiona una campaña de fomento para la creación de una cooperativa, consiguiendo incentivar la idea de unir esfuerzos y trabajo en equipo, para buscar soluciones a las posibles trababas que ponía la banca tradicional al momento de acceder a un crédito.

La Cooperativa de Ahorro Crédito “Wuamanloma”, es una institución de servicios dedicado a la intermediación monetaria, mediante captaciones de fondos del público, ahorros a la vista, certificados de aportación y depósitos a plazo fijo, dichos fondos son entregados en créditos, principalmente para actividades como la agricultura, la ganadería, comercio, mediante un proceso de calificación y análisis de las carpetas entregadas para solicitar un crédito, es decir, que es una institución que trabaja mancomunadamente con los habitantes del sector. Actualmente la cooperativa con 2300 socios en sus diferentes agencias.

### ***1.1.2. Marco Legal***

La Cooperativa de Ahorro Crédito “Wuamanloma”, fue aprobada en el MIES el 03 de junio del 2009, inscrita el 25 de septiembre del 2009 en el registro general de Cooperativas con el N° de Orden 7351, inició sus actividades el 10 de octubre de 2009, con el acuerdo ministerial N° 002-DPT-C- 2009, su domicilio en la comunidad de Wuamanloma, parroquia Salasaka, cantón San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua, dedicada principalmente a brindar servicios financieros a la sociedad.

### ***1.1.3. Ubicación geográfica***

#### *Oficina Matriz*

Provincia de Tungurahua, cantón San Pedro de Pelileo, Parroquia Salasaka en la comunidad de Wuamanloma, además cuenta con infraestructura propia en donde ejercen sus actividades.

Teléfono

032765006

#### *Agencia Pelileo*

Provincia de Tungurahua en el cantón San Pedro de Pelileo en las calles Antonio Clavijo y Calicuchima.

Teléfono

032831412

#### *Agencia Salcedo*

Provincia de Cotopaxi, cantón San Miguel de Salcedo en el sector la Palmera en las calles Belisario Quevedo y Pedro Salcedo.

## **1.2. Marco teórico**

### ***1.2.1. Superintendencia de economía popular y solidaria***

Según el Código Orgánico Monetario Financiero (2014) manifiesta que:

Art. 74.- **Ámbito.** La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario,

se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria para el correcto manejo de la misma.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, mantendrá las funciones determinadas en el artículo 62, excepto los numerales 18 y 19. El numeral 10 del artículo citado se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado. Por ello es necesario conocer con qué tipo de capital cuentan las distintas cooperativas. (Código Orgánico Monetario Financiero, 2014)

La Seps es una entidad de control y supervisión al sector financiero popular y solidario para el correcto ejercicio de las actividades de las entidades financieras que son objeto de sus regulación, cada una de las instituciones se acogen a las políticas, reglamentos que emite la entidad reguladora.

### ***1.2.2. Sector cooperativo***

La superintendencia de Economía Popular Solidaria define que:

Es el conjunto de cooperativas, entidades, sociedades que se han unido de forma voluntaria para satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común, mediante la conformación de empresas de propiedad conjunta, de derecho privado e interés social basándose en los principios universales del cooperativismo para el buen desarrollo económico. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

Las cooperativas según su actividad, se clasifican en los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

**Art. 24.- Cooperativas de producción:** son todas aquellas en las que sus socios se dedican a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva entre ellas tenemos: los agricultores, los huertos familiares, ganadería, pesqueros, agropecuarias, industrias, textil y entre otros. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

**Art.- 25 Cooperativas de consumo:** tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes que son de libre comercialización entre ellos tenemos: artículos de primera necesidad, abastecimiento de semillas, abono, y herramientas, etc.

**Art.- 26 Cooperativas de vivienda:** este grupo tiene por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de una obra en la

urbanización entre otras actividades vinculadas, para el beneficio de sus socios, esta cooperativa tiene una particularidad de que los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, NO podrán pertenecer a la misma cooperativa

**Art.- 28 Cooperativas de servicio:** son aquellas organizaciones que se organizan con el fin de satisfacer las diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajador, como: transporte, vendedores autónomos, trabajo asociado, educación y salud. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

### 1.2.3. Cooperativas de Ahorro y crédito

El Código Orgánico Monetario Financiero (2014) define que son:

Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera, apoyando a los sectores vulnerables en negocios, emprendimientos, etc.,. (Código Orgánico Monetario Financiero, 2014)

**Tabla 1-1:** Segmentación de cooperativas

SEGMENTO	ACTIVOS (\$)
1	Mayor a 80'000,000
2	Mayor a 20'000,000 hasta 80'000,000
3	Mayor a 5'000,000 hasta 20'000,000
4	Mayor a 1'000,000 hasta 5'000,000
5	Hasta 1'000,000 Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Surintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Moreta María, 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma inició sus actividades el 10 de octubre de 2009, con el acuerdo ministerial N° 002-DPT-C- 2009, por un grupo de personas del sector con el objetivo de realizar intermediación financiera, además de brindar un servicio a la comunidad; la institución cumple con las políticas, lineamientos que rige al pertenecer al segmento 4.

#### **1.2.4. Actividades Financieras**

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidara, 2013) Manifiesta en el Art. 83.-Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades.

- Recibir depósitos a la vista y a plazo;
- Otorgar préstamos a sus clientes;
- Realizar sobregiros ocasionales;
- Realizar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Ejercer 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, por el otorgamiento de garantías, que esté de acuerdo con las normas, prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán ejercer cualquier actividad u operación financiera que esté debidamente autorizada por la superintendencia. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidara, 2013)

#### **1.2.5. Evaluación**

Cristian Salazar (2012) menciona que evaluación es un:

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia y eficacia, con que ha sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, facilitando la determinación de las actividades y adquiriendo las medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en periodo determinado de tiempo. (Salazar, 2012)

#### **1.2.6. Procedimientos**

Según Riquelme, M. manifiesta que los procedimientos:

Son una secuencia definida, que se realiza paso a paso, de actividades o acciones, que deben seguir un orden establecido para realizar una tarea, además son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de las actividades a futuro. (Riquelme, 2017)

### 1.2.6.1. Etapas del procedimiento

Para llegar a cumplir con los objetivos establecidos es necesario seguir un procedimiento y las cuales se debe cumplir con una sucesión de etapas que se menciona a continuación:

- a) **Propósito:** intención de realizar el trabajo
- b) **Alcance:** hasta qué punto se puede aplicar el procedimiento.
- c) **Definiciones:** lista de los conceptos importantes que se mencionados en el documento.
- d) **Referencias:** se busca procedimientos aplicados en otras empresas que sean similares, comunes a la nuestra.
- e) **Responsabilidades:** en este punto se menciona a todos los involucrados y las responsabilidades de cada uno.
- f) **Requerimientos:** son todos los pasos y recursos importantes para concluir el proyecto.
- g) **Anexos:** son todos los diagramas de flujos, formularios y todo lo relevante para el procedimiento. (Riquelme, 2017)

### 1.2.7. Crédito

Juanma Caurin (2016) define que: Es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor que lo devolverá en un futuro con intereses.

Los créditos concedidos por parte de una entidad financiera se utilizan para financiar algún tipo de emprendimiento o para realizar una inversión empresarial de acuerdo a las necesidades del deudor, con el objetivo de obtener utilidades a futuro, la persona o institución que presta el dinero se la conoce como acreedor además de prestar realiza una inversión, es decir el tiempo juega un papel muy importante, el dinero es devuelto en el tiempo fijado, pero con una serie de intereses que son beneficios para el acreedor. (Caurin, 2016)

El crédito según (Morales Castro & Morales Castro , 2014), en su libro crédito y cobranzas manifiestan que el crédito es un:

Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses, con el fin de mejorar la situación económica. Se distingue del préstamo en que éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo pudiendo utilizar el porcentaje que se desea; para llegar a obtener este beneficio se debe cumplir con varios requisitos que pida el acreedor. (p.50)

### 1.2.7.1. Línea de crédito

Según el (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018) manifiesta que es un: “Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.”

### 1.2.7.2. Políticas de crédito

Según el texto de Créditos y Cobranzas de los hermanos (Morales Castro & Morales Castro , 2014) manifiestan que:

*Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa, al expresar por escrito deben comunicar que es lo que se puede hacer y lo que no se debe, la empresa establece políticas para cada función específica, políticas de venta, de compras, de producción, de personas, de crédito, de cobranzas, entre otras, las políticas se establecen de acuerdo a los objetivos de la empresa y lo necesario para cada departamento. (p.136)*

### 1.2.7.3. Clasificación del crédito

Las operaciones de crédito según (Morales Castro & Morales Castro , 2014) se clasifican de acuerdo a:

**Tabla 2-1:** Clasificación del crédito

<b>CRÉDITO</b>	<b>ENUNCIADO</b>
<b>Por su destino</b>	<p>El crédito se otorga para la producción es decir permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo como para maquinaria y equipo que ayuda a la producción de bienes y servicios.</p> <p>Además se otorga el crédito de consumo el cual se invierte en agricultura, pesca, comercio, industria, transporte, construcción, etc., este tipo de préstamo está hecho específicamente para personas que deseen adquirir bienes.</p>
<b>Por las garantías otorgadas</b>	<p>Se distingue el crédito con garantía real que puede ser un bien del deudor.</p>



	El crédito con garantía personal el cual es asegurado y evaluado por el conjunto del patrimonio del prestatario sin afectar ningún bien en especial.
<b>Por su duración</b>	Según el tiempo se pueden distinguir los créditos a corto, mediano y largo plazo, sin que exista ninguna limitación para cada uno de los créditos

**Fuente:** (Morales Castro & Morales Castro , 2014)

**Elaborado por:** Moreta María,2021

#### *1.2.7.4. Aplicación de crédito.*

(Avantia, 2018) manifiesta que es necesario tener información detallada del cliente solicitante de crédito para un mejor análisis de su capacidad de pago:

Para administrar del riesgo es necesario tomar decisiones informadas sobre quienes califican, el monto de crédito y sus condiciones; dependiendo de la información obtenida se analiza la aplicación del crédito, los términos de concesión de crédito pueden ser modificados.

Es necesario que la solicitud de crédito que proporciones al solicitante vaya acompañada de una carta que incluya instrucciones de llenado, tiempos de respuesta estimados por parte de la institución y el compromiso por parte del asesor de crédito que la información obtenida será mantenida de manera confidencial.

#### *1.2.7.5. Calificación de crédito*

(BanEcuador, 2018) manifiesta que la calificación de crédito es: “La evaluación que realiza un especialista, la cual proporciona una puntuación sobre el riesgo de crédito y la capacidad de pago con que cuenta un ciudadano.”

#### *1.2.7.6. Etapas en la concesión de créditos*

(Fuprogal, 2018) menciona que el manual de crédito de las cooperativas de ahorro de crédito del segmento 4 y 5 (2018), menciona que para un correcto análisis de crédito es necesario seguir una serie de etapas:

- **Evaluación y visita a solicitante:** una vez receptada la solicitud de crédito, el oficial procede con la recolección de información, datos y documentos necesarios para sustentar su capacidad de pago; verifica la documentación emitida por el socio, la información obtenida sea consistente y verídica, para realizar las visitas personalizadas.
- **Propuesta y recomendación para la aprobación de créditos:** posterior a la etapa de evaluación y vista, si el oficial de crédito recomienda la aprobación del mismo se realiza la operación crediticia, caso contrario si el oficial no aprueba la solicitud de crédito se finaliza el proceso, la propuesta deberá encontrarse documentada y aplicar como mínimo: condiciones de financiamiento, un correcto análisis de la información financiera y la capacidad de pago del solicitante
- **Decisión de aprobación:** la aprobación o negación de las solicitudes entregadas se realiza de acuerdo a los niveles establecidos en el manual de la institución.
- **Seguimiento y recuperación:** posterior al desembolso de crédito se debe realizar las gestiones necesarias de seguimiento y recuperación de los créditos otorgados para evitar el vencimiento de las cuotas fijadas en la operación crediticia.

#### *1.2.7.7. Proceso de crédito*

En la resolución (Junta de Regulación Monetaria y Financiera , Proceso de crédito, 2017)N°. 345-2017 expresa que el proceso de crédito consiste en:

- Comprender las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación  
En la etapa de otorgamiento incluye la evaluación
- Estructuración en donde se establece las condiciones de concesión de crédito, aprobación, y desembolso del mismo  
La etapa de seguimiento comprende el monitoreo al cliente en el cumplimiento de las cuotas fijadas dentro del tiempo establecido para evitar el castigo, morosidad, refinanciamiento, reestructuración y actualización de documentos
- El cliente no llegue a cumplir con sus cuotas se incluye la etapa de recuperación ya sea por el proceso normal, extrajudicial o por medio de abogados como es a recaudación judicial, las mismas que deben estar escritas en los manuales de cumplimiento de la institución. (p.5)

#### *1.2.7.8. Contrato de crédito*

Según el manual de créditos de la cooperativa Wuamanloma Ltda. Aprobada el 2018 y actualizada el 2019 manifiesta que: “Instrumento por la cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y este se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactadas” (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).

#### *1.2.7.9. Cartera por vencer*

“Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte” (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).

#### *1.2.7.10. Cartera vencida*

“Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago” (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).

#### *1.2.7.11. Cartera que no devenga intereses*

Según el reglamento de la Coac. Wuamanloma: “Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida” (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).

### **1.2.8. Manual de crédito**

(Fuprogal, 2018) Menciona que son: “Documentos que contienen procedimientos y políticas que se debe considerar al momento de la colocación de recursos económicos, para mantener una adecuada gestión de crédito en la institución, para que no exista problemas a futuro.”

### **1.2.9. Capacidad de Pago**

(BanEcuador, 2018) En su glosario de términos menciona que capacidad de Pago es: “El potencial financiero (dinero) que tiene una persona o empresa para cumplir con sus obligaciones crediticias fijadas en un periodo de tiempo”.

### 1.2.9.1. Las 5 “C”s del crédito

(Huérfano, 2010) Manifiesta que las 5 “C” del crédito son: el carácter del cliente, la capacidad de pago, el capital colateral (garantía) y por últimos las condiciones económicas, es necesario analizar detenidamente cada uno de ellos:

**Carácter del cliente:** Se refiere a las cualidades de honorabilidad y solvencia moral de la persona, es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas, por ello es necesario analizar detenidamente al cliente antes de tomar cualquier decisión que pueda afectar a la institución.

**Capacidad de pago:** Es muy importante para las instituciones financieras y para el cliente; por lo que es necesario demostrar con hechos y comprobantes de la empresa o negocio que labora la persona solicitante, de esa manera analizar que si tiene suficientes recursos económicos para pagar a tiempo el crédito solicitado en las entidades.

**Capital:** muchos ejecutivos explican que con este concepto se hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer en cualquier momento para cubrir su compromiso en caso de quedarse sin empleo u otra forma de ingresos, es otra forma de cubrir sus deudas.

**Colateral (garantía):** en ciertos tipos de créditos se pide que quede como garantía prendaria bienes o valores mientras se liquida en su totalidad el crédito solicitado, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito al realizar todo este proceso se habla del colateral, en pocas palabras es un respaldo de que se cumplirá la deuda contraída con la institución financiera.

- a) **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).
- b) **Garantía hipotecaria:** Es aquella que está constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor es la seguridad de pago (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Condiciones económicas:** Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que el banco o institución financiera otorga un crédito, la institución toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales,

geográficos, industriales y de mercado, para disminuir el riesgo de incumplimiento de las cuotas fijadas.

#### **1.2.10. Cobranzas**

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una entidad al solicitante, regularmente industrial, comercial, financiero, prestadora de servicio (Calderón, 2019). La cooperativa otorga créditos con la incertidumbre de cuando lo recuperara, mucha de las veces depende de la educación financiera de los socios.

##### **1.2.10.1. Gestión de Cobranzas**

(Credifinanciera, 2017) Menciona que: “Es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y de esa manera pueda aprovechar las ventajas que brinda la institución.”

##### **1.2.10.2. Estrategias de cobranza**

En el libro de Crédito y Cobranzas de los hermanos (Morales Castro & Morales Castro , 2014) se menciona que:

Para determinar las estrategias es necesario segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes que tiene los clientes y las cuentas, por ejemplo: monto, antigüedad, producto, perfil del cliente, condiciones similares, geografía, entre otros aspectos, de esa manera determinar las estrategias adecuadas para cada segmento de clientes que contengan problemas similares, las estrategias establecen las formas de cobro, las acciones o criterios de negociación en las cuotas, el tiempo, condonaciones, cada uno de ellos definidos al segmento de clientes que tiene problemas de cumplimiento de cuotas fijadas. (p. 146)

##### **1.2.10.3. Fases de cobranza**

###### **➤ Prevención.**

Son acciones encaminadas para evitar el incumplimiento de pago de clientes, disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para contrarrestar en caso de aumento del riesgo por el incremento de pagos no realizados, como es el caso de acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o si no por un consultorio de abogados particulares

ajenos a la institución que estén especializados en la recuperación de cartera morosa en tiempo límite. (Morales Castro & Morales Castro , 2014) p.146.

➤ *Cobranza.*

En esta fase se realiza cobros de deudas a tempranas instancias de que la cartera de crédito llegue a mora, probablemente la empresa no desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de realizar negocios de una manera más segura y rentable para la empresa.

➤ *Recuperación.*

Son acciones encaminadas a recuperar adeudos de crédito en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con aquel cliente, porque está seguro de que no llegara a cumplir con sus obligaciones, y es como perderá el dinero. (Morales Castro & Morales Castro , 2014) p.146

➤ *Extinción.*

“Está encaminada a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes llegan a cancelar sus obligaciones, después haber aplicado diversas estrategias de cobranza para recuperare el capital”. (Morales Castro & Morales Castro , 2014, p.146).

1.2.10.4. *Proceso de cobranza*

Comienza antes de que se venza el plazo establecido de pago de la cuota y se le conoce como deuda por vencer y continuar de manera más fuerte una vez que vence el plazo de pago que se conoce como deuda morosa, las empresas para recuperar tiene diferentes metodologías que a continuación se presenta (Adiós Deuda, 2017).

➤ *Cobranza preventiva*

Este tipo de cobranza se realiza en las empresas para recordar a los compradores que deben pagar su deuda antes de que se agote el plazo establecido, es decir durante la deuda por vencer.

➤ *Cobranza extrajudicial*

Luego de realizar la cobranza preventiva se pasa a realizar la cobranza extrajudicial es aquella cobranza en donde se utiliza todas las herramientas que tiene una empresa para poder recuperar su

dinero sin llegar a juicio, sin la realización de una demanda en contra del deudor. Generalmente la cobranza extrajudicial comienza en el **día 21** después de que se venció la deuda.

En este proceso de cobranza se puede realizar llamadas telefónicas en los días laborables de lunes a sábado en horario de 8:00 a 20:00 sin interrumpir otro horario, además no se puede notificar a terceras personas a parte del garante, si se cancela la deuda durante la cobranza extrajudicial se acaba el proceso, pero si continua la deuda y el deudor no tiene intenciones de cancelar la deuda se procederá a la cobranza judicial.

#### ➤ *Cobranza judicial*

La última opción que utiliza la institución para recuperar el dinero es la cobranza judicial que por lo general empieza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda.

Es una demanda que realiza la institución al deudor con la finalidad de recuperar el dinero, por otro lado el deudor no tiene la intención de cancelar la deuda, por lo tanto acuden a tribunales para iniciar un juicio contra la persona morosa, si se cancela la deuda más los intereses se cancela la cobranza judicial inmediatamente, pero si continua puede haber consecuencias graves para el deudor (Adiós Deuda, 2017).

### **1.2.11. Riesgo**

(Glosario de Términos Financieros, 2015) Define al riesgo como:

El grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión, en términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión; en la actualidad existen varias clases de riesgos como: mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés.

#### **1.2.11.1. Clases de riesgo**

**Riesgo de mercado:** es la probabilidad de pérdida en que una entidad puede incurrir en los cambios en los precios de los activos financieros, tasa de interés y los diferentes tipos de cambios que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas en un periodo económico en una región .  
(Emagic, 2018)

**Riesgo de Liquidez:** es la probabilidad de que una entidad no disponga de recursos líquidos necesarios para poder cumplir sus obligaciones con terceros a tiempo, por tanto, se vea forzada a

limitar sus operaciones e incurrir en pasivos con altos costos o vender sus activos en condiciones desfavorables para la entidad. (Emagic, 2018)

**Riesgo crediticio:** el factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago, aquí se tiene dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales pueden decirse si se presenta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida. (Estupinán Gaitán, 2015, p.62)

#### *1.2.11.2. Administración y calificación de riesgo*

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidara, 2013) En su artículo 92 menciona que:

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

#### *1.2.11.3. Administración de riesgo*

La (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la Resolución No. 128-2015-F., menciona que la administración de riesgo es: “El proceso mediante el cual las entidades financieras identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean, y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestos, de esa manera lograr minimizar el riesgo y su impacto en la institución.”

#### *1.2.11.4. Evaluación del riesgo*

Según (Estupinán Gaitán, 2015) Todas las organizaciones enfrentan riesgos, que afectan la posibilidad de la organización de competir para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios.

Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos
- Competencia, aptitud e integridad del personal
- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones
- Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.



La evaluación de riesgo es “la identificación y análisis del riesgo que se relacionan con el logro de los objetivos, la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.” (p.39)

Para una correcta evaluación de los riesgos es necesario seguir una metodología que sea acorde a la necesidad, pero también es necesario contar con una planeación de lo que se espera realizar, personal adecuado para realizar el trabajo en un tiempo determinado y que al final de la evaluación los resultados sean fiables para tomar la mejor decisión que sea favorable para la institución.

Riesgo de crédito.

Resolución No. 345-2017-F, menciona que el riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

**Tabla 3-1:** Tipo de riesgo crediticio

<b>RIESGO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PERIODO DE TIEMPO</b>
Riesgo normal	A1	0 hasta 5 días
	A2	6 hasta 20 días
	A3	21 hasta 35 días
Riesgo potencial	B1	36 hasta 50 días
	B2	51 hasta 65 días
Riesgo deficiente	C1	66 hasta 80 días
	C2	81 hasta 95 días
Riesgo dudoso recaudo	D	96 hasta 125 días
Riesgo pérdida	E	Mayor a 125 días

**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2017)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) Guía para la Gestión de riesgos de una entidad menciona que existe alertas para no incurrir en el riesgo, que a continuación e detalla:

**Alerta de riesgo normal:** “Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida baja, que no afecta a ciertos procesos de la institución, y que se requiere la atención de la gerencia y mandos medios para resolver el problema antes de que llegue a mayores”

**Alerta de riesgo medio:** “Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida moderada, que no afecta significativamente a los procesos de la entidad financiera, y se administran con controles y procedimientos rutinarios por parte de las personas encargadas”.

**Alerta de riesgo alto:** “Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta para la entidad, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos, y que requiere el análisis y atención del Consejo de Administración y Gerencia para resolverlo”.

**Alerta de riesgo crítico:** Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta a la institución, que puede afectar gravemente al negocio e incluso puede llevar a la liquidación de la misma, por lo que requiere acciones inmediatas por parte del Consejo de Administración y Gerencia. (*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016*)

#### *1.2.11.5. Gestión del riesgo crediticio*

Alejandro Vargas Sánchez y Saulo Mostajo Castelú manifiesta que la gestión del riesgo crediticio:

Es el proceso que deben seguir las entidades financieras que contemplan las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación, transferencia y divulgación; cada una de ellas implica importancia en la administración de cartera de créditos, cuyos efectos afectan a las utilidades que pueden conllevar a la insolvencia de la entidad financiera. (Vargas Sánchez & Mostajo Castelú, 2014)

#### *1.2.11.6. Mitigadores de riesgo*

Son todos los programas, políticas, normas, procedimientos, procesos y controles internos; adoptados, desarrollados y ejecutados por las personas obligadas, para cada factor de riesgo, con el propósito de minimizar o controlar los riesgos a los que se encuentran expuestas cada una de

las acciones que se ejecuta dentro de las entidades (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

### ***1.2.12. Funciones generales de créditos y cobranzas***

(Morales Castro & Morales Castro , 2014) Manifiesta que el departamento de créditos y cobranzas deben cumplir con las siguientes funciones:

**Otorgamiento de los créditos:** otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que está establecida en las instituciones financieras o bancos, para el financiamiento de un negocio o emprendimiento.(pp 90-91)

**Estudio de los estados financieros e información anexa:** para tener información financiera en el momento de la decisión de otorgar el crédito, de esa manera tomar la decisión correcta.

**Gestión efectiva de la cobranza:** se debe enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso, buscar un acuerdo mutuo que favorezca a las dos partes involucradas.

**Informes a gerencia:** deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitan, y los movimientos de la cartera de clientes, para un mejor control y evitar problemas a futuro. (pp 90-91)

**Control de personal a su cargo:** como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo especialmente a los asesores de crédito para el cumplimiento de sus funciones y por ende el cumplimiento de las metas.

**Determinación de malas deudas:** el riesgo de otorgar créditos sin tomar en cuenta el riesgo ha ocasionado malas deudas que están fuera de cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercer alguna acción de cobranzas por lo que se considera como deudores irresponsables con sus obligaciones contraídas. (pp 90-91)

**Verificación de documentos:** uno de los fundamentos de control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar la información de los documentos entregados por parte del solicitante, para disminuir el riesgo de cartera vencida. .(pp 90-91)

### 1.2.13. Mecanismos de soluciones de créditos vencidos

**Tabla 4-1:** Mecanismos de solución de créditos vencidos

<b>MECANISMOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b><i>Novación</i></b>	<p>Es la operación de crédito mediante la cual se extingue la obligación original con todos sus accesorios (garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal); y nace una nueva operación y totalmente distinta a la anterior.</p> <p>Para acceder a este mecanismo el socio deberá solicitar formalmente por escrito, de forma individual, debidamente documentada y sustentada por un reporte de crédito, derivado de un análisis de la nueva capacidad de pago del socio.</p> <p>Cabe recalcar que los intereses vencidos y de mora de la operación original no serán sujetos de novación.</p> <p>Las operaciones de crédito que son sujeto de novación serán aprobadas por las instancias que aprobaron el crédito original (oficial de crédito).</p>
<b><i>Refinanciamiento</i></b>	<p>Esta operación procede por solicitud del socio al presenta dificultades temporales de liquidez.</p> <p>Los intereses vencidos y de mora de la operación original no serán sujetos de refinanciamiento.</p> <p>Cabe recalcar que solo se puede refinanciar una sola vez las operaciones de crédito.</p> <p>Si, la operación refinanciada no cumple con las condiciones pactadas en el contrato, es decir tiene probabilidades de incumplimiento de la obligación actual, esta procederá a ser reestructurada y/o declarada en plazo vencido.</p>
<b><i>Reestructura</i></b>	<p>Se presenta cuando el socio presenta fuertes deficiencias económicas con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago insuficiente o nula y serios problemas para honrar sus obligaciones es decir tiene la</p>

	<p>voluntad de pagar, pero su condición económica no le permite.</p> <p>Se procede a esta operación crediticia cuando se haya agotado todas las alternativas de repago.</p> <p>Se aplica cuando el socio deudor justifique debidamente y se haya comprobado que ha minimizado su capacidad de ingresos para cubrir la deuda.</p> <p>Los intereses vencidos y de mora NO se serán sujetos de restructuración.</p>
--	--

**Fuente:** (Suriendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

#### ***1.2.14. Análisis financiero***

Según el libro de créditos y cobranza de los (Morales Castro & Morales Castro , 2014) Manifiesta que:

Es el análisis de los estados financieros los cuales muestran la situación y desarrollo financiero con que cuenta una empresa luego de haber realizado las operaciones, es decir la expresión cuantitativa de los resultados obtenidos para la administración de la misma, el objetivo de realizar este análisis es para obtener suficientes elementos de juicio para apoyar una toma de decisiones que puede cambiar el rumbo de la empresa, es decir se puede lograr prever una pérdida en un futuro que afecte la estabilidad de la empresa.(P.123)

##### ***1.2.14.1. Análisis vertical***

Este tipo de análisis que busca responder algunas preguntas como: como está compuesto un activo, pasivo y patrimonio, que porcentaje de los ingresos representa el costo de ventas, los gastos y las utilidades al lograr responder estas preguntas se puede identificar cambios importantes en las políticas de inversión financiación y operación en una compañía, además cabe recalcar que este tipo de análisis se realiza de un mismo periodo no se puede realizar comparaciones con otros periodos es decir estático. También cabe mencionar que es Estado de Situación Financiera presenta la estructura de inversión es decir los activos y la financiación representa el pasivo y patrimonio en cambio el Estado de Resultado informa como se realizó la operación de la compañía en un periodo determinado, es decir cuántos ingresos logró y que recursos utilizo para lograr alcanzarlos lo propuesto en un inicio de actividades. (Téllez, 2019)

#### *1.2.14.2. Análisis horizontal*

Este tipo de análisis es dinámico a diferencia del análisis vertical, en donde realiza comparaciones entre periodos de los estados financieros se puede identificar cambios significativos, se puede reflejar los resultados en términos absolutos o relativos al aplicar ese tipo de análisis es posible responder la pregunta ¿Cuánto y por qué vario una cuenta de los estados financieros? (Téllez, 2019)

#### *1.2.15. Indicadores financieros*

Los indicadores financieros o ratios financieros son aquellos que analizan los estados financieros de una empresa desde un punto de vista individual, comparando con la competencia o con el líder del mercado y empresas del mismo giro del negocio para poder reflejar de mejor manera el comportamiento de la misma en un periodo determinado de tiempo. (Buján, 2018)

##### *1.2.15.1. Cálculo de los indicadores Financieros*

En todas las empresas se puede calcular los indicadores financieros a partir de la información obtenida de esa manera se pueden utilizar la información obtenida para analizar las tendencias y comparar la empresa con las demás empresas que ejerzan la misma actividad o estén liderando el mercado, muchos de los casos al analizar los estados financieros se puede predecir el futuro de la institución como puede ser la quiebra o la mejora de la misma. (Buján, 2018)

##### *1.2.15.2. Aspectos utilizados para el cálculo de los indicadores*

La metodología utilizada para el cálculo y análisis de los indicadores financieros, es tomado a partir de las definiciones aceptadas financieramente, y por los conceptos generados por la Superintendencia de Bancos, por ende se fortalece la interpretación de los resultados obtenidos cabe recalcar que cada uno de estos indicadores posee su particularidad, ya que los mismos ocupan diferentes cuentas, diferentes periodos las cuales son necesarias para su cálculo. ( Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

##### *1.2.15.3. Importancia del cálculo de los indicadores financieros*

El cálculo de los indicadores financieros es relevante, ya que se considera como una guía en la toma de decisiones a futuro por parte de los gerentes de una institución, además se puede conocer el estado real de la misma por medio de un diagnóstico de los principales ratios, el indicador se complementa con la interpretación, de tal forma que nos permite tomar medidas con el objetivo de optimizar los

resultados a corto y largo plazo, con el manejo de nuevas estrategias que permitan mitigar los riesgos que incurren a futuro las instituciones financieras. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

### 1.2.16. Principales indicadores financieros

**Tabla 5-1:** Indicadores

INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
<b>Morosidad de la cartera microcrédito</b>	$\frac{\text{Cartera Improductiva micro.}}{\text{Cartera bruta microcredito}}$	Indica que mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.
<b>Cobertura de cartera de microcrédito.</b>	$\frac{\text{Provisiones de la cartera micro.}}{\text{Cartera improduc. carter. micro.}}$	Mide la cobertura (nivel de protección) de la cartera de microcrédito que registra problemas de incobrabilidad en la entidad.
<b>Intermediación financiera.</b>	$\frac{\text{Cartera bruta}}{\text{Depósito a la vista + Depósito a plazo}}$	Este indicador manifiesta que mientras mayor es el indicador, significa que la entidad es más eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que recepta.
<b>Liquidez</b>	$\frac{\text{Fondos disponibles + inversiones}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo}}$	Este indicador refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas.
<b>Riesgo crediticio</b>	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera vencida + cartera por vencer}}$	El indicador mide el porcentaje de los créditos que son incobrables, que pueden

		causar problemas de liquidez a la institución.
--	--	--

**Fuente:** (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### **1.3. Marco conceptual**

#### ***1.3.1. Evaluación de los Procedimientos***

Procedimientos es el método que se utiliza para recopilar la información, es decir los pasos puntuales que se debe seguir para completar una tarea, por lo tanto la evaluación de los procedimientos es la valoración por escrito de todos los pasos que se lleva a cabo, además de la aplicación de indicadores para poder evaluar los pasos utilizados. (Chen, 2018)

#### ***1.3.2. Procedimientos de créditos***

Son todos aquellos métodos (técnicas, pasos) que se utiliza para otorgar un crédito, dentro de las cuales está la evaluación, estructuración (condiciones como el monto, plazo), aprobación y el desembolso del crédito al socio cada uno de estos métodos sigue un paso consecutivo para llegar al objetivo final.

#### ***1.3.3. Procedimientos de cobranzas***

Son aquellos métodos, técnicas, pasos anticipados y planificados debidamente de tal modo que siguen una secuencia en forma regular y ordenada, con la finalidad de maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de cuentas incobrables que afectan a la institución, se tiene 4 etapas tradicionales: es recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción judicial. (Créditos- Y Cobranzas, 2016)

#### ***1.3.4. Morosidad***

La morosidad de un crédito se define como una situación en el que el deudor se ha retrasado tres meses (90 días) en el pago de la cuota correspondiente, se trata de una situación de alto riesgo que incurre el deudor pero que aún no ha caído en la categoría de crédito incobrable. (Economipedia, 2021)



### ***1.3.5. Buro de crédito***

“En el Buro de crédito de información crediticia se registran las obligaciones existentes tanto en el sistema financiero como en establecimientos comerciales durante 3 años”. (Superintendencia de Bancos, s.f.)

### ***1.3.6. Central de riesgo***

“La Central de Riesgo es manejada por la Dirección de Riesgo de Datos Públicos y en la misma se registran las obligaciones crediticias únicamente con entidades financieras correspondientes a los últimos 6 años”. (Superintendencia de Bancos, s.f.)

## **1.4. Idea a defender**

La evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., permitirá observar las falencias existentes en cada una de las áreas de estudio de esa manera ya conocida la problemática dar a conocer a las principales autoridades de la instituciones las falencias encontradas y mejorarlas para una buena administración financiera en los próximos periodos.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Enfoque de investigación**

Para el presente trabajo de investigación el enfoque investigativo será: cuantitativo y cualitativo porque son métodos complementarios, los mismos que ayudaran a recopilar información, datos y características acerca del objeto de investigación.

Conocer la situación financiera de la institución es de suma importancia para poder aplicar la evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas, en las falencias que tiene las mismas.

##### **2.1.1. Cualitativa**

Permitió reunir información de los hechos, procesos, características y actitudes de los empleados de la cooperativa Wuamanloma, agencia Matriz en el área de créditos, además permitió verificar si la metodología utilizada es la correcta.

##### **2.1.2. Cuantitativa**

Se verificó mediante entrevista y encuestas que la metodología existente en la el manual de créditos, no es utilizada correctamente por parte del personal encargado, de los cuales se obtuvo datos estadísticos que permitió realizar un análisis de las falencias de la institución, de la misma manera buscar soluciones concretas.

#### **2.2. Nivel de Investigación**

##### **2.2.1. Nivel Exploratorio**

Se realiza la investigación con la finalidad de evaluar los procedimientos de concesión de créditos y gestión de cobranza, una vez identificado las falencias se procederá a dar soluciones.

### ***2.2.2. Nivel Descriptivo***

Se utiliza este nivel de investigación para describir los procesos, situaciones y actitudes que se observa en el departamento de crédito, al momento de la recepción de carpetas, análisis de la información, desembolso y su pronta recuperación, en la COAC. Wuamanloma Ltda., agencia matriz.

## **2.3. Diseño de investigación**

### ***2.3.1. No Experimental***

El presente proyecto de investigación se aplicó el diseño no experimental porque se analiza las causas y efectos en los procedimientos de créditos y cobranzas, además No conlleva el uso de laboratorio para su experimento.

## **2.4. Tipo de estudio**

### ***2.4.1. Transversal***

Se utiliza este tipo de estudio porque se realiza una comparación determinada de los índices de morosidad en los periodos de la investigación, es decir a fin de medir los avances en el tiempo.

### ***2.4.2. De campo***

La investigación se realizará directamente en lugar de los hechos, se procederá a utilizar la investigación de campo, en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

### ***2.4.3. Documental***

Se utilizó este tipo de investigación al momento de elaborar el marco teórico al recopilar información oportuna de libros, artículos científicos, tesis, entre otros, lo cual permitió poder orientar mi trabajo de investigación destacando que la información recaba sea confiable, también se utilizará para el desarrollo del marco propositivo para la obtención de la información como la metodología, procedimientos, etc.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población

En la presente investigación la población de estudio está conformada por el Gerente General y 2 asesores de crédito y socios de la COAC Wuamanloma Ltda.

La entrevista se aplicará al Gerente General y a los 2 asesores de crédito, las encuestas se aplicarán a los socios que tengan créditos en la cooperativa.

#### 2.5.1.1. Población para la investigación

**Tabla 1-2:** Población para la investigación

<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Gerente General	1
Asesores de Créditos	2
Socios	500
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

**Fuente:** Coac Wuamanloma Ltda.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

#### 2.5.1.2. Muestra

Para el número de muestra se toma en cuenta a los socios que tiene crédito en la cooperativa, como es grande el número de socios es necesario aplicar la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

#### **DATOS:**

Z = 1.96 Tamaño de la muestra

p = 0.50 Característica de las personas que muestran interés

q = 0.50 Característica de las personas que no muestran interés

N = 500 Tamaño de la población

E = 5% = 0.05 Error de la muestra

$$n = \frac{500 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(500 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{500 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(500 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 217$$

Para calcular la muestra se tomó como población los 500 socios con créditos existentes en la cooperativa se obtienen una muestra de 217 socios los cuales serán encuestados; adicional a esto se considerará 3 personas el Gerente General y los 2 asesores de crédito a los cuales se realizará la entrevista, por lo que en su totalidad se tiene un total de 220 personas.

***Muestra para aplicar la encuesta.***

**Tabla 2-2:** Muestra para aplicar la encuesta

<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Gerente General	1
Asesores de Créditos	2
Socios	217
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>

**Fuente:**Coac Wuamanloma Ltda.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos**

**Inductivo.-** “es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales de un objeto”. (Arrieta, 2017)

El método inductivo se aplica al momento de observar el comportamiento de los asesores de crédito con los socios que deseen acceder a un crédito, de esa manera conocer las falencias que tiene a simple vista.

**Deductivo.-** “es una forma de razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares por ello se basa en el estudio de la realidad mediante un proceso lógico”. (Arrieta, 2017)

Se aplica el método al momento de analizar los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas al momento de la tabulación de las respuestas emitidas por los socios y buscar soluciones para mitigar el riesgo con que cuenta la institución con respecto a la cartera de crédito morosa.

**Analítico.-** Se aplica este método al momento de buscar las causas de porque no se aplica correctamente la metodología de los procedimientos de crédito y los efectos que contrae todo aquello que es el incremento del riesgo crediticio que afecta directamente al giro del negocio.

### **2.6.2. Técnicas**

**Observación.-** Con la aplicación de la técnica de la observación se pudo conocer que la Coac Wuamanloma Ltda., cuenta con una metodología a seguir, pero no está acorde a las necesidades actuales de un asesor de crédito.

### **2.6.3. Encuesta y entrevista**

Con el objetivo de recopilar información para el desarrollo del marco propositivo, se aplica las encuestas a los socios de la cooperativa y las entrevistas se aplica al Gerente General y asesores de crédito, lo cual permite generar un diagnóstico actual, de la correcta aplicación de los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa Wuamanloma Agencia Matriz parroquia Salasaka.

#### **2.6.4. Instrumentos**

##### **Cuestionario**

Las preguntas que se realizó en la entrevista al Gerente General y asesores de crédito permitieron conocer a fondo la situación actual de la institución en cuanto a los procesos utilizados en el área de crédito, las preguntas realizadas para las encuestas de los socios ayudo a conocer las falencias que tienen los asesores al momento de la concesión de un crédito.

##### **Resultados**

Una vez aplicada las entrevistas al Gerente General, los asesores de crédito y las encuestas a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda., agencia matriz, arrojó los siguientes resultados.

## CAPITULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

##### 3.1.1. *Entrevista al personal de la Coac. Wuamanloma Ltda.*

#### ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Soy estudiante de la Carrera de Finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me encuentro realizando mi trabajo de titulación para obtener el título de Ingeniero en Finanzas, por lo que solicito a usted de la manera más comedida responder a las siguientes preguntas de la entrevista con información apegada a la realidad de la institución que usted representa.

1. **¿Conoce la situación actual de la Cooperativa en cuanto a la concesión de crédito y gestión de cobranzas?**

Si conozco, para constancia se puede mostrar que en la institución existen manuales de créditos y reglamentos para una buena gestión de cobranza que está a disposición de los asesores de crédito.

2. **¿La institución que usted dirige cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranzas debidamente aprobado?**

Recientemente en el mes de septiembre la institución aprobó los manuales con las nuevas reformas, cabe recalcar que cada tres meses se realizan las reformas de los manuales y políticas de créditos a la vez es socializado con el personal del departamento de crédito, para su mejor desempeño laboral.

3. **¿Cuenta con un cronograma de capacitación para empleados de acuerdo al cargo que desempeña?**

Como la institución es de segmento 4, posee un mínimo presupuesto para la capacitación de los empleados, pero con lo poco que se tiene se ha logrado realizar capacitaciones en las áreas más importantes como es créditos y recuperación de cartera.

4. **¿Sus empleados reciben capacitaciones permanentes? ¿Cada que tiempo?**

Los empleados de la cooperativa reciben capacitaciones trimestrales, como mencione en la pregunta anterior no se cuenta con el presupuesto suficiente para realizar capacitaciones constantes, pero cabe



recalcar que a los asesores de crédito se realiza capacitaciones trimestrales para el buen desempeño laboral y mejorar la cartera de créditos por vencer.

**5. ¿Sus empleados cumplen las metas establecidas de acuerdo al reglamento de la institución?**

Bueno han tratado de cumplir con las metas establecidas, pero al final del periodo no llegan a cumplirlo, por lo que es necesario que mis empleados tomen conciencia de su responsabilidad en el trabajo.

**6. ¿Cree usted que la evaluación de los procedimientos de crédito y cobranzas mejorara la situación en cuanto a la cartera de crédito por vencer?**

En cuanto al personal operativo existe en la cooperativa, pero falta el apoyo de un técnico profesional especializado en área, buscar nuevas estrategias para bajar el nivel de morosidad de la institución, ya que con la mejora del índice de morosidad aumentaría la liquidez de la misma.

### **3.1.2. Entrevista a los asesores de crédito**

#### **1. ¿El departamento de crédito cuenta con un manual de procedimientos?**

Los asesores a quienes fue dirigida la entrevista supieron manifestar que si cuentan con un manual de procedimientos de créditos.

#### **2. ¿El departamento de crédito se plantea metas para la concesión de créditos?**

Cada uno de los asesores manifestaron que se plantean metas y de acuerdo a su cumplimiento es la remuneración de su salario, pero cabe recalcar que en ninguno de los casos se llega a cumplir las metas al ciento por ciento.

#### **3. ¿Usted como asesor de crédito recibe capacitación para actualización de conocimientos en el área de crédito y cobranzas? ¿cada que tiempo?**

En esta pregunta existió respuestas disparejas, un asesor supo manifestar que reciben capacitaciones trimestrales, el otro asesor manifestó que recibe capacitaciones semestrales. Pero cabe recalcar que el gerente de la cooperativa también manifestó que sus empleados reciben capacitaciones trimestrales; por lo cual se llega a la conclusión de que un asesor de crédito no cumple con los horarios establecidos de capacitación o no asiste, ya sea por problemas internos o externos a la institución

#### **4. ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito?**

Cada uno de los asesores de crédito revisan las carpetas entregadas por el solicitante de crédito, pero cabe recalcar que en algunas ocasiones no se cumple con el proceso de otorgamiento de crédito, por ciertas razones de que el cliente tiene algún vínculo afectuoso con el gerente.

#### **5. ¿Después de la concesión de crédito da seguimiento a sus clientes para evitar el incumplimiento de los pagos en las fechas establecidas?**

Existe dos respuestas, un asesor de crédito le da seguimiento constantemente a los créditos otorgados para que no exista incumplimiento en los pagos, el otro asesor de crédito manifestó que se da seguimiento, pero siempre y cuando exista atraso en los pagos, es decir que espera que el problema sea grande para buscar soluciones, la forma correcta sería evitarlos.

**6. ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio? ¿Qué estrategias utiliza?**

Cada uno de los asesores entrevistados tienen diferentes estrategias de cobranza, uno de ellos realiza visitas nocturnas, visitas en grupos los fines de semanas; en cambio el otro asesor antes de la concesión de crédito revisa el buró de crédito para conocer el historial de cumplimiento del cliente, además realiza visitas en las casas, deja notificaciones entre otras estrategias.

**7. ¿A su criterio qué aspectos considera que se debe mejorar en la gestión de cobranzas?**

Los asesores de crédito manifiestan que el aspecto a mejorar para no llegar a tener cartera de crédito moroso, sería la buena colocación de créditos, revisar minuciosamente la información otorgada, aparte de eso manifiesta que se debería de realizar capacitaciones continuas en materia de cobranzas, como la actualización de los procedimientos.

**8. De los siguientes enunciados. ¿Cuál considera que es la principal causa para que el riesgo se mantenga en niveles altos? ¿Por qué?**

Falta de un correcto análisis de crédito

Falta de seguimiento del crédito

Sobreendeudamiento del socio

Inestabilidad económica del país

El primer asesor de crédito manifiesta que la principal causa para que el riesgo se mantenga alto es la inestabilidad económica del país (porque), considero que la situación actual del país tiene que ver mucho en que los socios incumplan con sus pagos como por ejemplo el desempleo cada vez es más notorio; el otro asesor de crédito manifiesta que la principal causa es la falta de un correcto análisis de crédito (porque), mientras se revise profundamente la información otorgada se conoce las falencias económicas del clientes, como es su historial en el buró de crédito, entre otras cosas.

**9. ¿Según su experiencia como asesor de crédito considera que podría mejorar el proceso de concesión de crédito en la cooperativa?**

Los dos asesores entrevistados consideran que se podría mejorar los procesos de concesión de crédito, que está en ellos, de mejorarlo, con un buen análisis de las carpetas entregadas por el solicitante, esto beneficia a mejorar los índices de morosidad que se reflejan en la actualidad.

**10. ¿Considera que con la mejora de los procedimientos de crédito y cobranzas se puede disminuir el riesgo crediticio de la Coac Wuamanloma Ltda?**

La respuesta a esta pregunta por parte de los asesores es que, SI se puede mejorar los procedimientos para disminuir el riesgo crediticio, que para eso deberíamos recibir charlas, capacitaciones en materia de nuevos procesos de créditos y cobranzas, además se debería investigar por intuición propia como debo mejorar mi gestión en la institución.

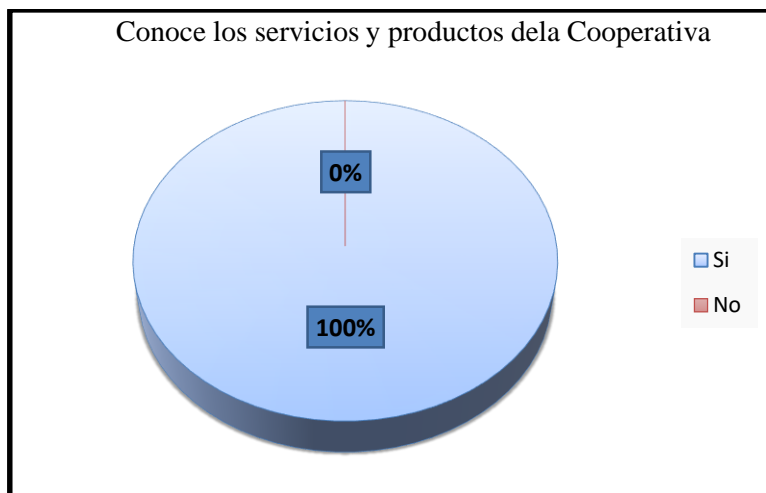
**3.1.3 Encuesta.**

**1. ¿Conoce usted los servicios y productos que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.?**

**Tabla 1-3:** Servicios y productos de la Cooperativa

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	217	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa  
Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 1-3:** Servicios y productos de la cooperativa

Fuente: tabla 1-3

Elaborado por: Moreta María, 2021

## Interpretación y Análisis

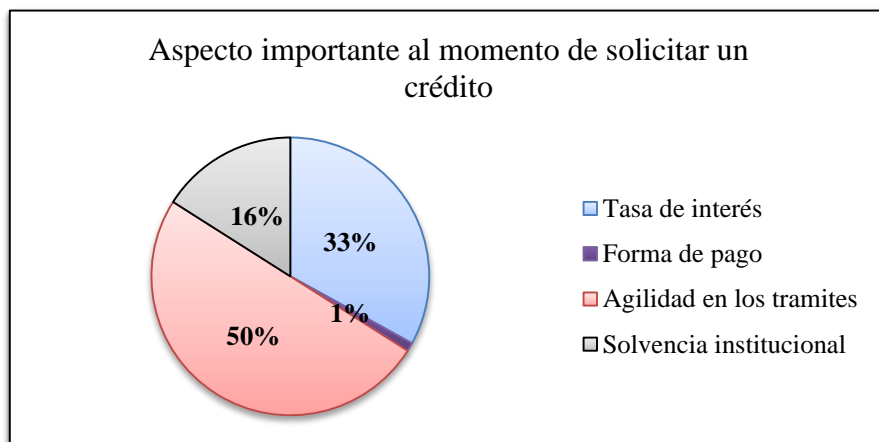
El 100% de los socios encuestados conocen los servicios y productos que brinda la cooperativa, debido a que se han beneficiado de los mismos, pero es necesario realizar publicidades frecuentes como en las redes sociales, para que más socios y clientes puedan acceder a todo lo que ofrece la institución.

### 2. ¿Qué aspecto considera importante al momento de solicitar un crédito en una institución financiera?

**Tabla 2-3:** Aspectos importantes al momento de solicitar un crédito

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Tasa de interés	71	33%
Forma de pago	1	1%
Agilidad en los tramites	109	50%
Solvencia institucional	36	16%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa  
Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 2-3:** Aspectos importantes al momento de solicitar un crédito

Fuente: tabla 2-3  
Elaborado por: Moreta María, 2021

## Interpretación y Análisis

El principal aspecto a considerar por los socios al momento de solicitar un crédito es la agilidad en los tramites, el cual representa el 50% de las personas encuestadas, otro aspecto importante es la tasa de interés que representa el 33%, la solvencia institucional representa el 16% y el último aspecto a considerar al momento de solicitar el crédito es la forma de pago.

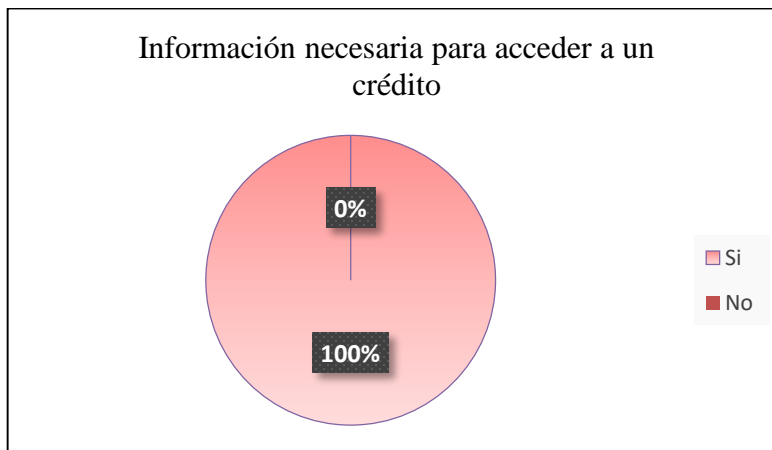
### 3. ¿El asesor de crédito le brinda toda la información necesaria para acceder a un crédito?

**Tabla 3-3:** Información para el crédito

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	217	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

**Elaborado por:** Moreta María, 2021



**Gráfico 3-3:** Información para el crédito

**Fuente:** tabla 3-3

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

El 100% de los socios encuestados manifiestan que asesor de crédito, brinda toda la información y las facilidades para acceder a un crédito en la institución. La atención a los socios es muy buena por parte de los asesores.

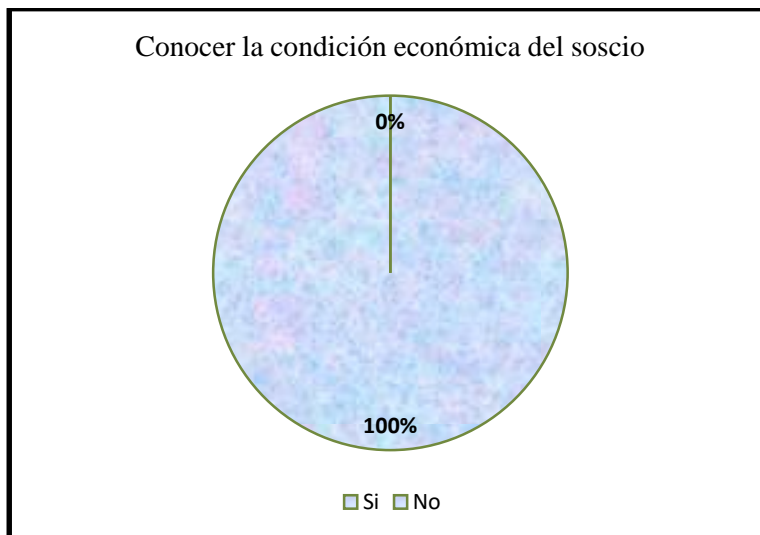
**4. ¿Le gustaría recibir la visita de un asesor de crédito, para que conozca cuál es su condición de vida y hacer un análisis de su capacidad de pago?**

**Tabla 4-3:** Condición económica

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	217	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 4-3:** Información para el crédito

Fuente: tabla 4-3

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo en recibir la visita de un asesor de crédito, que realice un análisis profundo de su condición económica, para que de esa manera el socio cumpla responsablemente con los pagos fijados en el tiempo acordado.

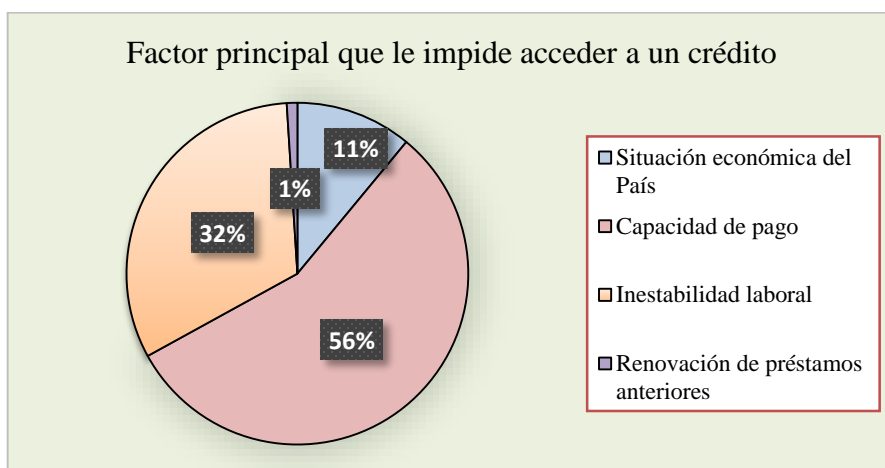
## 5. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que le impide acceder a un crédito?

**Tabla 5-3:** Factor que impide acceder al crédito

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Situación económica del País	23	11%
Capacidad de pago	123	56%
Inestabilidad laboral	69	32%
Renovación de préstamos anteriores	2	1%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 5-3:** Factor que impide acceder al crédito

Fuente: tabla 5-3

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

Del 100% de los socios encuestados, el 56% manifiesta que la principal causa por la que no pueden acceder a un crédito es por su capacidad de pago, el 32% menciona que no acceden a un crédito es por la inestabilidad laboral, otro factor importante es por la situación económica del país que no es estable que representa el 11%, y una mínima cantidad de socios manifiesta que es por la renovación de préstamos anteriores. La cooperativa debe tomar en cuenta cada uno de estos factores al momento de analizar la carpeta entregado por los clientes.

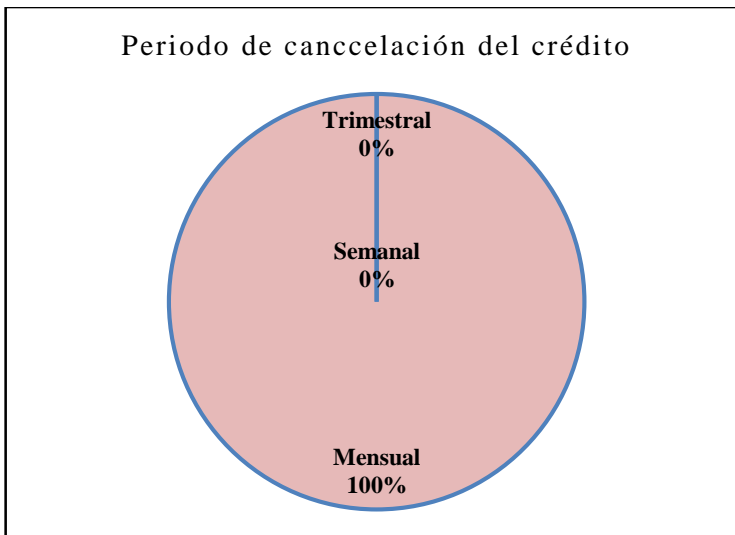


## 6. ¿En qué forma le gustaría pagar su crédito?

**Tabla 6-3:** Periodo de pago

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Trimestral	0	0%
Mensual	217	100%
Semanal	0	0%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021



**Gráfico 6-3:** Periodo de pago

**Fuente:** tabla 6-3  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

El 100% de los socios encuestados mencionan que la forma de pago más común es mensual, por ello se acogen a dicho periodo; cabe mencionar que la cooperativa se acoge a las formas de pago que decida el cliente.

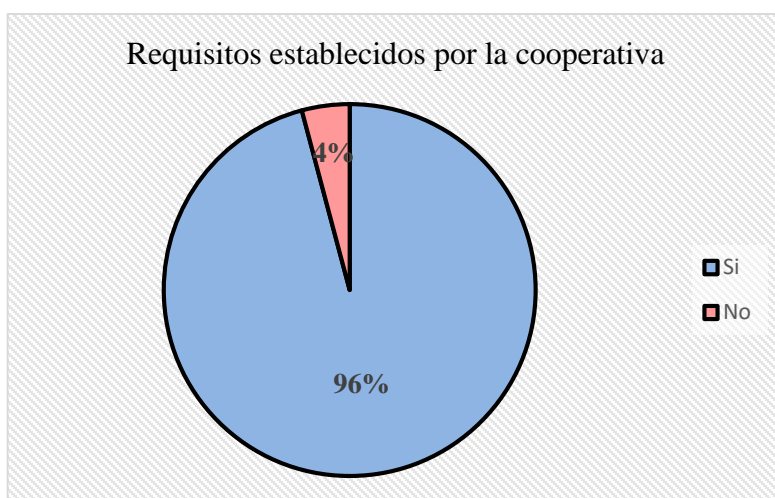
## 7. ¿Usted como socio cumple con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa para la concesión de un crédito?

**Tabla 7-3:** Requisitos para el crédito

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	208	96%
No	9	4%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

**Elaborado por:** Moreta María, 2021



**Gráfico 7-3:** Requisitos para el crédito

**Fuente:** tabla 7-3

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

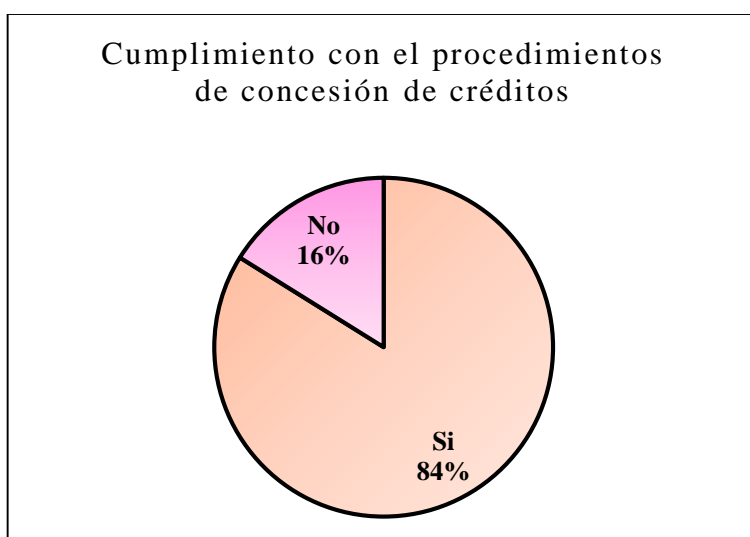
El total de los socios encuestados el 96% manifiestan que al momento de solicitar un crédito en cooperativa cumplen con todos los requisitos establecidos y el 4% no cumple, lo que supieron manifestar es que por familiaridad o de compadrazgo con el gerente, en algunas ocasiones se les otorga el crédito con la mínima información entregada o sin la actualización de la misma; por esta razón el cobro de las cuotas fijadas es tedioso porque no se conoce la realidad de su situación económica.

**8. ¿A Su criterio, se cumple el procedimiento para el otorgamiento de créditos (recepción de carpetas, aprobación y liquidación de créditos)?**

**Tabla 8-3:** Procesos de crédito

<b>Alternativa</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	182	84%
No	35	16%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021



**Gráfico 8-3:** Requisitos para el crédito

**Fuente:** tabla 8-3

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### **Interpretación y Análisis**

A criterio de los socios encuestados el 84% nos da conocer que si se cumple con el proceso de otorgamiento de crédito y el 16% del total de encuestados manifiestan que no se cumple porque, como son conocidos del gerente se les brinda la facilidad de acceder a un crédito incumpliendo con el proceso, por esta razón que la cooperativa tiene una cartera de crédito morosa alta.

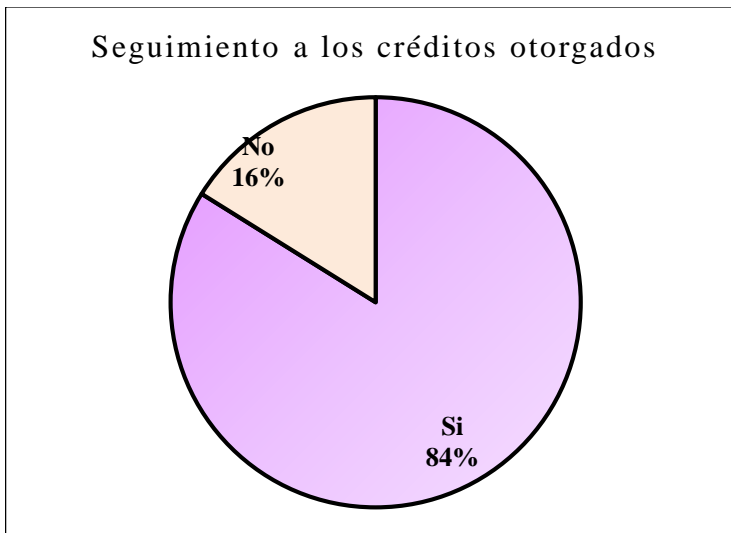
### 9. ¿Una vez otorgado su crédito el asesor le brinda seguimiento necesario para el cobro?

**Tabla 9-3:** Seguimiento de crédito

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	217	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

**Elaborado por:** Moreta María, 2021



**Gráfico 9-3:** Requisitos para el crédito

**Fuente:** tabla 9-3

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

#### Interpretación y Análisis

El 100% de los socios encuestados manifiesta que el asesor de crédito le da seguimiento siempre y cuando no se cumpla con las cuotas fijadas en el contrato, pero antes no, algunos de los socios mencionan que sería bueno que hicieran un seguimiento antes de que las cuotas venzan para que de esa manera obtengan alguna solución pronta al problema a venir.

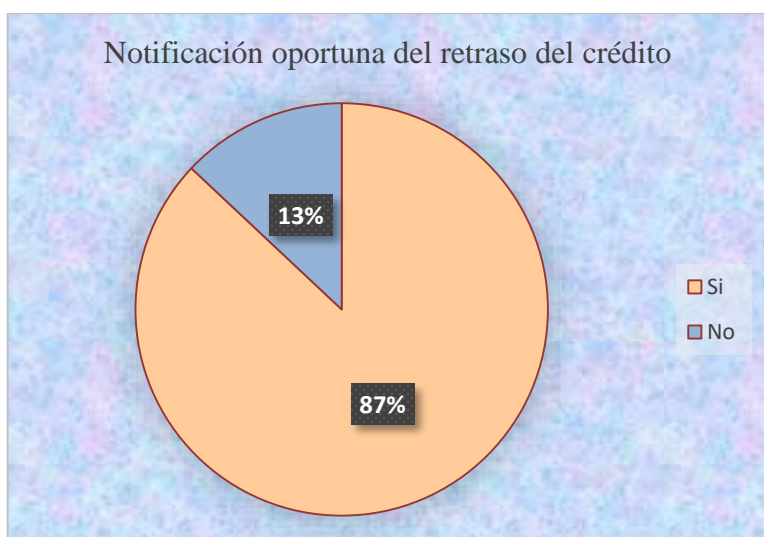
## 10. ¿Usted ha sido notificado oportunamente antes de que su crédito este en mora?

**Tabla 10-3:** Notificación de mora

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Si	189	87%
No	28	13%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 10-3:** Requisitos para el crédito

Fuente: tabla 10-3

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

El 87% de los socios encuestados manifiestan que son notificados oportunamente por el asesor cuando su crédito está en mora y el 13% manifiestan que no han sido notificados. El motivo de esta respuesta es que ellos pagan su crédito con anterioridad a las fechas establecidas en el contrato. Con esta pregunta se conoce que muy pocos socios cumplen responsablemente con sus cuotas, por lo que los asesores deberían analizar minuciosamente la información entregada para evitar problemas de incobrabilidad.

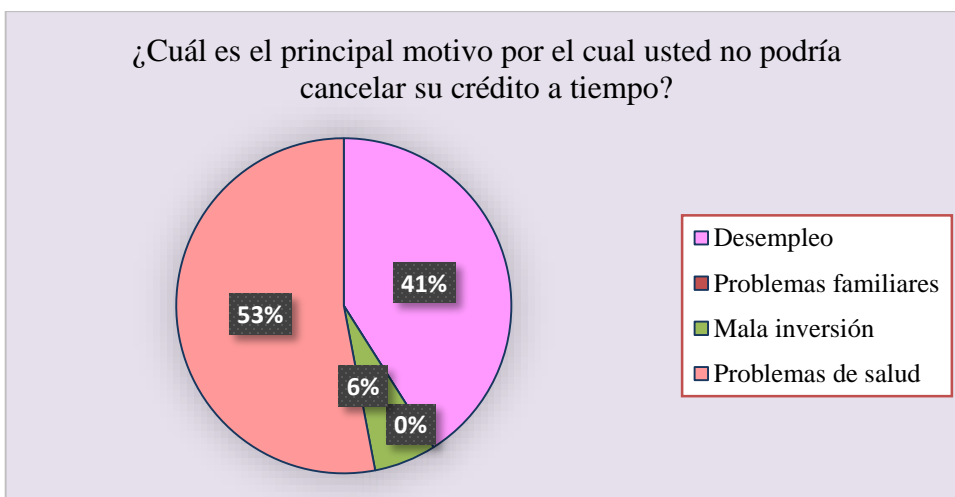
## 11. ¿Cuál es el principal motivo por el cual usted no podría cancelar su crédito a tiempo?

**Tabla 11-3:** Incumplimiento de cuotas

Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
Desempleo	89	41%
Problemas familiares	0	0%
Mala inversión	13	6%
Problemas de salud	115	53%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios y clientes de la cooperativa

Elaborado por: Moreta María, 2021



**Gráfico 11-3:** Incumplimiento de cuotas

Fuente: tabla 19-3

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Interpretación y Análisis

Del total de los socios encuestados el 53% menciona que llegaría a incumplir con sus cuotas por motivo de problemas de salud, el 41% manifiesta que es por motivo de desempleo y el 6% dice que es por mala inversión en sus negocios o emprendimientos. El asesor debería analizar profundamente cada uno de estos aspectos al momento de la concesión de crédito.

### ***3.1.3. Verificación de la idea a defender***

Para la demostración de la idea a defender se realizó mediante entrevistas tanto al Gerente General como a los asesores de crédito, y encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa, donde se aplicó preguntas orientadas a la investigación a realizar.

Con los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas al Gerente General y asesores de crédito, se concluye que la realización de la siguiente investigación es importante para conocer las falencias que tiene la cooperativa en cuanto a la concesión de créditos y gestión de cobranzas.

Con la aplicación de las preguntas 5 y 6 al gerente se logra verificar que es necesario, realizar una evaluación de procedimientos de créditos y cobranzas existentes en la institución; en la entrevista realizada a los asesores de crédito en las preguntas 2, 5, 6, 7 y 10 se pudo observar que la cooperativa cuenta con un manual de créditos, pero existe poca socialización del mismo, además se denota las falencias en el proceso de concesión de créditos, el incumplimiento de las metas establecidas lo que a su vez influye negativamente en la recuperación de cartera de crédito, por lo que el personal entrevistado respondió que la evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas permitirá buscar nuevas estrategias factibles al momento de aplicarlos. Además, en las preguntas 3, 7, 8, 9 y 10 de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa se pudo recabar información necesaria para sustentar la idea defender.

Con los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, se denota la importancia de la investigación en la cooperativa con la evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas que permitirá mitigar el riesgo crediticio.

## **3.2. Propuesta**

### ***3.2.1. Título de la propuesta***

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA., DE LA PARROQUIA SALASAKA PERIODO 2016 – 2018.

### **3.3. Generalidades de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma Ltda.**

#### **3.3.1. Filosofía organizacional**

##### **Misión**

Contribuir solidariamente a mejorar la condición vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras y no financieras, para el desarrollo local y del país.

##### **Visión**

“Ser un referente del sistema financiero de alta productividad y rentabilidad en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social”.

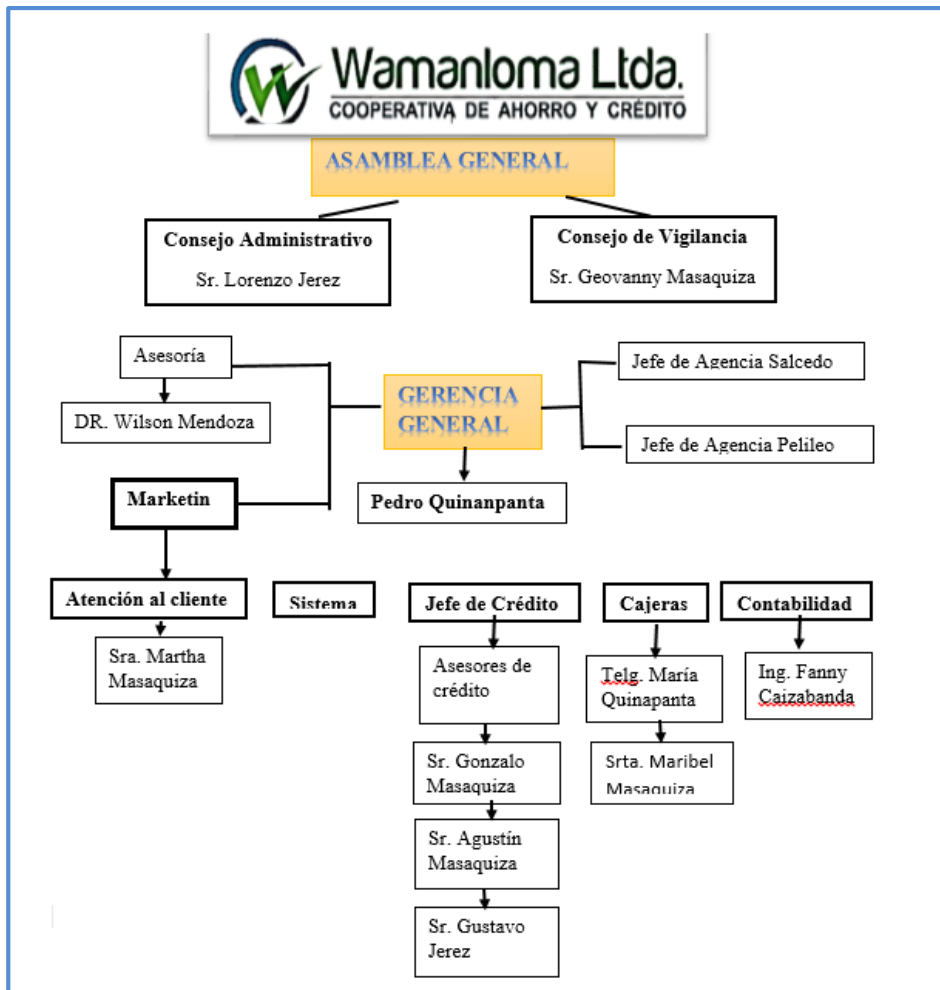
##### **Logotipo**



**Figura 1-3:** Logotipo



## Organigrama Estructural



**Figura 2- 3:** Organigrama estructural.

Fuente: Propuesta de inversión de la Coac. Wuamanloma

### 3.3.1.1. Valores institucionales

#### **Respeto**

El respeto es la piedra angular de nuestra cooperativa. Es el primer requisito para generar confianza mutua con nuestros socios y accionistas para alcázar nuestra misión y visión.

#### **Honradez**

Identificar nuestros principios y valores, estando siempre preparados a esclarecer e informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como institución sólida y transparente.

## Compromiso

El compromiso es el fundamento con nuestros socios. Fomenta nuestra lealtad y respalda nuestra dedicación a obtener éxito. Las cualidades que más apreciamos es, la capacidad de crear un sentimiento de comunidad y compañerismo, el deseo de ayudar de unos a otros, el transformar las palabras en hechos, y la capacidad de trabajar en equipo.

## Trabajo en equipo

Fortaleciendo el compañerismo, participamos activamente en la toma de decisiones y cumplimiento de metas individuales y colectivas.

### 3.3.1.2. *Objetivos de la institución*

- Maximizar el patrimonio de la institución, mediante la concesión de créditos de las entidades financieras estatales y ONGs., para cubrir la demanda de créditos de los socios en un 80%.
- Capacitar a los asociados en un 80%, en las diferentes áreas, mediante el apoyo de las instituciones gubernamentales, para que apliquen estos conocimientos en el diario convivir y mejoren la condición de vida.
- Reducir costos administrativos y otros en un 85%, mediante un gasto planificado de las adquisiciones de bienes, pago de empleados, para incrementar los excedentes.

### 3.3.1.3. *Matriz FODA*

**Tabla 12-3: FODA**

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al cliente.</li><li>• Calidad del servicio ofrecido.</li><li>• Personal que labora motivados y con predisposición a superarse.</li><li>• Ubicación en los sectores vulnerables.</li><li>• Apoyo moral de los asociados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento de los socios.</li><li>• Ser una institución reconocida.</li><li>• Apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales.</li><li>• Incremento de servicios.</li><li>• Apertura de nuevas agencias.</li><li>• Captar más recursos económicos aplicando estrategias</li></ul>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos para la capitalización.</li> <li>• Falta de recursos económicos para la realización de capacitaciones.</li> <li>• Falta de conocimientos técnicos y profesionales del personal que labora.</li> <li>• Incumplimiento de las políticas de la institución por parte de los directivos dela misma.</li> <li>• Escases de agencias.</li> <li>• Falta de difusión de la cooperativa.</li> <li>• Sistema informático básico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto costo de vida.</li> <li>• Desastres naturales.</li> <li>• Políticas gubernamentales que afecten a la institución.</li> <li>• Falta de la capacidad de pago por parte de los socios con créditos.</li> <li>• Instituciones financieras reconocidas (competencia).</li> <li>• Mala planificación de los recursos económicos.</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### **3.4. Reglamento y colocación de crédito de la Coac. Wuamanloma Ltda.**

#### **3.4.1. Políticas generales**

Los préstamos se otorgarán a personas naturales, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.

La colocación de crédito deberá evitar la contratación en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.

Las tasas de los créditos que concede la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado

La gestión de cobranza deberá realizarse de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

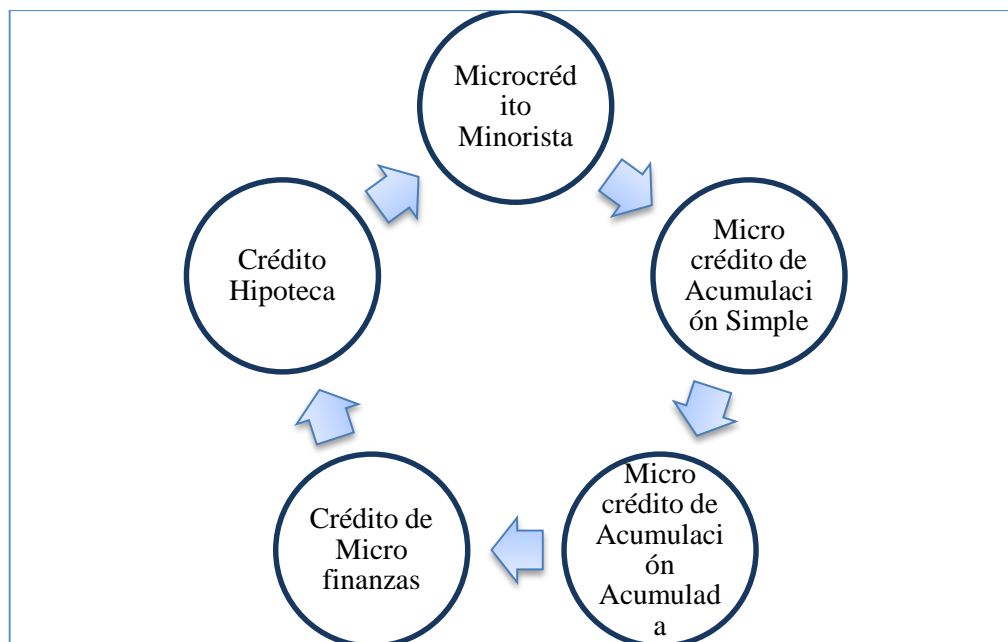
El Gerente, Jefe de crédito y comité de crédito evaluarán en forma periódica la calidad de la cartera.

Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política Monetaria y Financiera, y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

### ***3.4.2. Políticas de crédito***

(Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018) La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las “Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del Sistema Financiero”. La cooperativa deberá mantener los siguientes tipos de crédito:

**Microcrédito:** es otorgado a personas naturales o jurídicas con un nivel de ventas anuales inferior o igual a \$ 30000.00, cuya fuente de pago son los ingresos obtenidos de las actividades de producción y comercialización en pequeña escala, verificados debidamente por el Sistema Financiero Nacional. El microcrédito establece los siguientes sub-segmentos de crédito:



**Gráfico 12-3:** Sub-segmento del microcrédito

**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### 3.4.3. *Determinación de los sujetos de crédito*

Sujetos de crédito son aquellas personas naturales que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la ley. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., enfoca sus productos crediticios a personas mayores de edad comprendidas entre (20 a 75 años de edad) de la región Centro Sierra del Ecuador, cuya fuente de ingreso son las actividades agropecuarias, agricultura, comercio, artesanía y entre otras (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018).

### 3.4.4. *Requisitos para el crédito*

**Tabla 13-3:** Segmento microcréditos

<b>Requisitos del segmento Micro Créditos: Sub-segmentos de créditos</b> <i>Microcrédito minorista, Microcréditos Acumulación simple, Microcréditos Acumulación Acumulada, Créditos de Micro Finanzas, Créditos hipotecarios</i>	
1.	Formulario de solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el deudor y garante y cónyuges (en caso de que aplique garantía) foto tamaño carnet.
2.	Croquis del domicilio, negocio o trabajo.

	Certificado único de vacunación emitido por Agro Calidad en caso de tenerlo (actividad ganadera).
3.	Copia a color de todos los documentos de identidad actualizados, en caso de no contar con este documento se receptara, el certificado de no presentación. Información del buró de crédito del solicitante y garante. Certificado de pagos en caso de contar con días vencidos en el buró de créditos.
4.	Planilla actualizada original de luz, agua o teléfono.
5.	Copia de RUC o RISE (En caso de tenerlos).
6.	Declaración del IVA (tres últimos contribuyentes con RUC en caso de tenerlos).
7.	Anexo de compras y ventas del último mes, verificado por el oficial (contribuyente RISE).
8.	Impuesto predial del último pago y copia de escritura, certificado de desgravamen del deudor o garante.
9.	Copia de matrícula de vehículo y la revisión vehicular actualizado del deudor o garante.
10.	Certificado de trabajo, de ingreso y/o rol de pagos en caso de tenerlo.
11.	Disolución conyugal (en caso de socios separados).
12.	Certificado único de vacunación emitido por Agro Calidad en caso de tenerlo (Ganadería)

**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

**Tabla 14-3:** Sub segmentos créditos hipotecarios y Auto liquidables

<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>	<b>CRÉDITO AUTO-LIQUIDABLES (MICRO FINANZAS)</b>
✓ Formulario de solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el deudor y garante y cónyuges. (en caso de que aplique garantía).	✓ Formulario debidamente llenada y firmada por el deudor y garante y cónyuges (en caso de que se aplique garantía).
✓ foto tamaño carnet.	✓ foto tamaño carnet.
✓ Croquis del domicilio, negocio o trabajo.	✓ Croquis del domicilio, negocio o trabajo
✓ Copia a color de todos los documentos de identidad actualizados, en caso de no contar con este documento se receptara, el certificado de no presentación.	✓ Copia a color de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizados, en caso de no contar con este documento se receptara, el

Información del buró de crédito del solicitante y garante. Certificado de pagos en caso de contar con días vencidos en el buró de créditos.	certificado de no presentación.
✓ Escritura original.	✓ Información de buro de crédito del solicitante y garante (en caso de que aplique).
✓ Certificado del registro de la propiedad actualizado, sin gravamen.	✓ Certificado de pagos, en caso de contar días vencidos en el buró de crédito.
✓ Avalúo de bien.	✓ Planilla actualizada original de luz, agua o teléfono.
✓ Original del impuesto predial actualizado.	✓ Disolución conyugal (en caso de socios separados).
✓ Planilla actualizada original de luz, agua o teléfono.	✓ Póliza original, (endoso a favor de la institución copia envió al socio) se verificará que no exceda el 70% de la póliza en el tiempo vencimiento de la póliza.

Fuente: (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

Elaborado por: Moreta María, 2021

**Tabla 15-3:** Requisitos para el Refinanciamiento y Reestructuración

REFINANCIAMIENTO	RESTRUCTURACIÓN
<p>✓ Oficio dirigido al “Consejo de Administración” para el refinanciamiento del crédito.</p> <p>Revisar la sección de refinanciamiento en este manual.</p>	<p>✓ Oficio dirigido al “Consejo de Administración” para la reestructuración del crédito.</p>
<p>✓ Historial crediticio en la cooperativa no sea superior a “B2”.</p>	<p>✓</p>

✓ Más los requisitos señalados en el segmento micro crédito o hipotecario.	✓ Más los requisitos señalados en el segmento micro crédito o hipotecario.
✓ Revisar la sección de refinanciamiento en este manual.	✓ Revisar la sección de restructuración en este manual.

**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

En la tabla 23-3, se muestra que para el refinanciamiento y restructuración son casi los mismos requisitos con la diferencia que para refinanciamiento uno de los requisitos son contar el historial crediticio que no sea superior a B2, es decir no incurrir en el riesgo potencial.

### 3.4.5. Plazos de las operaciones de crédito Coac. Wuamanloma Ltda.

Para poder determinar los plazos de las operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., existen distintos plazos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad

En la siguiente tabla se muestra los montos y plazos máximos establecidos por tipo de crédito:

**Tabla 16-3:** Condiciones de créditos Coac. Wuamanloma Ltda.

Tipo de crédito	Monto	Plazo mínimo	Plazo máximo	Tasa de interés	Bien inmueble	Garantías	Garante 1	Garante 2
Micro crédito Minorista	\$ 100.00 a \$ 1,000.00	3 meses	12 meses	26%	X	Escritura	X	
Micro crédito Acumulación simple	\$ 1,000.00 a \$ 10,000.00	12 meses	36 meses	24%	X	Escritura	X	X



<b>Micro crédito Acumulación Ampliada</b>	\$ 10,000.00 a \$ 30,000.00	36 meses	60 meses	22.50%	X	Escritura de Hipoteca	X	X
<b>Créditos de Micro Finanzas</b>	\$ 1,000.00 a \$ 10,000.00	6 meses	36 meses	21%	Escritura	2 garantes o hipotecas	X	X opcional
<b>Créditos Hipotecarios</b>	\$ 5,000.00 a \$ 30,000.00	12 meses	60 meses	22.20%	Escritura	Escritura de Hipoteca	Opcional	Opcional

Fuente: (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

Elaborado por: Moreta María, 2021

### 3.4.6. Niveles de aprobación para un crédito de la Coac. Wuamanloma Ltda.

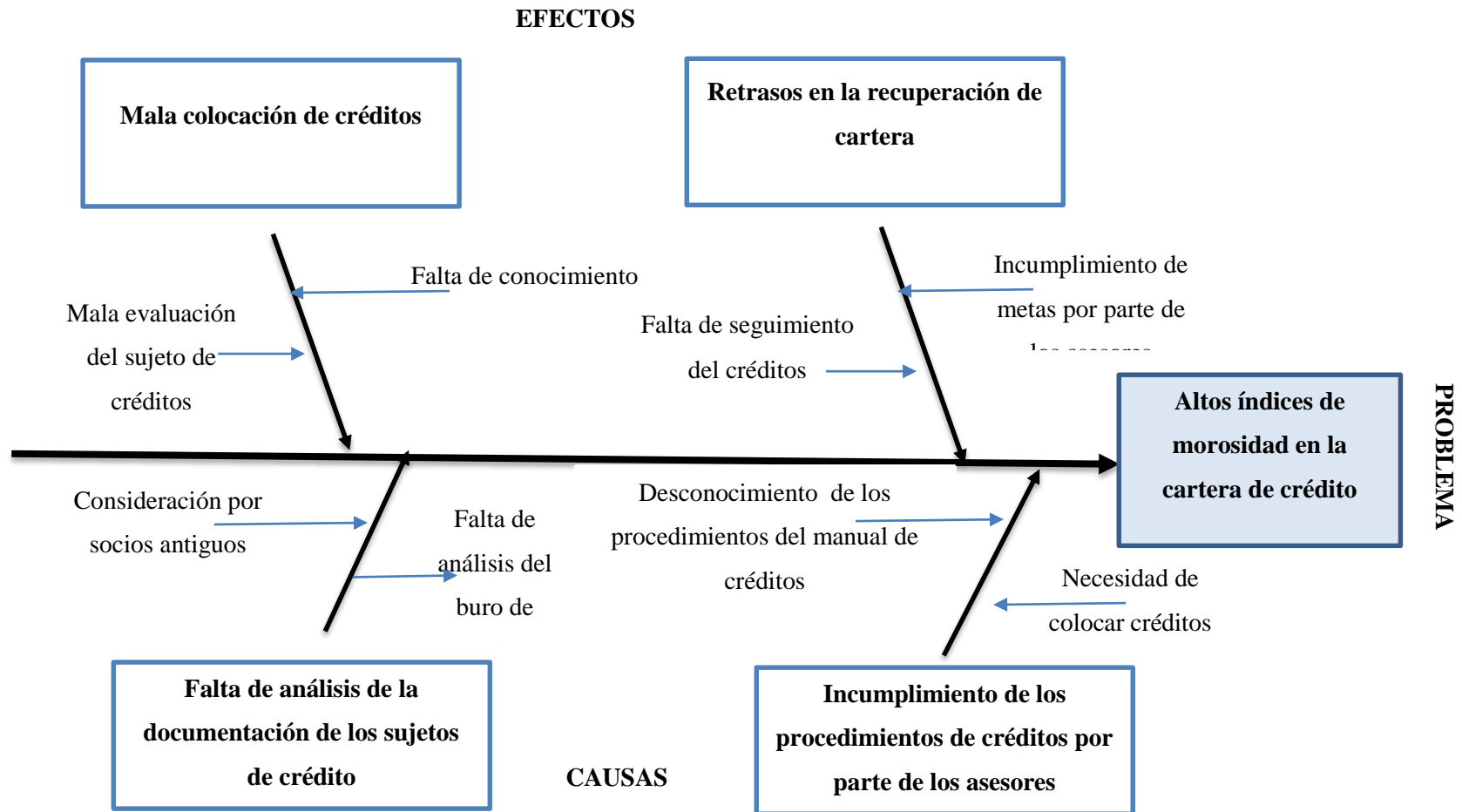
**Tabla 17-3:** Niveles de aprobación para un crédito

<b>Niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo las siguientes condiciones:</b>
La estabilidad del socio y la actividad que constituye como fuente de ingreso para el pago del crédito.
La estabilidad del garante, en caso de existir y la actividad económica que realiza.
Naturaleza del negocio.
Las referencias bancarias, personales o comerciales.
El historial crediticio que mantiene en la cooperativa y en el sector financiero actualizadas.
a. <b>Monto:</b> los montos a concederse deben encontrarse relacionados a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías, el monto otorgado a una misma persona natural no deberá superar el 20% del patrimonio de la Coac. Wuamanloma Ltda.
Los dividendos (capital e intereses) se cobrará de acuerdo al tipo de crédito otorgado por la cooperativa, los mismos que podrán devengarse diarios, mensuales, trimestrales, semestral y anual.
b. <b>Plazos:</b> los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.
c. Para un mejor análisis, evaluación y calificación de los sujetos se crédito es necesario utilizar las 5 “C” de crédito, ya que son aspectos que nos permite conocer las cualidades de honorabilidad y solvencia económica del sujeto de crédito.

Fuente: (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

Elaborado por: Moreta María, 2021

3.5. Diagrama de causa- efecto del procedimiento de concesión de créditos.



**Gráfico 13-3:** Diagrama de causa- efecto del Análisis del procedimiento de concesión de créditos.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### 3.5.1. Verificación del cumplimiento de los procedimientos de créditos

#### 3.5.1.1. Verificación del cumplimiento de las condiciones de créditos

**Tabla 18-3:** Procedimientos de crédito

CONDICIONES PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS	CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.	X			
Verificar la documentación: cedula de identidad y papeleta de votación actualizada original del solicitante, garante y sus conyugues, si los tuviere.	X			
Para la evaluación de una solicitud de créditos se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.	X			
Comprobar los ingresos mensuales que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los cuales deberán ser originales y actualizados.		X		
En caso de créditos bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del concejo de administración.	X			
Contar con reporte de buro de crédito.	X			

Para la concesión del crédito es necesario realizar la inspección y verificaciones de las actividades económicas del solicitante.		<b>X</b>		
Realizar el desembolso solo después de aprobar el crédito por el nivel correspondiente.	<b>X</b>			
Si el solicitante presenta atrasos en el cumplimiento de las obligaciones con la cooperativa, no se otorgara un crédito, además se verificara los días de morosidad.	<b>X</b>			
Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.	<b>X</b>			
Para el desembolso del préstamo, se deberá tener previamente firmado todos los documentos de crédito, ya que esto es el contrato del préstamo y son las garantías que se tiene del cumplimiento de operación crediticia.	<b>X</b>			
Si el socio tiene cuotas pendientes en sus obligaciones no se otorgara ningún tipo crédito hasta que cancele en su totalidad.	<b>X</b>			
<b>RESULTADOS</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

Análisis de la **Tabla 26-3:** como se muestra en la tabla son 12 las condiciones que se debe cumplir para acceder a un crédito, pero como se observa los resultados 2 de los procedimientos no se cumple por algunos de los socios que tienen preferencias afectivas con los altos directivos de la institución, lo cual representa el 20% que son falencias que se tiene al momento de la concesión de créditos, en un futuro se convertirá en un riesgo porque al no analizar minuciosamente los documentos presentados y la solvencia económica del socio solicitante, existe la probabilidad de que no cumpla con las cuotas pactadas por problemas eventuales y por ende afecta a la solvencia de la institución.

Para la evaluación del cumplimiento de los procedimientos del manual de créditos, se tomó 10 carpetas al azar de las 465 que se encontraban archivadas en el departamento de créditos de la

cooperativa, con la realización de los tablas 26-3, 28-3, se puede analizar el trabajo de los asesores al momento de verifica el cumplimiento de los procedimientos por parte de los socios solicitantes.

**Numero de caretas de créditos por años**

2016	2017	2018
155	170	140

3.5.1.2. *Condiciones (5" C") que evalúa el asesor a los sujetos de crédito*

**Tabla 19-3:** Las 5" C" de crédito Coac. Wuamanloma

5 "C"	CONDICIONES	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>Carácter</b>	Integridad, deseos de pagar, características morales y ética del sujeto de crédito.	<b>X</b>		
<b>Capacidad</b>	Capacidad de pago del solicitante, posibilidad económica para cubrir la deuda adquirida.	<b>X</b>		
<b>Capital</b>	Solvencia económica y financiera del solicitante.(activos - obligaciones)	<b>X</b>		
<b>Condiciones</b>	Situación económica en el que se rodea el solicitante, la situación del mercado en que desarrolla sus actividades productivas.	<b>X</b>		
<b>Colateral</b>	Garantías adecuadas y suficientes que respalde la recuperación del crédito ante eventuales problemas con el sujeto de crédito que pierda su capacidad de pago.	<b>X</b>		
<b>RESULTADOS</b>		<b>100 %</b>	<b>0%</b>	

**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

En la **Tabla 27-3**, se puede observar que el asesor de crédito aplica las **5”C”** que están en el manual de créditos de la Coac. Wuamanloma Ltda., al momento de analizar, evaluar y calificar a los sujetos de crédito, al realizar este tipo de análisis se conoce la honorabilidad y solvencia económica de los sujetos de crédito, además con este análisis se pretende disminuir el riesgo de incumplimiento de los periodos de pagos pactados.

Para la aprobación de un crédito, el socio deberá tener un **score mínimo de 600 puntos**. En caso de socios con menor puntuación que requiera de un crédito deberán presentar la documentación adecuada que justifique los pagos a los acreedores.

*3.5.1.3. Verificación del cumplimiento de las etapas de la concesión de créditos de la Coac. Wuamanloma Ltda.*

**Tabla 20-3:** Etapas de la concesión de crédito

ETAPAS	CARACTERISTICAS	CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO			
		SIEMPR E	CASI SIEMP RE	AVECE S	NUNC A
<b>Evaluación y visita a solicitante.</b>	Receptar la solicitud de crédito, recolección de información para el análisis pertinente.	X			
<b>Verificar la consistencia y veracidad de la información presentada por el solicitante.</b>	Verificación de toda la información obtenida tanto económica, moral y ética del sujeto de crédito.		X		
<b>Propuesta y recomendación para</b>	En la propuesta de aprobación del crédito deberá estar documentada toda la información obtenida del análisis	X			

<b>aprobación de créditos.</b>	minucioso, como la situación económica, historial crediticio del sujeto de crédito.				
<b>Decisión de aprobación.</b>	La aprobación o negación depende del cumplimiento de todos los requisitos por parte del sujeto de crédito y a los niveles de aprobación establecidos en el manual.		X		
<b>Seguimiento y recuperación</b>	Posterior al desembolso se realiza las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación crediticia.	X			
<b>RESULTADOS</b>		<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

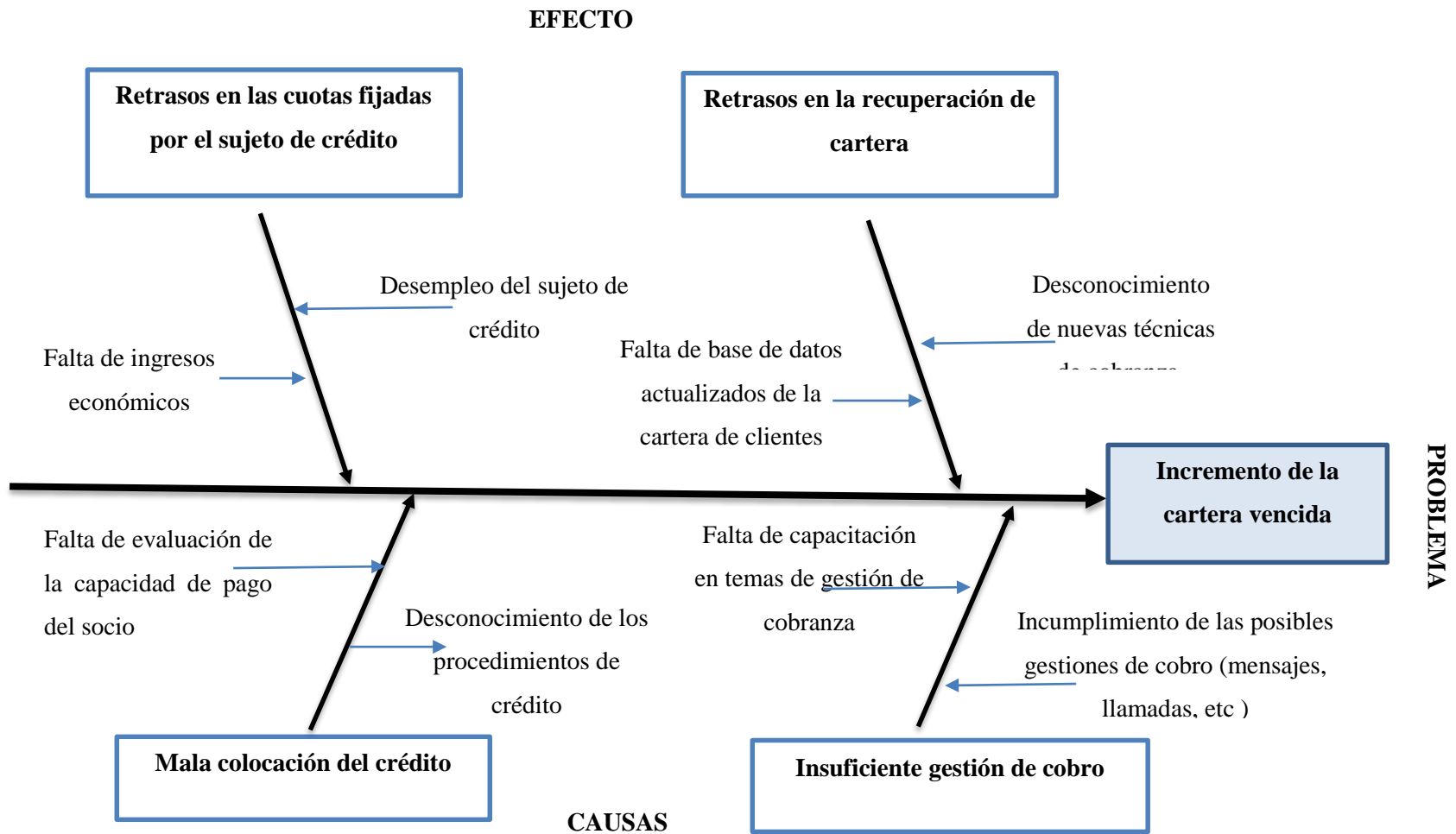
**Fuente:** (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

En la **tabla 28-3**, se puede observar del total de las etapas de concesión de crédito son (5), el 60% que representa 3 etapas son cumplidas y verificadas siempre, mientras que dos etapas que representan el 40% se revisa casi siempre por el asesor, como se menciona en los cuadros anteriores se omite la revisión minuciosa a estas 2 etapas por familiaridad o preferencias afectivas que tienen algunos socios con los altos directivos de la institución, lo cual en un futuro afecta la solvencia económica de la institución financiera.

### 3.6. Procedimientos de cobranzas de la cooperativa

#### 3.6.1. Diagrama de causa- efecto del procedimiento cobranza





**Gráfico 14-3:** Diagrama de causa- efecto del Análisis del procedimiento cobranza.  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### **3.6.2. Seguimiento y recuperación del crédito**

Posterior al desembolso del crédito se debe realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de las cuotas fijadas por parte del socio, para que el nivel de morosidad no incremente y afecte la calidad de la cartera de crédito, es necesario realizar un seguimiento altamente dinámico y eficaz, y para ello se debe contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente o por el personal encargado de la gestión de cobranzas que incluya:

- Llamadas telefónicas
- Visitas específicas
- Manejo del correo electrónico
- Mensajes de texto
- Notificaciones escritas

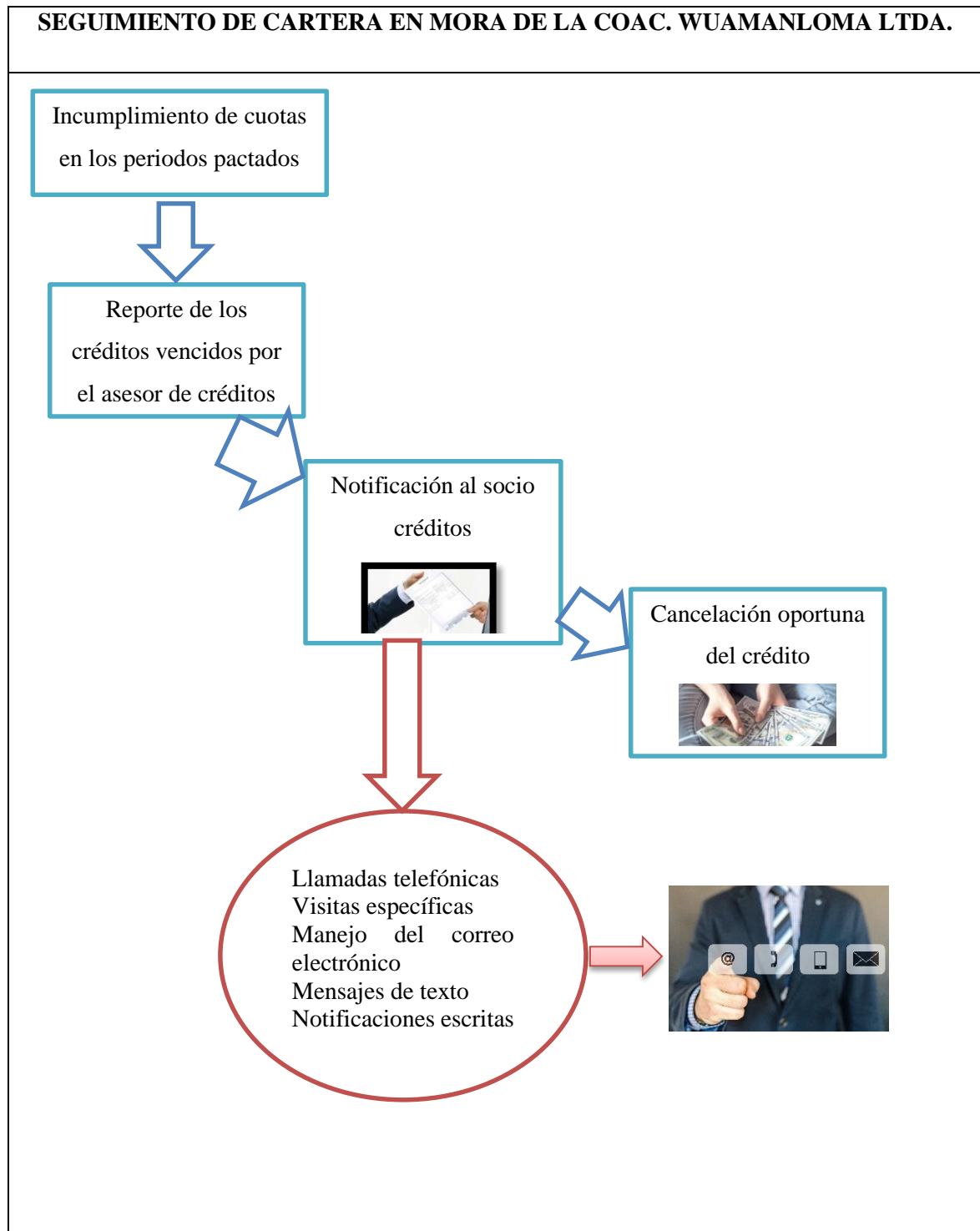
Es importante mencionar que el seguimiento tiene como objetivo principal la recuperación de la operación crediticia más los intereses ocasionados por el uso del dinero en el tiempo.

Si un crédito llega a mora, es necesario primero conocer las causas y dependiendo de ello formular estrategias de cobranza para su pronta recuperación, una de las estrategias debe ser que el oficial de crédito tenga una base de datos actualizada (número de contacto personal o cónyuge, dirección, correo electrónico, contacto en su negocio o puesto de trabajo) y mantener segmentada la cartera de clientes de acuerdo a las características comunes por ejemplo:

- Monto
- Antigüedad
- Producto
- Perfil del cliente, entre otros aspectos,

de esa manera determinar las estrategias adecuadas para cada segmento de cliente como son las formas de cobro, las acciones o criterios de negociación como las cuotas, el tiempo, condiciones.

**Tabla 21-3:** Seguimiento de cartera en mora



**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### 3.7. Análisis financiero de los estados de la Coac. Wuamanloma Ltda.

#### 3.7.1. Análisis Vertical del balance general de los años 2016, 2017, 2018.



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.

#### BALANCE GENERAL

	2016		2017		2018	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 150,110.62</b>	<b>12.07%</b>	<b>\$ 102,848.38</b>	<b>8.78%</b>	<b>\$ 81,015.43</b>	<b>7.20%</b>
Caja	\$ 85,765.34	6.90%	\$ 52,580.90	4.49%	\$ 16,980.17	1.51%
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64,345.28	5.17%	\$ 50,267.48	4.29%	\$ 64,035.26	5.69%
<b>Inversiones</b>	<b>\$ 20,280.11</b>	<b>1.63%</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>1.65%</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>1.71%</b>
Invers. Dispon. Venta Ent. Sec. privado	\$ 10,000.00	0.80%	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
Inv. Mant. Hasta vencim. Ent. Sec. Privado y Sect. Financ.	\$ 10,280.11	0.83%	\$ 19,280.11	1.65%	\$ 19,280.11	1.71%
<b>Cartera de crédito</b>	<b>\$ 993,408.30</b>	<b>79.89%</b>	<b>\$ 992,261.45</b>	<b>84.72%</b>	<b>\$ 986,802.39</b>	<b>87.64%</b>

Cartera de crédito para la microempresa por vencer	\$ 756,341.76	60.83%	\$ 766,112.83	65.41%	\$ 917,144.57	81.45%
Cartera de crédito para la micro que no devenga intereses	\$ 132,625.14	10.67%	\$ 110,910.08	9.47%	\$ 61,687.33	5.48%
Cartera de crédito para la micro empresa vencida	\$ 152,246.06	12.24%	\$ 184,534.10	15.76%	\$ 91,843.23	8.16%
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 47,804.66	-3.84%	-\$ 69,295.56	-5.92%	-\$ 83,872.74	-7.45%
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>\$ 760.37</b>	<b>0.06%</b>	<b>\$ 1,061.90</b>	<b>0.09%</b>	<b>\$ 8,227.90</b>	<b>0.73%</b>
Cuentas por cobrar varias	\$ 760.37	0.06%	\$ 1,061.90	0.09%	\$ 8,863.64	0.79%
(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%	-\$ 635.74	-0.06%
<b>Bienes adjudicados por pago y bienes no utilizados por la Inst.</b>	<b>\$ 10,000.00</b>	<b>0.80%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>
<b>Propiedades y equipos</b>	<b>\$ 36,901.64</b>	<b>2.97%</b>	<b>\$ 16,353.39</b>	<b>1.40%</b>	<b>\$ 12,469.71</b>	<b>1.11%</b>
Terrenos	\$ 3,500.00	0.28%	\$ 3,500.00	0.30%	\$ 3,500.00	0.31%
Muebles y enseres y equipos de oficina	\$ 20,780.75	1.67%	\$ 20,787.75	1.77%	\$ 20,787.75	1.85%
Equipos de computo	\$ 22,431.17	1.80%	\$ 23,069.70	1.97%	\$ 23,115.30	2.05%

Unidades de transporte	\$ 27,040.00	2.17%	\$ 7,640.00	0.65%	\$ 7,640.00	0.68%
(Depreciación acumulada)	-\$ 36,850.28	-2.96%	-\$ 38,644.06	-3.30%	-\$ 42,573.34	-3.78%
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 32,000.23</b>	<b>2.57%</b>	<b>\$ 39,450.93</b>	<b>3.37%</b>	<b>\$ 18,198.52</b>	<b>1.62%</b>
Inversiones en acciones y participaciones	\$ 3,000.00	0.24%	\$ 3,000.00	0.26%	\$ -	0.00%
Derechos fiduciarios	\$ -	0.00%	\$ 10,000.00	0.85%	\$ -	0.00%
Gastos y pagos anticipados	\$ 1,813.77	0.15%	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
Gastos diferidos	\$ 13,483.50	1.08%	\$ 8,007.36	0.68%	\$ 5,098.09	0.45%
Otros	\$ 14,765.46	1.19%	\$ 19,506.07	1.67%	\$ 15,270.48	1.36%
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-\$ 1,062.50	-0.09%	-\$ 1,062.50	-0.09%	-\$ 2,170.05	-0.19%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b><u>\$ 1,243,461.27</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 1,171,256.16</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 1,125,994.06</u></b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>\$ 891,980.23</b>	<b>71.73%</b>	<b>\$ 877,693.37</b>	<b>74.94%</b>	<b>\$ 854,877.34</b>	<b>75.92%</b>
Depósitos a la vista	\$ 268,224.32	21.57%	\$ 237,559.20	20.28%	\$ 159,986.98	14.21%

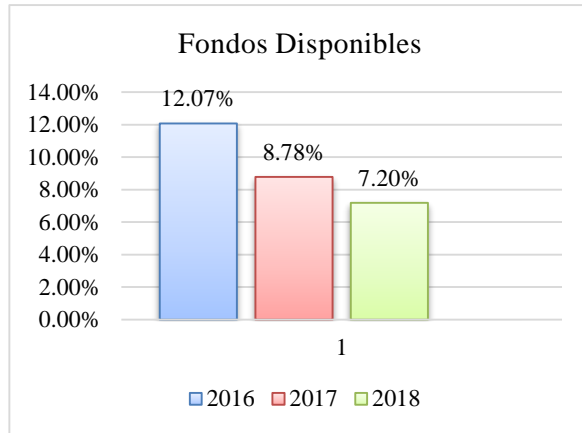
Depósitos a plazo	\$ 623,755.91	50.16%	\$ 640,134.17	54.65%	\$ 694,890.36	61.71%
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>\$ 4,198.78</b>	<b>0.34%</b>	<b>\$ 5,508.54</b>	<b>0.47%</b>	<b>\$ 5,406.76</b>	<b>0.48%</b>
Intereses por pagar	\$ -	0.00%	\$ 1,164.51	0.10%	\$ -	0.00%
Obligaciones patronales	\$ 3,072.86	0.25%	\$ 3,381.98	0.29%	\$ 3,933.49	0.35%
Retenciones	\$ 497.70	0.04%	\$ 962.05	0.08%	\$ 420.03	0.04%
Contribuciones, impuestos y multas	\$ 628.22	0.05%	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
Cuentas por pagar varias	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%	\$ 1,053.24	0.09%
<b>Obligaciones financieras</b>	<b>\$ 119,716.28</b>	<b>9.63%</b>	<b>\$ 37,946.37</b>	<b>3.24%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>
Obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$ 91,106.10	7.33%	\$ 37,946.37	3.24%	\$ -	0.00%
Obligaciones con entidades financieras del sector público	\$ 28,610.18	2.30%	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
<b>Otros pasivos</b>	<b>\$ 5,728.45</b>	<b>0.46%</b>	<b>\$ 3,454.45</b>	<b>0.29%</b>	<b>\$ 3,469.02</b>	<b>0.31%</b>
Otros	\$ 5,728.45	0.46%	\$ 3,454.45	0.29%	\$ 3,469.02	0.31%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b><u>\$ 1,021,623.74</u></b>	<b>82.16%</b>	<b><u>\$ 924,602.73</u></b>	<b>78.94%</b>	<b><u>\$ 863,753.12</u></b>	<b>76.71%</b>

<b>PATRIMONIO</b>						
<b>Capital Social</b>	<b>\$ 170,761.32</b>	<b>13.73%</b>	<b>\$ 176,724.14</b>	<b>15.09%</b>	<b>\$ 171,725.33</b>	<b>15.25%</b>
Aporte de socios	\$ 170,761.32	13.73%	\$ 175,686.61	15.00%	\$ 170,687.80	15.16%
Reservas	\$ -	0.00%	\$ 1,037.53	0.09%	\$ 1,037.53	0.09%
<b>Reservas</b>	<b>\$ 16,481.98</b>	<b>1.33%</b>	<b>\$ 31,793.42</b>	<b>2.71%</b>	<b>\$ 51,961.69</b>	<b>4.61%</b>
Reserva Legal	\$ 14,496.94	1.17%	\$ 29,808.38	2.54%	\$ 49,915.80	4.43%
Especial	\$ 1,985.04	0.16%	\$ 1,985.04	0.17%	\$ 2,045.89	0.18%
<b>Otros aportes patrimoniales</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>2.65%</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>2.82%</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>2.93%</b>
<b>Resultados</b>	<b>\$ 1,585.21</b>	<b>0.13%</b>	<b>\$ 5,126.85</b>	<b>0.44%</b>	<b>\$ 5,544.90</b>	<b>0.49%</b>
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 1,585.21	0.13%	\$ 5,126.85	0.44%	\$ 5,544.90	0.49%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>\$ 221,837.53</u></b>	<b>17.84%</b>	<b><u>\$ 246,653.43</u></b>	<b>21.06%</b>	<b><u>\$ 262,240.94</u></b>	<b>23.29%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b><u>\$ 1,243,461.27</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 1,171,256.16</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 1,125,994.06</u></b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

3.7.1.1. Análisis de la evolución anual de las principales cuentas de balance general utilizando los resultados del análisis vertical, de la Coac., Wuamanloma Ltda., del periodo investigado.

## ACTIVOS



**Gráfico 15-3:** Análisis de los fondos disponibles

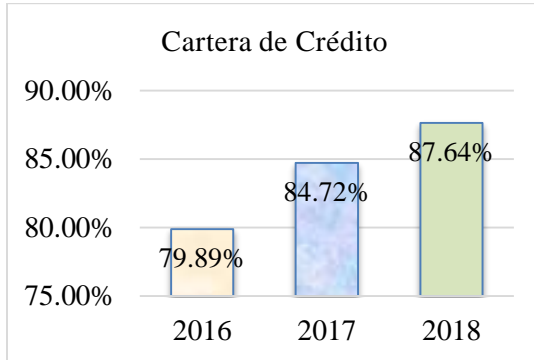
**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### Análisis

Se puede observar que en año 2016 los fondos disponibles representan el 12.07% del total del activo que equivale \$ 150,110.62; mientras que para el año 2017 representa el 8.78% que en términos de dólares representa el \$ 102,848.38; y por ultimo para el año 2018 representa el 7.20% que equivale \$ 81,015.43, reflejando que los fondos disponibles en cuanto a los activos han disminuido, esto se debe a la disminución en la cuenta caja en los 3 años. En cuanto a la cuenta Bancos se puede mostrar una variación que el año 2017 tuvo una pequeña disminución con respecto al año anterior, pero en el año 2018 incremento al 5.96%



## Análisis de cartera de crédito



**Gráfico 16-3:** Cartera de crédito

**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.

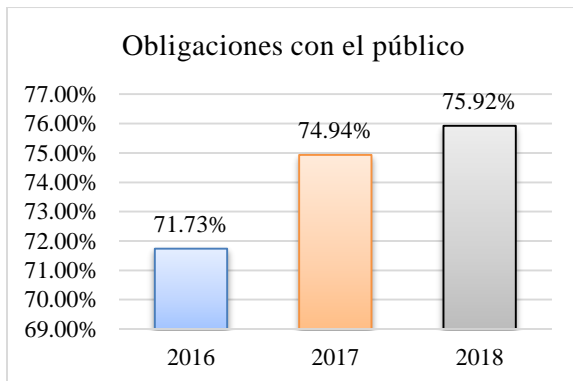
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## Análisis

En el año 2016 la cartera de crédito representa el 79.89% del total de activo que en dólares representa \$ 993,408.30; mientras para el año 2017 representa el 84.72% que en dólares representa \$ 992,261.45; y por último para el año 2018 representa el 87.64% que en dólares es \$ 986,802.39, se puede observar que la cuenta ha tenido un incremento constante, es decir la cooperativa está colocando créditos y los clientes tienen confianza en la institución.

## PASIVOS

### Obligaciones con el público



**Gráfico 17-3:** Obligaciones con el público

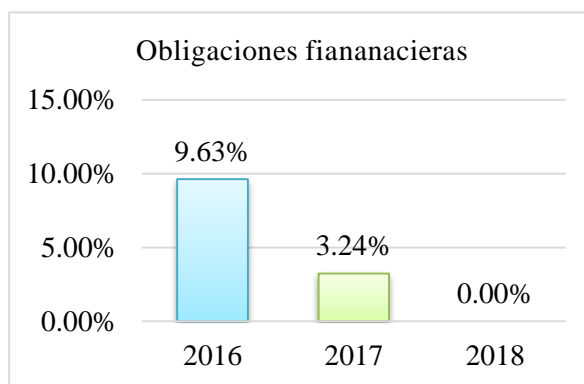
**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## Análisis

La cuenta obligaciones con el público para el año 2016 representa el 71.73% que en dólares representa \$ 891,980.23; mientras que para el año 2017 representa 79.94% que equivale a \$ 877,693.37; y en el año 2018 representa porcentualmente 75.92% que en dólares representa \$ 854,877.34 del total del pasivo y patrimonio se puede observar que cada año incrementa las obligaciones con el público lo cual se debió que la institución ha captado recursos del público.

## Análisis de las obligaciones financieras



**Gráfico 18-3:** Obligaciones financieras

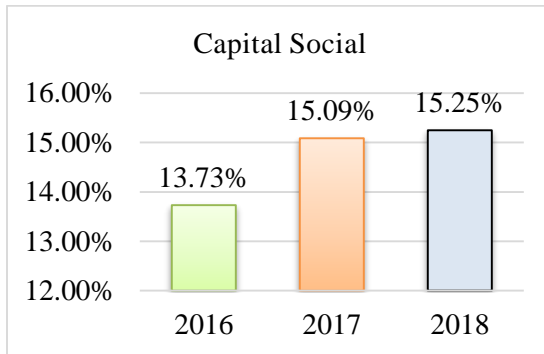
**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.  
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## Análisis

La cuenta obligaciones financiera para el año 2016 porcentualmente representa el 9.63% que equivale \$ 119,716.28; mientras que para el año 2017 representa el 3.24% que equivale el \$ 37,946.37 del total del pasivo se puede observar que para el año 2018 la cuenta esta en cero es decir que la institución termino de cubrir su deuda.

## PATRIMONIO

### Análisis del capital social



**Gráfico 19-3:** Capital social

**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

### Análisis

La cuenta del capital social para el año 2016 representa el 13.73 % del total del pasivo más el patrimonio que en dólares equivale a \$ 170,761.32; mientras que para el año 2017 representa el 15.09% que equivale \$ 176,724.14, y para el año 2018 representa el 15.25% que equivale a \$ 171,725.33, se puede observar que el aporte de los socios ha incrementado en los tres años consecutivos por la confianza que brinda la institución.

3.7.2. *Análisis Vertical del estado de pérdidas y ganancias (2016-2018)*



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**

Estado de pérdidas y ganancias

<b>INGRESOS</b>	<b>2016</b>		<b>2017</b>		<b>2018</b>	
<b>Intereses y descuentos ganados</b>	<b>\$ 227,078.14</b>	<b>91.02%</b>	<b>\$ 223,202.18</b>	<b>90.28%</b>	<b>\$ 212,105.82</b>	<b>94.25%</b>
Depósitos	\$ 1.50	0.00%	\$ 2.56	0.00%	\$ 303.29	0.13%
Interese de cartera de crédito	\$ 222,041.64	89.00%	\$ 223,199.62	90.28%	\$ 211,802.53	94.11%
Otros intereses y descuentos	\$ 5,035.00	2.02%	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>\$ 22,411.80</b>	<b>8.98%</b>	<b>\$ 22,977.22</b>	<b>9.29%</b>	<b>\$ 12,945.97</b>	<b>5.75%</b>
Manejo y cobranzas	\$ 12,902.57	5.17%	\$ 11,956.34	4.84%	\$ 10,157.25	4.51%
Servicios cooperativos	\$ -	0.00%	\$ 1.34	0.00%	\$ -	0.00%
Otros servicios	\$ 9,509.23	3.81%	\$ 11,023.54	4.46%	\$ 2,788.72	1.24%

<b>Otros ingresos</b>	\$ -	0.00%	\$ <b>1,047.06</b>	0.42%	\$ -	0.00%
Utilidad en venta de bienes	\$ -	0.00%	\$ 1,047.06	0.42%	\$ -	0.00%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b><u>\$ 249,489.94</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 247,226.46</u></b>	<b>100.00%</b>	<b><u>\$ 225,051.79</u></b>	<b>100.00%</b>
<b>GASTOS</b>		0.00%		0.00%		0.00%
<b>intereses causados</b>	\$ <b>92,760.31</b>	<b>37.18%</b>	\$ <b>85,034.17</b>	<b>34.40%</b>	\$ <b>76,991.60</b>	<b>34.21%</b>
Obligaciones con el público	\$ 74,639.03	29.92%	\$ 77,004.29	31.15%	\$ 76,651.80	34.06%
Obligaciones financieras	\$ 18,121.28	7.26%	\$ 8,029.88	3.25%	\$ 339.80	0.15%
<b>Provisiones</b>	\$ <b>10,451.11</b>	<b>4.19%</b>	\$ <b>21,490.90</b>	<b>8.69%</b>	\$ <b>16,627.57</b>	<b>7.39%</b>
Cartera de crédito	\$ 10,451.11	4.19%	\$ 21,490.90	8.69%	\$ 14,577.18	6.48%
Cuentas por cobrar	\$ -	0.00%	\$ -	0.00%	\$ 2,050.39	0.91%
<b>Gastos de operación</b>	\$ <b>144,693.11</b>	<b>58.00%</b>	\$ <b>134,474.50</b>	<b>54.39%</b>	\$ <b>125,887.72</b>	<b>55.94%</b>
Gastos del personal	\$ 53,223.31	21.33%	\$ 60,280.66	24.38%	\$ 59,518.19	26.45%
Honorarios	\$ 22,777.23	9.13%	\$ 22,103.01	8.94%	\$ 20,065.93	8.92%
Servicios Varios	\$ 32,183.59	12.90%	\$ 21,990.58	8.89%	\$ 20,266.30	9.01%

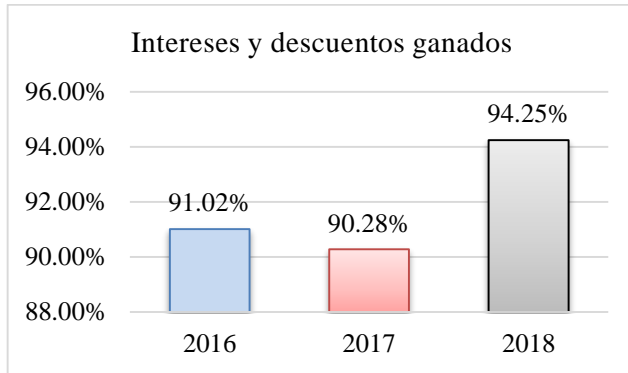
Impuestos, contribuciones y multas	\$ 9,662.05	3.87%	\$ 8,961.44	3.62%	\$ 7,534.44	3.35%
Depreciaciones	\$ 6,826.04	2.74%	\$ 4,640.84	1.88%	\$ 4,213.15	1.87%
Amortizaciones	\$ 6,295.79	2.52%	\$ 5,476.14	2.22%	\$ 4,042.50	1.80%
Otros Gastos	\$ 13,725.30	5.50%	\$ 11,021.83	4.46%	\$ 10,247.21	4.55%
<b>Otros gastos y pérdidas</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>	<b>\$ 1,100.04</b>	<b>0.44%</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>
Otros	\$ -	0.00%	\$ 1,100.04	0.44%	\$ -	0.00%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b><u>\$ 247,904.73</u></b>	<b>99.36%</b>	<b><u>\$ 242,099.61</u></b>	<b>97.93%</b>	<b><u>\$ 219,506.89</u></b>	<b>97.54%</b>
<b>EXCEDENTE ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b><u>\$ 1,585.21</u></b>	<b>0.64%</b>	<b><u>\$ 5,126.85</u></b>	<b>2.07%</b>	<b><u>\$ 5,544.90</u></b>	<b>2.46%</b>

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. 2016-2018

Elaborado por: Moreta María, 2021

3.7.2.1. *Análisis de la evolución anual de las principales cuentas del estado de pérdidas y ganancias utilizando los resultados del análisis vertical, de la Coac., Wuamanloma Ltda., del periodo investigado.*

### Intereses y descuentos ganados



**Gráfico 20-3:** Intereses y descuentos ganados

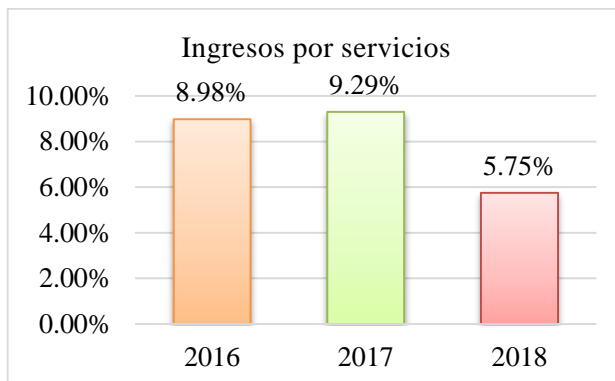
Fuente: Coac. Wuamanloma Ltda.

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Análisis

En la cuenta intereses y descuentos ganados en el año 2016 representa el 91.02% que equivale a \$ 227,078.14; mientras que para el año 2017 se muestra una disminución al 90.28% que equivale a \$ 223,202.18; y mientras que en el año 2018 ha incrementado al 94.25% lo que equivale a \$ 212,105.82, lo cual se debe a que en este último año las subcuentas depósitos e intereses de cartera de crédito han incrementado en un 0'13% y en un 94.11% respectivamente.

### Ingresos por servicios



**Gráfico 21-3:** Ingresos por servicios

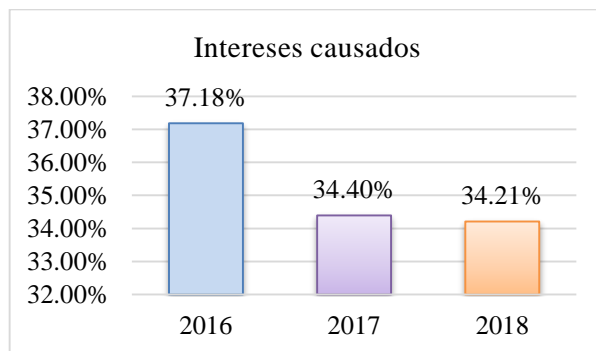
Fuente: Coac. Wuamanloma Ltda.

Elaborado por: Moreta María, 2021

## Análisis

La cuenta ingresos por servicios en el año 2016 representa el 8.98% que equivale a \$ 22,411.80; mientras que en el año 2017 representa el 9.29% que equivale a \$ 22,977.22 se puede observar que ha tenido un incremento con respecto al año anterior en cambio en el año 2018 ha disminuido al 5.75% que equivale \$ 12,945.97, es decir que en el este último año la institución ha tenido pérdidas con respecto a los años anteriores.

## GASTOS



**Gráfico 22-3:** Intereses causados

**Fuente:** Coac. Wuamanloma Ltda.

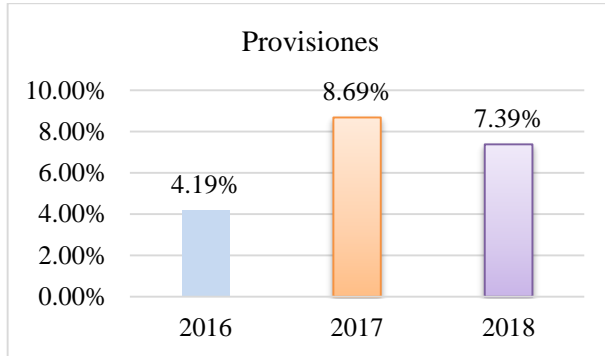
**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## Análisis

La cuenta intereses causados en el año 2016 representa el 37.18% que equivale a \$ 92,760.31; mientras que para el año 2017 representa 34.40% que equivale a \$ 85,034.17 y para el año 2018 representa el 34.21% que equivale a \$ 76,991.60, se puede observar que en los tres años ha disminuido los gastos esto se debe a que en el año 2017 se cubrió por totalidad la deuda contraída con instituciones financieras.



## Provisiones



**Gráfico 23-3:** Provisiones

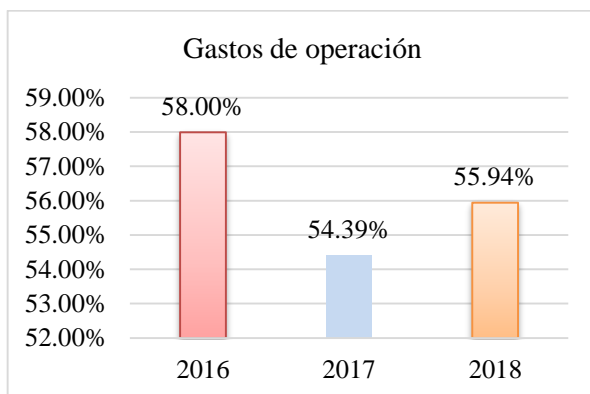
Fuente: Coac. Wuamanloma Ltda.

Elaborado por: Moreta María, 2021

## Análisis

En la cuenta provisiones en el año 2016 representa el 4.19% que equivale a \$ 10,451.11; mientras que en el año 2018 representa el 8.69% que equivale a \$ 21,490.90, se puede observar que ha existido un incremento casi al doble del año anterior esto se debe al incremento de *cartera incobrable* que representa -\$ 69,295.56, mientras que en el año 2018 representa el 7.39% que equivale a \$ 16,627.57, se muestra que ha disminuido al igual que la cartera de crédito incobrable.

## Gastos de operación



**Gráfico 24-3:** Gastos de operación

Fuente: Coac. Wuamanloma Ltda.

Elaborado por: Moreta María, 2021

## **Análisis**

La cuenta gasto de operación para el año 2016 representa el 58% que equivale a \$ 144,693.11 es decir que han tenido muchos gasto con respecto al personal, mientras que para el año 2017 ha disminuido los gastos a 54.39% que equivale a \$ 134,474.50, en el año 2018 ha incrementado a 55.94% del total de ingresos que equivale a \$ 125,887.72 es decir que para este año ha disminuido los ingresos mientras que los gastos han disminuido con respecto al año anterior.

3.7.3. *Análisis Horizontal del balance general de los años 2016, 2017, 2018.*



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**

**BALANCE GENERAL**

	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa	2017	2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 150,110.62</b>	<b>\$ 102,848.38</b>	<b>-\$ 47,262.24</b>	<b>-31.48%</b>	<b>\$ 102,848.38</b>	<b>\$ 81,015.43</b>	<b>-\$ 21,832.95</b>	<b>-21.23%</b>
Caja	\$ 85,765.34	\$ 52,580.90	-\$ 33,184.44	-38.69%	\$ 52,580.90	\$ 16,980.17	-\$ 35,600.73	-67.71%
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64,345.28	\$ 50,267.48	-\$ 14,077.80	-21.88%	\$ 50,267.48	\$ 64,035.26	\$ 13,767.78	27.39%
<b>Inversiones</b>	<b>\$ 20,280.11</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>-\$ 1,000.00</b>	<b>-4.93%</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>
Invers. Dispon. Venta Ent. Sec. privado	\$ 10,000.00	\$ -	-\$ 10,000.00	-100.00%	\$ -	\$ -	\$ -	
Inv. Mant. Hasta vencim. Ent. Sec. Privado y Sect. Financ.	\$ 10,280.11	\$ 19,280.11	\$ 9,000.00	87.55%	\$ 19,280.11	\$ 19,280.11	\$ -	0.00%
<b>Cartera de crédito</b>	<b>\$ 993,408.30</b>	<b>\$ 992,261.45</b>	<b>-\$ 1,146.85</b>	<b>-0.12%</b>	<b>\$ 992,261.45</b>	<b>\$ 986,802.39</b>	<b>-\$ 5,459.06</b>	<b>-0.55%</b>
Cartera de crédito para la microempresa por vencer	\$ 756,341.76	\$ 766,112.83	\$ 9,771.07	1.29%	\$ 766,112.83	\$ 917,144.57	\$ 151,031.74	19.71%
Cartera de crédito para la micro que no devenga intereses	\$ 132,625.14	\$ 110,910.08	-\$ 21,715.06	-16.37%	\$ 110,910.08	\$ 61,687.33	-\$ 49,222.75	-44.38%
Cartera de crédito para la micro empresa vencida	\$ 152,246.06	\$ 184,534.10	\$ 32,288.04	21.21%	\$ 184,534.10	\$ 91,843.23	-\$ 92,690.87	-50.23%
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 47,804.66	-\$ 69,295.56	-\$ 21,490.90	44.96%	-\$ 69,295.56	-\$ 83,872.74	-\$ 14,577.18	21.04%
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>\$ 760.37</b>	<b>\$ 1,061.90</b>	<b>\$ 301.53</b>	<b>39.66%</b>	<b>\$ 1,061.90</b>	<b>\$ 8,227.90</b>	<b>\$ 7,166.00</b>	<b>674.83%</b>

Cuentas por cobrar varias	\$ 760.37	\$ 1,061.90	\$ 301.53	39.66%	\$ 1,061.90	\$ 8,863.64	\$ 7,801.74	734.70%
(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -	\$ -			\$ -	-\$ 635.74		
<b>Bienes adjudicados por pago y bienes no utilizados por la Inst.</b>	<b>\$ 10,000.00</b>	<b>\$ -</b>	<b>-\$ 10,000.00</b>	<b>-100.00%</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	
<b>Propiedades y equipos</b>	<b>\$ 36,901.64</b>	<b>\$ 16,353.39</b>	<b>-\$ 20,548.25</b>	<b>-55.68%</b>	<b>\$ 16,353.39</b>	<b>\$ 12,469.71</b>	<b>-\$ 3,883.68</b>	<b>-23.75%</b>
Terrenos	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ -	0.00%	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ -	0.00%
Muebles y enseres y equipos de oficina	\$ 20,780.75	\$ 20,787.75	\$ 7.00	0.03%	\$ 20,787.75	\$ 20,787.75	\$ -	0.00%
Equipos de computo	\$ 22,431.17	\$ 23,069.70	\$ 638.53	2.85%	\$ 23,069.70	\$ 23,115.30	\$ 45.60	0.20%
Unidades de transporte	\$ 27,040.00	\$ 7,640.00	-\$ 19,400.00	-71.75%	\$ 7,640.00	\$ 7,640.00	\$ -	0.00%
(Depreciación acumulada)	-\$ 36,850.28	-\$ 38,644.06	-\$ 1,793.78	4.87%	-\$ 38,644.06	-\$ 42,573.34	-\$ 3,929.28	10.17%
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 32,000.23</b>	<b>\$ 39,450.93</b>	<b>\$ 7,450.70</b>	<b>23.28%</b>	<b>\$ 39,450.93</b>	<b>\$ 18,198.52</b>	<b>-\$ 21,252.41</b>	<b>-53.87%</b>
iInversiones en acciones y participaciones	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ -	0.00%	\$ 3,000.00	\$ -	-\$ 3,000.00	-100.00%
Derechos fiduciarios	\$ -	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00		\$ 10,000.00	\$ -	-\$ 10,000.00	
Gastos y pagos anapicipados	\$ 1,813.77	\$ -	-\$ 1,813.77	-100.00%	\$ -	\$ -	\$ -	
Gastos diferidos	\$ 13,483.50	\$ 8,007.36	-\$ 5,476.14	-40.61%	\$ 8,007.36	\$ 5,098.09	-\$ 2,909.27	-36.33%
Otros	\$ 14,765.46	\$ 19,506.07	\$ 4,740.61	32.11%	\$ 19,506.07	\$ 15,270.48	-\$ 4,235.59	-21.71%
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-\$ 1,062.50	-\$ 1,062.50	\$ -	0.00%	-\$ 1,062.50	-\$ 2,170.05	-\$ 1,107.55	104.24%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 1,243,461.27</b>	<b>\$ 1,171,256.16</b>	<b>-\$ 72,205.11</b>	<b>-5.81%</b>	<b>\$ 1,171,256.16</b>	<b>\$ 1,125,994.06</b>	<b>-\$ 45,262.10</b>	<b>-3.86%</b>
<b>PASIVOS</b>								
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>\$ 891,980.23</b>	<b>\$ 877,693.37</b>	<b>-\$ 14,286.86</b>	<b>-1.60%</b>	<b>\$ 877,693.37</b>	<b>\$ 854,877.34</b>	<b>-\$ 22,816.03</b>	<b>-2.60%</b>
Depósitos a la vista	\$ 268,224.32	\$ 237,559.20	-\$ 30,665.12	-11.43%	\$ 237,559.20	\$ 159,986.98	-\$ 77,572.22	-32.65%
Depósitos a plazo	\$ 623,755.91	\$ 640,134.17	\$ 16,378.26	2.63%	\$ 640,134.17	\$ 694,890.36	\$ 54,756.19	8.55%
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>\$ 4,198.78</b>	<b>\$ 5,508.54</b>	<b>\$ 1,309.76</b>	<b>31.19%</b>	<b>\$ 5,508.54</b>	<b>\$ 5,406.76</b>	<b>-\$ 101.78</b>	<b>-1.85%</b>

Intereses por pagar	\$ -	\$ 1,164.51	\$ 1,164.51		\$ 1,164.51	\$ -	-\$ 1,164.51	
Obligaciones patronales	\$ 3,072.86	\$ 3,381.98	\$ 309.12	10.06%	\$ 3,381.98	\$ 3,933.49	\$ 551.51	16.31%
Retenciones	\$ 497.70	\$ 962.05	\$ 464.35	93.30%	\$ 962.05	\$ 420.03	-\$ 542.02	-56.34%
Contribuciones, impuestos y multas	\$ 628.22	\$ -	-\$ 628.22	-100.00%	\$ -	\$ -	\$ -	
Cuentas por pagar varias	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	\$ 1,053.24	\$ 1,053.24	
<b>Obligaciones financieras</b>	<b>\$ 119,716.28</b>	<b>\$ 37,946.37</b>	<b>-\$ 81,769.91</b>	<b>-68.30%</b>	<b>\$ 37,946.37</b>	<b>\$ -</b>	<b>-\$ 37,946.37</b>	<b>-100.00%</b>
Obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$ 91,106.10	\$ 37,946.37	-\$ 53,159.73	-58.35%	\$ 37,946.37	\$ -	-\$ 37,946.37	-100.00%
Obligaciones con entidades financieras del sector público	\$ 28,610.18	\$ -	-\$ 28,610.18	-100.00%	\$ -	\$ -	\$ -	
<b>Otros pasivos</b>	<b>\$ 5,728.45</b>	<b>\$ 3,454.45</b>	<b>-\$ 2,274.00</b>	<b>-39.70%</b>	<b>\$ 3,454.45</b>	<b>\$ 3,469.02</b>	<b>\$ 14.57</b>	<b>0.42%</b>
Otros	\$ 5,728.45	\$ 3,454.45	-\$ 2,274.00	-39.70%	\$ 3,454.45	\$ 3,469.02	\$ 14.57	0.42%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 1,021,623.74</b>	<b>\$ 924,602.73</b>	<b>-\$ 97,021.01</b>	<b>-9.50%</b>	<b>\$ 924,602.73</b>	<b>\$ 863,753.12</b>	<b>-\$ 60,849.61</b>	<b>-6.58%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
<b>Capital Social</b>	<b>\$ 170,761.32</b>	<b>\$ 176,724.14</b>	<b>\$ 5,962.82</b>	<b>3.49%</b>	<b>\$ 176,724.14</b>	<b>\$ 171,725.33</b>	<b>-\$ 4,998.81</b>	<b>-2.83%</b>
Aporte de socios	\$ 170,761.32	\$ 175,686.61	\$ 4,925.29	2.88%	\$ 175,686.61	\$ 170,687.80	-\$ 4,998.81	-2.85%
Reservas	\$ -	\$ 1,037.53	\$ 1,037.53	0.00%	\$ 1,037.53	\$ 1,037.53	\$ -	0.00%
<b>Reservas</b>	<b>\$ 16,481.98</b>	<b>\$ 31,793.42</b>	<b>\$ 15,311.44</b>	<b>92.90%</b>	<b>\$ 31,793.42</b>	<b>\$ 51,961.69</b>	<b>\$ 20,168.27</b>	<b>63.44%</b>
Reserva Legal	\$ 14,496.94	\$ 29,808.38	\$ 15,311.44	105.62%	\$ 29,808.38	\$ 49,915.80	\$ 20,107.42	67.46%
Especial	\$ 1,985.04	\$ 1,985.04	\$ -	0.00%	\$ 1,985.04	\$ 2,045.89	\$ 60.85	3.07%
<b>Otros aportes patrimoniales</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.00%</b>
<b>Resultados</b>	<b>\$ 1,585.21</b>	<b>\$ 5,126.85</b>	<b>\$ 3,541.64</b>	<b>223.42%</b>	<b>\$ 5,126.85</b>	<b>\$ 5,544.90</b>	<b>\$ 418.05</b>	<b>8.15%</b>
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 1,585.21	\$ 5,126.85	\$ 3,541.64	223.42%	\$ 5,126.85	\$ 5,544.90	\$ 418.05	8.15%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 221,837.53</b>	<b>\$ 246,653.43</b>	<b>\$ 24,815.90</b>	<b>11.19%</b>	<b>\$ 246,653.43</b>	<b>\$ 262,240.94</b>	<b>\$ 15,587.51</b>	<b>6.32%</b>

<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<u>\$</u> <b>1,243,461.27</b>	<u>\$</u> <b>1,171,256.16</b>	<b>-\$ 72,205.11</b>	<b>-5.81%</b>	<u>\$</u> <b>1,171,256.16</b>	<u>\$</u> <b>1,125,994.06</b>	<b>-\$ 45,262.10</b>	<b>-3.86%</b>
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------	---------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------	---------------

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. 2016-2018

Elaborado por: Moreta María, 2021

### 3.8. Principales indicadores financieros de la Coac. Wuamanloma Ltda.

#### 3.8.1. Identificación del riesgo crediticio dela cooperativa

##### Medición del riesgo crediticio

$$\text{Morosidad de Cartera microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$$

**Tabla 22-3:** Cálculo índice de morosidad de cartera microcrédito

AÑO	CÁLCULO
2016	$\frac{\$ 284,871.20}{\$ 993,408.30} = 0,2868 = 28,68\%$
2017	$\frac{\$ 295,444.18}{\$ 992,261.45} = 0,2977 = 29,77\%$
2018	$\frac{\$ 153,530.56}{\$ 986,802.39} = 0,1556 = 15,56\%$

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. (2016-2018)

Realizado por: Moreta María, 2021

##### Análisis

La morosidad de la cartera en el año 2016 fue de 28,68%, este porcentaje incremento en 1,09% en el año 2017 lo cual fue de 29,77%, y el porcentaje para el año 2018 es de 15,56%, se redujo considerablemente en un 14,21% casi a la mitad del año anterior

##### Cobertura de la cartera de microcrédito

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provisión de Cartera microcrédito}}{\text{Cartera improductiva cartera microcrédito}}$$

**Tabla 23-3:** Calculo de la cobertura de la cartera microcrédito

AÑO	CÁLCULO
2016	$\frac{\$ 47,804.66}{\$ 284,871.20} = 0.1678 = 16.78\%$
2017	$\frac{\$ 69,259.56}{\$ 295,444.18} = 0.2344 = 23.44\%$
2018	$\frac{\$ 83,872.74}{\$ 153,530.56} = 0.5463 = 54.63\%$

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. (2016-2018)

Realizado por: Moreta María, 2021

### Análisis

El nivel de protección que tiene la entidad ante un riesgo de cartera morosa para el año 2016 fue de 16.78%, mientras que en el año 2017 fue de 23.44% mostrando un crecimiento de 6.66%, en el año 2018 ha incrementado su cobertura a 54.63% con una diferencia de 31.19% con respecto al año anterior, los resultados obtenidos demuestran que paulatinamente la institución ha incrementado la protección ante eventuales riesgos de cartera morosa.

### Riesgo de liquidez

Se refiere a la posibilidad de que la institución financiera no pueda cubrir sus compromisos a corto plazo.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles} + \text{inversiones}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{depósitos a plazo}}$$



**Tabla 24-3:** Cálculo del índice de liquidez

AÑO	CÁLCULO
2016	$\frac{\$ 170,390.73}{\$ 891,980.23} = 0.1910 = 19.10$
2017	$\frac{\$ 122,128.49}{\$ 877,693.37} = 0.1391 = 13.91$
2018	$\frac{\$ 100,295.54}{\$ 854,877.34} = 0.1173 = 11.73$

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. (2016-2018)  
Realizado por: Moreta María, 2021

### **Análisis**

La liquidez en el año 2016 fue de 19.10, es decir que por cada dólar que la cooperativa recibió en depósitos tuvo 19 centavos disponibles, mientras que en el año 2017 la disponibilidad fue de 13 centavos para atender los requerimientos de sus depositantes es decir decremento 6 centavo con respecto al año anterior, y para el año 2018 fue de 11 centavos disponibles para sus depositantes, se denota un decremento de 2 centavos con respecto al año anterior, al aplicar este indicador se demuestra que la institución mantuvo falencias al momento de atender los requerimientos de sus depositantes al no contar con liquidez suficiente.

### **Intermediación financiera**

Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.

### **Formula**

$$\text{Intermediación financiera} = \frac{\text{Cartera bruta}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo}}$$

**Tabla 25-3:** Cálculo del indicador de intermediación financiera

AÑO	CÁLCULO		
2016	\$ 993,408.30	=	1.114 = 11.14%
	\$ 891,980.23		
2017	\$ 992,261.45	=	1.131 = 11.31%
	\$ 877,693.37		
2018	\$ 986,802.39	=	1.154 = 11.54%
	\$ 854,877.34		

Fuente: Estados financieros Coac. Wuamanloma Ltda. (2016-2018)

Realizado por: Moreta María, 2021

### Análisis

El indicador nos permite medir el nivel de créditos otorgados con relación a la cantidad de depósitos en el año 2016 la cooperativa tuvo una relación del 11.14%, en el año 2017 el 11.31%, mientras que en el año 2018 fue de 11.54% es decir que la cooperativa.

### Variación de la cartera de crédito en los años 2017- 2018

**Tabla 26- 3:** Variación de la cartera de crédito

	2016	2017	V. Absoluta	V. Relat.	2017	2018	V. Absoluta	V. Relat.
<b>Cartera de crédito</b>	\$ 993,408.30	\$ 992,261.45	-\$ 1,146.85	-0.12%	\$ 992,261.45	\$ 986,802.39	-\$ 5,459.06	-0.55%
<b>Cartera de crédito para la microempresas a por vencer</b>	\$ 756,341.76	\$ 766,112.83	\$ 9,771.07	1.29%	\$ 766,112.83	\$ 917,144.57	\$ 151,031.74	19.71%
<b>Cartera de crédito para la micro que no devenga intereses</b>	\$ 132,625.14	\$ 110,910.08	-\$ 21,715.06	16.37%	\$ 110,910.08	\$ 61,687.33	-\$ 49,222.75	44.38%
<b>Cartera de crédito para</b>	\$ 152,246.06	\$ 184,534.10	\$ 32,288.04	21.21%	\$ 184,534.10	\$ 91,843.23	-\$ 92,690.87	50.23%

<b>la micro empresa vencida</b>								
<b>(Provisiones para créditos incobrables)</b>	-\$ 47,804.66	-\$ 69,295.56	-\$ 21,490.90	44.96%	-\$ 69,295.56	-\$ 83,872.74	-\$ 14,577.18	21.04%


Fuente: Estado de situación financiera Coac. Wuamanloma Ltda. 2017-2018

Elaborado por: Moreta María, 2021

Nota: en la tabla 35-5 se puede mostrar que en la cartera total de crédito la variación absoluta con relación a los años 2017-2018 ha sido negativa con -\$ 5,459.06, lo mismo sucede con la variación relativa es negativa (-0.55%), es decir que el año 2017 se entregaron más créditos que en el 2018, lo cual afecta a la cooperativa, los asesores de crédito no están haciendo bien su trabajo y/o a su vez la cooperativa está perdiendo la confianza de sus socios.

### 3.9. Áreas críticas del área de créditos y cobranzas de la Coac. Wuamanloma Ltda.

Tabla 27-3: Áreas críticas del crédito y cobranzas

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOAMA</b>	
	
<b>PROCEDIMIENTOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS</b>	
<b>La comunicación es clara y precisa entre el oficial de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega que ofrece la cooperativa.</b>	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Los oficiales de crédito carecen de experiencia y perfil profesional, cabe recalcar que la gerencia realiza capacitaciones a todos sus empleados de manera general, pero ahí es donde existe la falencia, los empleados no ponen en práctica lo que se aprende en las capacitaciones.  Además se observó que la atención al cliente tiene altas deficiencias, el oficial de crédito tiene problemas de comunicación al momento de dar	Se recomienda a la gerencia, el personal que labora como oficiales de crédito debe contar con el perfil profesional de acuerdo al puesto de trabajo, además debe contar con un plan de capacitación para cada departamento con información actualizada especialmente en el área de atención al cliente.

a conocer los productos y servicios financieros que ofrece la institución.	Los oficiales de crédito deben trabajar cumpliendo metas, de esa manera pueda reflejar resultados favorables para la institución.
<b>Verificación de los requisitos y la documentación entregada por el socio al momento de solicitar un crédito.</b>	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Al momento de la revisión de las carpetas, no todos cumplen con los requisitos establecidos por la cooperativa, tampoco la información es actualizada para poder acceder al crédito, en algunas ocasiones los créditos son otorgados por familiaridad o socios frecuentes, a veces el mismo Gerente autoriza el crédito sin previa revisión de la documentación entregada, por ende el riesgo que corren es alto.	El Jefe de Crédito cuando un socio solicite un crédito conjuntamente con el oficial deberá revisar minuciosamente la información entregada y que cumpla con todos los requisitos establecidos por la institución. Es necesario verificar la información entregada en los distintos medios como por ejemplo en el buró de crédito. Cuando cumpla con todos los requerimientos se procederá a la firma de la operación y posterior a su desembolso.
<b>Cumplimiento de los procesos de aprobación por parte del comité de crédito.</b>	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
La cooperativa cuenta con un comité de crédito el cual no se rige al reglamento de créditos, pasando por alto algunos procedimientos que son indispensables para mitigar el riesgo, lo que no garantiza la recuperación de los créditos otorgados.	Se recomienda al comité de créditos, para la concesión de los mismos, seguir las políticas y procedimientos establecidos en el reglamento, de esa manera garantizar la recuperación total de los créditos otorgados, es necesario que el Departamento de Créditos cuente con todos los documentos de respaldo, en caso de llegar a un proceso judicial al momento de su cobro.
<b>Verificación del cumplimiento de las metas por parte de los asesores de crédito</b>	

<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Los oficiales de crédito trabajan bajo metas, que son establecidos por Gerencia, pero no cumplen al 100% con lo acordado, lo cual afecta en la colocación y recuperación de cartera, por ende afecta la solvencia de la institución.	Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos que realice un seguimiento a los oficiales de crédito, para analizar el cumplimiento total de las metas propuestas para un periodo determinado de tiempo y se deben realizar incentivos económicos para el empleado que llegue a cumplir su meta.
<b>GESTIÓN DE COBRANZA</b>	
<b>Contar con una gestión de cobranza adecuada para los socios que tenga problemas con el cumplimiento de las obligaciones contraídas.</b>	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
La institución cuenta con algunos procedimientos para la gestión de cobranza pero que no son eficaces, además el oficial de crédito no tiene un control de los créditos vencidos, por lo que no informa oportunamente al personal encargado de la gestión de cobranza, para que pueda aplicar estrategias para su cobranza.	Es necesario que la cooperativa cuente con los procedimientos adecuados para la gestión de cobranza, se recomienda al personal encargado de cobranzas que aplique los procesos explicados en cuadro <b>Seguimiento de la cartera en mora</b> , en el cual se detalla minuciosamente las estrategias para lograr recuperar el crédito otorgado.


Fuente: tabla 26-3, 27-3, 28-3.

Elaborado por: Moreta María, 2021

### 3.10. Propuestas de mejora los procedimientos de créditos gestión de cobranza

Se sugiere incorporar algunos procedimientos en la actual concesión de créditos, para minimizar el riesgo.

**Tabla 28-3:** Procedimientos sugeridos para la concesión de crédito

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOAMA</b>	
	
1.	El socio o solicitante acude a las instalaciones de la cooperativa a pedir información necesaria para poder acceder a un crédito.
2.	El oficial de crédito le brinda la información necesaria.
3.	Verificar si el solicitante de crédito posee una cuenta de ahorro en la cooperativa.
4.	En caso de que el solicitante no posea la cuenta se le entrega los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta.
5.	Cuando el solicitante tenga la cuenta en la cooperativa se le entrega los requisitos para que pueda acceder al crédito.
6.	El socio realiza la solicitud de crédito de acuerdo a sus necesidades.
7.	El oficial de crédito tiene la obligación de dar a conocer el monto y las condiciones según el tipo de crédito solicitado.
8.	El oficial de crédito realiza un análisis minucioso en la libreta del movimiento económico.
9.	Se recibe la documentación entregada por el socio y se verifica que este completa.
10.	El jefe de crédito y el oficial de crédito verifican la accesibilidad al crédito mediante el análisis del deudor como del garante.
11.	Si el socio cumple con todos los requerimientos establecidos, el Jefe de Crédito procede emitir de calificación y certificación de la central de riesgos.
12.	El oficial de crédito debe realizar una inspección ocular para verificar la información entregada por el deudor y garante.
13.	Evaluación y aprobación del crédito por parte del comité de crédito de acuerdo a las políticas y procedimientos del reglamento interno de la institución.
14.	Emisión y firma de documentación que garantice el cobro del crédito.


15.	Autorización del Gerente de la Cooperativa para el desembolso.
16.	Ingreso de la documentación del crédito al sistema de la cooperativa por el personal autorizado.
17.	Archivo de la documentación entregada por el solicitante.
18.	Desembolso del crédito.
19.	Seguimiento del crédito entregado.
20.	Realiza gestiones de cobro en caso de que exista retraso en el cumplimiento de las cuotas fijadas.

Elaborado por: Moreta María, 2021

### Seguimiento de la cartera en de crédito en mora (*RECOMENDADO*)

(Cobranza preventiva, Gestión de cobranza, Cobranza extrajudicial, Cobranza judicial)

**Tabla 29-3:** Seguimiento de la cartera de crédito

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOAMA</b>				
				
<b>N°</b>	<b>DÍAS DE MORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
1	3 días antes de la fecha de pago	Asesor de Crédito	Mensajes de texto en tono amable.	Prevención de la mora
2	1 a 3 días	Asesor de Crédito	Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico.	Compromiso de pago verbal.
3	4 a 5 días	Asesor de Crédito	Visita personal al socio.	Compromiso de pago formal, notificación N°. 1

4	6 a 10 días	Asesor de Crédito	Segunda visita al socio y llamada telefónica al Garante.	Compromiso de pago formal, notificación N°. 2
5	11 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al garante o garantes (en caso de haber), se compromete que la deuda se cancelara lo más pronto posible.	Entrega de carta de notificación al garante N°. 1
6	15 a 18 días	Asesor de Crédito	Tercera visita al socio.	Entrega de notificación N°. 3 al socio.
7	18 a 20 días	Asesor de Crédito	Segunda visita al garante.	Entrega de carta de notificación al garante N°. 2
8	21 a 25 días	Jefe de agencia	Visita al socio y garante.	Entrega de carta de cobro extrajudicial al socio.
9	26 a 30 días	Jefe de agencia	Visita al socio y garante 1 y 2.	Entrega de carta de notificación N°. 4.
10	31 a 89 días	Jefe de agencia y asesor de crédito.	Visita al socio y garante 1 y 2.	Entrega de resolución gerencial al socio y garantes. Notificación N°. 5.
11	90 días en adelante	Gestor de cobranza	Estrategias extremas de cobranza	Proceso judicial de cobranza.
12	Departamento de cobranza	Asesor legal interno y externo	Gestiones de cobranza	Recuperación del crédito mediante proceso legal.

Elaborado por: María Moreta, 2021



## Recuperación de la cartera en mora

Es necesario recalcar que existen dos tipos de deudas en las instituciones **las deudas por vencer** (las que se generan inmediatamente, es decir desde el momento que se genera el crédito hasta que llegue el tiempo límite para su cancelación) y **las deudas morosas** (vencimiento de la fecha de pago de la prestación del crédito).

Previa a la recuperación de la cartera de crédito concedido a N socio, se debe realizar la **cobranza preventiva** en la cual el asesor de crédito envía un mensaje de texto recordatorio en donde indica la fecha de pago del crédito a vencer y el valor de pago, manifestando que en los próximos 3 días vence la fecha de pago de la deuda.

La gestión de cobranza se debe realizar desde el primer día de vencimiento con mensajes de texto, llamadas, correo electrónico hasta el tercer día de vencimiento, desde el día 4 hasta al día 20 se realizan gestiones de cobranzas comunes como visita al socio para la entrega de notificaciones, visita al negocio si en caso lo tuviera, entrega de notificaciones al / los garante (s) esperando el pronto pago de las obligaciones contraídas con la institución.

En caso de que no se cumpla con el pago por parte del deudor e se procederá a la **cobranza extrajudicial** en la cual la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece los valores según el monto vencido y los días de mora, el valor por días vencidos se detalla en el siguiente cuadro.

**Tabla 30-3:** Valor en dólares por días vencidos

DÓLARES		RANGO DE DÍAS VENCIDOS			
		De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	Más de 90 días
Rango de cuotas (Dólares)	Menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	De 100 a 199	7,35	16,46	23,83	26,64
	De 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	De 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	De 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	Mayor a 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015), Resolución No. 165-2015-F  
Elaborado por: Moreta María, 2021

En caso extremo se llega al proceso de cobranza judicial, donde el deudor no tiene ninguna voluntad de pago de la deuda, es allí donde se procede con el representante legal a emitir una notificación de demanda, segundo embargo de bienes, tercero retiro de bienes, cuarto remate de bienes en donde buscan vender los bienes incautados para poder recuperar el capital prestado y por último los registros en los boletines comerciales donde se registra la información de morosidad vigentes, y será una persona no apta para recibir créditos bajo ninguna circunstancia.

### Cuadro de mecanismos para el manejo de la cartera en mora

**Tabla 31-3:** Mecanismo para el manejo de la cartera en mora

Tipo de riesgo	Riesgo Normal			Riesgo Potencial		Riesgo Deficiente		Dudoso	Perdida
	A-1	A-2	A-3	B-1	B-2	C-1	C-2	Recaudado	
Calificación de cliente									
Provisiones	1%	2%	5%	9%	10%	20%	40%	99%	100%
Días de mora	0	1 a 8	9 a 15	16 a 30	31 a 45	46 a 70	71 a 90	91 a 120	mayor a 120
Tipo de solución	Novación					1ra. Restructuración			
	Refinanciamiento					2da. Restructuración			
Capacidad del cliente	Genera utilidades o ingresos netos favorables					Presenta fuertes debilidades financieras			

Fuente: (Corporación Financiera Nacional, 2019)

Elaborado por: Moreta María, 2021

En la tabla 40-3 se puede observar los mecanismos para un mejor manejo y seguimiento de la cartera en mora donde se detalla los tipos de riesgo, la calificación, provisiones cada uno de ellos

respectivamente con días de retraso, además se muestra las posibles soluciones para mejorar los créditos retrasados es decir realizar la novación y refinanciamiento de un crédito, así mismo se muestra cuando el cliente puede solicitar la restructuración de la deuda.

**Formato de seguimiento de las actividades de gestión de cobranza (RECOMENDADO)**

**Tabla 32-3:** Bitácora de seguimiento de actividades propuesta

<b>SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE COBRANZA</b>							
<b>SOCIO N°/ NOMBRES Y APELLIDOS:</b>							
<b>CONTROL DE ACTIVIDADES</b>							
<b>FECH A</b>	<b>MENSAJ ES DE TEXTO</b>	<b>COMUNICA CIÓN TELEFÓNICA</b>	<b>VISITA AL SOCIO</b>	<b>NOTIFICAC IÓN AL SOCIO</b>	<b>NOTIFICAC IÓN AL GARANTE 1 Y 2</b>	<b>NOTIFICAC IÓN EXTRAJUDI CIAL</b>	<b>NITIFIC ACIÓN JUDICIA L</b>

**Elaborado por:** Moreta María, 2021

## CONCLUSIONES

- ✓ Al finalizar el trabajo de investigación se puede observar que la Coac. Wuamanloma Ltda., para su constitución se basó legalmente en el Código Orgánico Monetario Financiero, la Ley de Economía Popular y Solidaria, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; el efecto de tener un alto índice de morosidad obedece al incumplimiento de la normativa de contratación del personal dado que los colaboradores que laboran en la cooperativas no cumplen con el perfil profesional adecuado al puesto que desempeñan.
- ✓ Al realizar la evaluación de los procedimientos de créditos se llega a la conclusión de que muchos de los socios no cumplen con todos los requisitos establecidos en el manual de créditos, se debe a que tienen vínculos familiares y afectuosos con los directivos de la cooperativa, lo que implica un riesgo crediticio.
- ✓ Mediante la aplicación de los principales indicadores financieros se observó que la institución financiera ha tenido problemas con las cuentas incobrables lo cual se ve reflejado en los altos índices de morosidad con que cuenta la cooperativa en el periodo investigado, por ello es necesario cubrir las falencias de institución.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las principales autoridades, al gerente y en especial al departamento de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., verifique la contratación del personal con el perfil profesional adecuado con conocimientos básicos al área que se va desempeñar dentro de la institución y socializar cada una de las funciones.
- ✓ Se recomienda que los asesores de créditos cumplan con sus funciones al momento de otorgar un crédito, es decir que no tengan ninguna afinidad con las personas que son cercanas a los altos directivos de la cooperativa.
- ✓ Socializar los aspectos establecidos al finalizar trabajo de investigación con el personal del departamento de créditos y cobranzas el cual es beneficiado, con el fin cubrir las falencias existentes en la institución, además tener un seguimiento correcto de la cartera de crédito.

## **GLOSARIO**

**Análisis financiero:** Es el análisis de los estados financieros los cuales muestran la situación y desarrollo financiero con que cuenta una empresa luego de haber realizado las operaciones, es decir la expresión cuantitativa de los resultados obtenidos para la administración de la misma, el objetivo de realizar este análisis es para obtener suficientes elementos de juicio para apoyar una toma de decisiones que puede cambiar el rumbo de la empresa, es decir se puede lograr prever una pérdida en un futuro que afecte la estabilidad de la empresa. (Morales Castro & Morales Castro , 2014)

**Capacidad de pago:** El potencial financiero (dinero) que tiene una persona o empresa para cumplir con sus obligaciones crediticias fijadas en un periodo de tiempo. (BanEcuador, 2018)

**Cartera de crédito:** Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. (Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA., 2018)

**Central de riesgo:** La Central de Riesgo es manejada por la Dirección de Riesgo de Datos Públicos y en la misma se registran las obligaciones crediticias únicamente con entidades financieras correspondientes a los últimos 6 años. (Superintendencia de Bancos, s.f.)

**Cobranza:** Es la recuperación de los créditos otorgados previamente por una entidad al solicitante, regularmente industrial, comercial, financiero, prestadora de servicio. (Calderón, 2019)

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera, apoyando a los sectores vulnerables en negocios, emprendimientos, etc. (Código orgánico monetario financiero, 2014)

**Crédito:** Es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor que lo devolverá en un futuro con intereses. (Caurin, 2016)

**Evaluar:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia y eficacia, con que ha sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, facilitando la determinación

de las actividades y adquiriendo las medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en periodo determinado de tiempo. (Salazar, 2012)

**Microcréditos:** Préstamo de poca cuantía a bajo interés que concede una ONG y una entidad bancaria a personas que, por ser insolventes, lo necesitan para poder financiar una actividad generadora de beneficios.

**Morosidad:** La morosidad de un crédito se define como una situación en el que el deudor se ha retrasado tres meses (90 días) en el pago de la cuota correspondiente, se trata de una situación de alto riesgo que incurre el deudor pero que aún no ha caído en la categoría de crédito incobrable. (Economipedia, 2021)

**Procedimientos:** Son una secuencia definida, que se realiza paso a paso, de actividades o acciones, que deben seguir un orden establecido para realizar una tarea, además son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de las actividades a futuro. (Riquelme, 2017)

**Riesgo:** El grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión, en términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión; en la actualidad existen varias clases de riesgos como: mercado, solvencia, jurídico, de liquides, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés. (Glosario de Términos Financieros, 2015)

**Riesgo crediticio:** Es el factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago, aquí se tiene dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales pueden decirse si se presenta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida. (Estupinán Gaitán, 2015, pág. 62)

**Riesgo de liquidez:** Es la probabilidad de que una entidad no disponga de recursos líquidos necesarios para poder cumplir sus obligaciones con terceros a tiempo, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones e incurrir en pasivos con altos costos o vender sus activos en condiciones desfavorables para la entidad. (Emagic, 2018)

## BIBLIOGRAFIA

- Adiós Deuda. (2017). *Proceso de cobranza*. Obtenido de <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Andrade, W. (2019). *Evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio de la Coac Riobamba Ltda., agencia Chunchi, período 2017 (Tesis de grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Recuperado el 09 de 2019, de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11675/1/82T00963.pdf>
- Arrieta, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Astudillo, J. (2018). *Diseño de estrategias orientadas a mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba Provincia de Chimborazo (Tesis de grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Recuperado el 09 de 2019, de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/cobranzas.pdf>
- Avanttia. (2018). *Políticas crédito y cobranzas [entrada de blog]*. Recuperado el 2019 de 2019, de <https://www.avanttia.com/blog/politicas-credito-cobranza/>
- BanEcuador. (2018). *Glosario de términos (Calificación de crédito)*. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/glosario-de-conceptos-basicos/>
- Buján, A. (2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Calderón, B. (2019). *Término económicos (Cobranza)*. Recuperado el 09 de 2019, de [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Caurin, J. (2016). *Economía Simple (Crédito)*. Recuperado el 10 de 2019, de <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Chen, C. (2018). *Diferenciador procesos y procedimientos*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>



- Código Orgánico Monetario Financiero. (2014). *Reglamento de las cooperativas manejo del riesgo*. Recuperado el 10 de 2019, de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador>
- Corporación Financiera Nacional. (2019). *Manejo de cartera vencidad (monto, días)*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/MP-GCC-03-NR.pdf>
- Credifinanciera. (2017). *Políticas de cobranzas*. Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Economipedia. (2021). *Término Morosidad*. Obtenido de : <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Emagic. (2018). *Riesgo de liquidez*. Obtenido de: <https://www.emagic.fin.ec/service/gestion-riesgos-y-finanzas/>
- Estupinán Gaitán, R. (2015). *Administración del riesgo E.R.M. y la auditoría interna*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Fuprogal. (2018). *Manual de crédito cooperativa de ahorro y credito seg. 4 y 5*. Obtenido de [http://www.cooperativafuprogal.fin.ec/images/Fuprogal/pdf/manual\\_de\\_credito\\_fuprogal\\_2018.pdf](http://www.cooperativafuprogal.fin.ec/images/Fuprogal/pdf/manual_de_credito_fuprogal_2018.pdf)
- Glosario de Términos Financieros. *Riesgo crediticio*. (2015). Recuperado el 10 de 2019, de : <https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2015/07/Glosario-terminos-Financieros.pdf>
- Huérfano, E. (2010). *El empresario.mx (5"C" créditos)*. Recuperado el 10 de 2019, de <http://elempresario.mx/centro-soluciones/cinco-c-conseguir-credito>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera . (2017). *Proceso de crédito*. Recuperado el 10 de 2019, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Administración del riesgo(Resolución No. 128-2015-F)*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/resolucion165f.pdf/7c860380-f4fb-4ce3-ad19-8c74c89561d9>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Políticas de Administración y calificación del riesgo*. Obtenido de:  
<https://www.cosede.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Sector cooperativo*. Obtenido de  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Morales Castro, J. & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. 1ª. ed. México: Patria S.A Ediciones.

Ramos, C. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón San José de Chimbo, Provincia de Bolívar, periodo 2016-2017 (Tesis de grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Recuperado el 09 de 2019, de  
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8017/1/22T0423.pdf>

Reglamento y Colocación de Crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA. (2018). Obtenido de Manual de crédito de la COAC. Wuamanloma LTDA.

Riquelme, M. (2017). *Procedimientos de créditos*. Obtenido de Web y Empresas:  
<https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>

Salazar, C. (2012). *Término evaluación prezzi*. Recuperado el 10 de 2019, de  
<https://prezi.com/1yqsdhuj5ca/la-evaluacion-como-etapa-del-proceso-administrativo/>

Superintendencia de Bancos. *Buro de créditos*. Obtenido de  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ufaq/cual-es-la-diferencia-entre-buro-de-credito-y-central-de-riesgos/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Guía para la gestión de límites de riesgo concentración de cartera y depósito*. Obtenido de  
[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/360860/GUIA+PARA+LA+GESTION+DE+LIMITES+DE+RIESGO\\_CONCENTRACION.pdf/1c03ca08-320a-4281-b070-675c83240984](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/360860/GUIA+PARA+LA+GESTION+DE+LIMITES+DE+RIESGO_CONCENTRACION.pdf/1c03ca08-320a-4281-b070-675c83240984)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2017). *Nota Técnica* . Obtenido de Ficha metodológica de los indicadores financieros: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/NOTA%20T%C3%89CNICA%20PARA%20PUBLICAR%20-FICHA%20METODOLOGICAS%20DE%20INDICADORES.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Mecanismos de manejo del riesgo de acuerdo a la segmentación*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Segmentación de las cooperativas de acuerdo al capital*.. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbdb1f5>

Téllez, A. (2019). *Aplicación de los indicadores financieros*. Obtenido de [https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas\\_para\\_estudiantes/que-es-el-analisis-vertical-y-horizontal/](https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas_para_estudiantes/que-es-el-analisis-vertical-y-horizontal/)

Vargas Sánchez, A., & Mostajo Castelú, S. (2014). *Scielo medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*. Recuperado el 09 de 2019, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002)

## **ANEXOS**

### **ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL**

**OBJETIVO:** obtener información verídica de la realidad de la institución y la relación de los empleados.

Soy estudiante de la Carrera de Finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me encuentro realizando mi trabajo de titulación para obtener el título de Ingeniero en Finanzas, por lo que solicito a usted de la manera más comedida responder a las siguientes preguntas de la entrevista con información apegada a la realidad de la institución que usted representa.

- ¿Conoce la situación actual de la Cooperativa en cuanto a la concesión de crédito y gestión de cobranzas?
- ¿La institución que usted dirige cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranzas debidamente aprobado?
- ¿Cuenta con un cronograma de capacitación para empleados de acuerdo al cargo que desempeña?
- ¿Sus empleados reciben capacitaciones permanentes? ¿Cada que tiempo?
- ¿Sus empleados cumplen las metas establecidas de acuerdo al reglamento de la institución?
- ¿Cree usted que la evaluación de los procedimientos de crédito y cobranzas mejorara la situación en cuanto a la cartera de crédito por vencer?

## **ANEXO B: ENTREVISTA A LOS ASESORES DE CRÉDITOS**

**OBJETIVO:** constatar la metodología utilizada por los asesores al momento de otorgar un crédito y su desempeño en la área que labora.


- 1.** ¿El departamento de crédito cuenta con un manual de procedimientos?
- 2.** ¿El departamento de crédito se plantea metas para la concesión de créditos?
- 3.** ¿Usted como asesor de crédito recibe capacitación para actualización de conocimientos en el área de crédito y cobranzas? ¿cada que tiempo?
- 4.** ¿Antes de la concesión de crédito revisa minuciosamente la información entregada por el solicitante del crédito?
- 5.** ¿Después de la concesión de crédito da seguimiento a sus clientes para evitar el incumplimiento de los pagos en las fechas establecidas?
- 6.** ¿Existe estrategias de cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio? ¿Qué estrategias utiliza?
- 7.** ¿A su criterio qué aspectos considera que se debe mejorar en la gestión de cobranzas?
- 8.** De los siguientes enunciados. ¿Cuál considera que es la principal causa para que el riesgo se mantenga en niveles altos? ¿Por qué?
  - Falta de un correcto análisis de crédito
  - Falta de seguimiento de crédito
  - Sobreendeudamiento del socio
  - Inestabilidad económica del país
- 9.** ¿Según su experiencia como asesor de crédito considera que podría mejorar el proceso de concesión de crédito en la cooperativa?
- 10.** ¿Considera que con la mejora de los procedimientos de crédito y cobranzas se puede disminuir el riesgo crediticio de la Coac Wuamanloma Ltda?

**ANEXO C: ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**


**OBJETIVO:** obtener información de los socios de la Coac. Wuamanloma Ltda., al momento de solicitar un crédito y la respuesta parte del asesor al momento de asesora al socio.

- 1.** ¿Conoce usted los servicios y productos que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.?
- 2.** ¿Qué aspecto considera importante al momento de solicitar un crédito en una institución financiera?
- 3.** ¿El asesor de crédito le brinda toda la información necesaria para acceder a un crédito?
- 4.** ¿Le gustaría recibir la visita de un asesor de crédito, para que conozca cuál es su condición de vida y hacer un análisis de su capacidad de pago?
- 5.** ¿Cuál cree usted que es el factor principal que le impide acceder a un crédito?
- 6.** ¿En qué forma le gustaría pagar su crédito?
- 7.** ¿Usted como socio cumple con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa para la concesión de un crédito?
- 8.** ¿A Su criterio, se cumple el proceso para el otorgamiento de créditos (recepción de carpetas, aprobación y liquidación de créditos)?
- 9.** ¿Una vez otorgado su crédito el asesor le brinda seguimiento necesario para el cobro?
- 10.** ¿Usted ha sido notificado oportunamente antes de que su crédito este en mora?
- 11.** ¿Cuál es el principal motivo por el cual usted no podría cancelar su crédito a tiempo?

# ANEXO D: REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1801733093001  
 RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WJAMANLOMA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: QUINAPANTA CAISABANDA PEDRO  
 REPRESENTANTE LEGAL: CAIZABANDA MASAGUIZA FANNY GLORIA  
 CONTADOR: OTROS  
 CLASE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
 TIPO DE CONTRIBUYENTE: CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N  
 OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 03/06/2009  
 FEC. INSCRIPCIÓN: 07/08/2009  
 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:  
 FEC. INICIO ACTIVIDADES:  
 FEC. ACTUALIZACIÓN: 24/07/2019  
 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS


**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Ciudadela: COMUNIDAD WJAMANLOMA Calle: PRINCIPAL Numero: S/N  
 Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZA, FRENTE A LA ESCUELA SAN BUENA VENTURA, CASA DE UN PISO, COLOR BLANCO Telefono Trabajo: 032765006 Celular: 0985420361

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019002077478  
 Fecha: 17/08/2019 16:08:33 DM

**ANEXO E: BALANCE GENERAL DE PERIODO DE INVESTIGACIÓN (2016- 2018)**


<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOAMA LTDA.</b>			
	2016	2017	2018
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 150,110.62</b>	<b>\$ 102,848.38</b>	<b>\$ 81,015.43</b>
Caja	\$ 85,765.34	\$ 52,580.90	\$ 16,980.17
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64,345.28	\$ 50,267.48	\$ 64,035.26
<b>Inversiones</b>	<b>\$ 20,280.11</b>	<b>\$ 19,280.11</b>	<b>\$ 19,280.11</b>
Invers. Dispon. Venta Ent. Sec. privado	\$ 10,000.00	\$ -	\$ -
Inv. Mant. Hasta vencim. Ent. Sec. Privado y Sect. Financ.	\$ 10,280.11	\$ 19,280.11	\$ 19,280.11
<b>Cartera de crédito</b>	<b>\$ 993,408.30</b>	<b>\$ 992,261.45</b>	<b>\$ 986,802.39</b>
Cartera de crédito para la microempresa por vencer	\$ 756,341.76	\$ 766,112.83	\$ 917,144.57
Cartera de crédito para la micro que no devenga intereses	\$ 132,625.14	\$ 110,910.08	\$ 61,687.33
Cartera de credito para la micro empresa vencida	\$ 152,246.06	\$ 184,534.10	\$ 91,843.23
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 47,804.66	-\$ 69,295.56	-\$ 83,872.74
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>\$ 760.37</b>	<b>\$ 1,061.90</b>	<b>\$ 8,227.90</b>
Cuentas por cobrar varias	\$ 760.37	\$ 1,061.90	\$ 8,863.64
(Povisiones para créditos incobrables)	\$ -	\$ -	-\$ 635.74
<b>Bienes adjudicados por pago y bienes no utliados por la Inst.</b>	<b>\$ 10,000.00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>Propiedades y equipos</b>	<b>\$ 36,901.64</b>	<b>\$ 16,353.39</b>	<b>\$ 12,469.71</b>
Terrenos	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
Muebles y enseres y equipos de oficina	\$ 20,780.75	\$ 20,787.75	\$ 20,787.75
Equipos de computo	\$ 22,431.17	\$ 23,069.70	\$ 23,115.30
Unidades de transporte	\$ 27,040.00	\$ 7,640.00	\$ 7,640.00
(Depreciación acumulada)	-\$ 36,850.28	-\$ 38,644.06	-\$ 42,573.34
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 32,000.23</b>	<b>\$ 39,450.93</b>	<b>\$ 18,198.52</b>
iInversiones en acciones y participaciones	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ -
Derechos fiduciarios	\$ -	\$ 10,000.00	\$ -
Gastos y pagos anaticipados	\$ 1,813.77	\$ -	\$ -
Gastos diferidos	\$ 13,483.50	\$ 8,007.36	\$ 5,098.09
Otros	\$ 14,765.46	\$ 19,506.07	\$ 15,270.48





(Provisión para otros activos irrecuperables)	-\$ 1,062.50	-\$ 1,062.50	-\$ 2,170.05
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b><u>\$ 1,243,461.27</u></b>	<b><u>\$ 1,171,256.16</u></b>	<b><u>\$ 1,125,994.06</u></b>
<b>PASIVOS</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	<b>\$ 891,980.23</b>	<b>\$ 877,693.37</b>	<b>\$ 854,877.34</b>
Depósitos a la vista	\$ 268,224.32	\$ 237,559.20	\$ 159,986.98
Depósitos a plazo	\$ 623,755.91	\$ 640,134.17	\$ 694,890.36
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>\$ 4,198.78</b>	<b>\$ 5,508.54</b>	<b>\$ 5,406.76</b>
Intereses por pagar	\$ -	\$ 1,164.51	\$ -
Obligaciones patronales	\$ 3,072.86	\$ 3,381.98	\$ 3,933.49
Retenciones	\$ 497.70	\$ 962.05	\$ 420.03
Contribuciones, impuestos y multas	\$ 628.22	\$ -	\$ -
Cuentas por pagar varias	\$ -	\$ -	\$ 1,053.24
<b>Obligaciones financieras</b>	<b>\$ 119,716.28</b>	<b>\$ 37,946.37</b>	<b>\$ -</b>
Obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$ 91,106.10	\$ 37,946.37	\$ -
Obligaciones con entidades financieras del sector público	\$ 28,610.18	\$ -	\$ -
<b>Otros pasivos</b>	<b>\$ 5,728.45</b>	<b>\$ 3,454.45</b>	<b>\$ 3,469.02</b>
Otros	\$ 5,728.45	\$ 3,454.45	\$ 3,469.02
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b><u>\$ 1,021,623.74</u></b>	<b><u>\$ 924,602.73</u></b>	<b><u>\$ 863,753.12</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Capital Social</b>	<b>\$ 170,761.32</b>	<b>\$ 176,724.14</b>	<b>\$ 171,725.33</b>
Aporte de socios	\$ 170,761.32	\$ 175,686.61	\$ 170,687.80
Reservas	\$ -	\$ 1,037.53	\$ 1,037.53
<b>Reservas</b>	<b>\$ 16,481.98</b>	<b>\$ 31,793.42</b>	<b>\$ 51,961.69</b>
Reserva Legal	\$ 14,496.94	\$ 29,808.38	\$ 49,915.80
Especial	\$ 1,985.04	\$ 1,985.04	\$ 2,045.89
<b>Otros aportes patrimoniales</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ 33,009.02</b>	<b>\$ 33,009.02</b>
<b>Resultados</b>	<b>\$ 1,585.21</b>	<b>\$ 5,126.85</b>	<b>\$ 5,544.90</b>
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 1,585.21	\$ 5,126.85	\$ 5,544.90
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>\$ 221,837.53</u></b>	<b><u>\$ 246,653.43</u></b>	<b><u>\$ 262,240.94</u></b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b><u>\$ 1,243,461.27</u></b>	<b><u>\$ 1,171,256.16</u></b>	<b><u>\$ 1,125,994.06</u></b>

**ANEXO F: ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS DEL PERIODO INVESTIGADO (2016-2017)**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOAMA LTDA.</b>			
			
<b>INGRESOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Intereses y descuentos ganados</b>	<b>\$ 227,078.14</b>	<b>\$ 223,202.18</b>	<b>\$ 212,105.82</b>
Depósitos	\$ 1.50	\$ 2.56	\$ 303.29
Interese de cartera de crédito	\$ 222,041.64	\$ 223,199.62	\$ 211,802.53
Otros intereses y descuentos	\$ 5,035.00	\$ -	\$ -
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>\$ 22,411.80</b>	<b>\$ 22,977.22</b>	<b>\$ 12,945.97</b>
Manejo y cobranzas	\$ 12,902.57	\$ 11,956.34	\$ 10,157.25
Servicios cooperativos	\$ -	\$ 1.34	\$ -
Otros servicios	\$ 9,509.23	\$ 11,023.54	\$ 2,788.72
<b>Otros ingresos</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,047.06</b>	<b>\$ -</b>
Utilidad en venta de bienes	\$ -	\$ 1,047.06	\$ -
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b><u>\$ 249,489.94</u></b>	<b><u>\$ 247,226.46</u></b>	<b><u>\$ 225,051.79</u></b>
<b>GASTOS</b>			
<b>intereses causados</b>	<b>\$ 92,760.31</b>	<b>\$ 85,034.17</b>	<b>\$ 76,991.60</b>
Obligaciones con el público	\$ 74,639.03	\$ 77,004.29	\$ 76,651.80
Obligaciones financieras	\$ 18,121.28	\$ 8,029.88	\$ 339.80
<b>Provisiones</b>	<b>\$ 10,451.11</b>	<b>\$ 21,490.90</b>	<b>\$ 16,627.57</b>
Cartera de crédito	\$ 10,451.11	\$ 21,490.90	\$ 14,577.18
Cuentas por cobrar	\$ -	\$ -	\$ 2,050.39
<b>Gastos de operación</b>	<b>\$ 144,693.11</b>	<b>\$ 134,474.50</b>	<b>\$ 125,887.72</b>
Gastos del personal	\$ 53,223.31	\$ 60,280.66	\$ 59,518.19
Honorarios	\$ 22,777.23	\$ 22,103.01	\$ 20,065.93
Servicios Varios	\$ 32,183.59	\$ 21,990.58	\$ 20,266.30
Impuestos, contribuciones y multas	\$ 9,662.05	\$ 8,961.44	\$ 7,534.44
Depreciaciones	\$ 6,826.04	\$ 4,640.84	\$ 4,213.15
Amortizaciones	\$ 6,295.79	\$ 5,476.14	\$ 4,042.50
Otros Gastos	\$ 13,725.30	\$ 11,021.83	\$ 10,247.21
<b>Otros gastos y pérdidas</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,100.04</b>	<b>\$ -</b>
Otros	\$ -	\$ 1,100.04	\$ -
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b><u>\$ 247,904.73</u></b>	<b><u>\$ 242,099.61</u></b>	<b><u>\$ 219,506.89</u></b>

<b>EXCEDENTE ANTES DEL</b>	<b><u>\$ 1,585.21</u></b>	<b><u>\$ 5,126.85</u></b>	<b><u>\$ 5,544.90</u></b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>			



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL  
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 26 / 07 / 2021

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MARÍA CARMELINA MORETA ANANCOLLA
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> FINANZAS
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN FINANZAS
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lcdo. Holger Ramos, MSc.

