



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

### **TEMA:**

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COAC  
“KULLKI WASI” LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

### **AUTORA:**

MARY GEOVANNA MOROCHO CABAY

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Mary Geovanna Morocho Cabay, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

---

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR TRIBUNAL**

---

Ing. María del Carmen Ibarra Chango

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, MARY GEOVANNA MOROCHO CABAY, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 28 de febrero de 2019

---

Mary Geovanna Morocho Cabay

C.C. 060363155-7

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo de titulación dedico a Dios por sus bendiciones y la fuerza necesaria para poder seguir adelante, a la vez a mis padres Feliciano Morocho y Juana Cabay, por ser el pilar fundamental en mi vida; su amor, cariño y humildad me impulsaron a seguir adelante día tras día, gracias a su esfuerzo y perseverancia me ayudaron para culminar mis estudios.

A mi abuelito Mariano Cabay que en paz descanse, por sus consejos y enseñanzas, también a mis hermanos y amigos, que me brindaron su apoyo, la fuerza para seguir adelante y nunca rendirme cuando todo parecía difícil.

*Mary Geovanna Morocho Cabay*

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios, por ser mi fortaleza y darme una vida llena de aprendizajes experiencias y sobre todo felicidad.

A mis queridos padres Feliciano y Juana por ser el pilar fundamenta en mi vida, por su apoyo moral y económico, porque gracias a ellos he podido cumplir una meta más en mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por brindarme educación sólida y por formar profesionales de éxito, gracias a cada uno de los docentes por impartir sus conocimientos y experiencias en este transcurso de formación, los cuales me permitieron crecer moral, espiritual y profesionalmente.

Al Lic. Iván Patricio Arias González e Ing. María del Carmen Ibarra Chango, por su apoyo, dedicación y experiencia transmitida, para este presente trabajo.

Finalmente agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.,” por darme la apertura para poder realizar mi trabajo de investigación.

**Gracias.**

*Mary Geovanna Morocho Cabay*

## ÍNDICE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autoría .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice contenido.....	vi
Índice de cuadros .....	ix
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	7
2.1.2 Base Legal.....	8
2.1.3 Misión .....	8
2.1.4 Visión.....	8
2.1.5 Valores .....	8
2.1.6 Principios Cooperativos .....	9
2.1.7 Organigrama Estructural.....	10

2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1	Evaluación .....	10
2.2.2	Proceso.....	11
2.2.3	Actividades financieras.....	11
2.2.4	Antecedentes del crédito .....	12
2.2.5	Crédito .....	13
2.2.6	Proceso crediticio.....	13
5.2.7	Cartera de Crédito .....	13
2.2.8	Líneas de Crédito .....	14
2.2.9	Las 5 C del crédito .....	15
2.2.10	Procedimientos para la concesión de créditos .....	15
2.2.11	Tipos de Actividad.....	17
2.2.12	La política de crédito .....	18
2.2.13	Estructura de la cartera de crédito.....	19
2.2.14	Recuperación de crédito.....	19
2.2.15	Cartera en Mora .....	20
2.2.16	Morosidad .....	20
2.2.17	Evaluación y calificación de cartera .....	21
2.2.18	Cobranzas.....	22
2.2.19	Procedimientos para la cobranza (Técnicas de cobro).....	22
2.2.20	Política de Cobranzas.....	23
2.2.21	Recuperación Crediticia.....	23
2.2.22	Cartera Castigada.....	23
2.2.23	Crédito y Cobranza .....	23
2.2.24	Rentabilidad.....	25
2.2.25	Monitoreo.....	25
2.2.26	Indicadores Financieros .....	26
2.3	IDEA A DEFENDER .....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.5	MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	30

3.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	31
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....	45
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....	46
4.1	TÍTULO .....	46
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	46
4.2.1	Aspectos Generales de la COAC Kullki Wasi.....	46
4.2.2	Análisis del proceso de Concesión de Crédito.....	48
4.2.3	Análisis del proceso de cobranza.....	58
4.2.4	Determinación de áreas críticas en los procesos de crédito y cobranza .....	67
4.2.5	Análisis Financiero .....	74
	CONCLUSIONES .....	97
	RECOMENDACIONES.....	98
	BIBLIOGRAFÍA .....	99
	ANEXOS .....	102



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Líneas de Crédito .....	14
Cuadro 2: Etapas de Recuperación Crédito .....	20
Cuadro 3: Nivel de Riesgo .....	21
Cuadro 4: Matriz del Segmento de Consumo .....	53
Cuadro 5: Matriz del Segmento de Microcrédito .....	54
Cuadro 6: Perfil del sujeto de crédito .....	55
Cuadro 7: Proceso de concesión de crédito .....	56
Cuadro 8: Proceso de concesión de crédito propuesto .....	89
Cuadro 9: Diferencias en el Proceso de Concesión de Crédito .....	92
Cuadro 10: Seguimiento de cartera en mora .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros para la provisión específica.....	17
Tabla 2: Población .....	29
Tabla 3: Manuales, Políticas y Reglamentos .....	31
Tabla 4: Asesores de créditos se plantean metas .....	32
Tabla 5: Cumplimiento de metas al cien por ciento .....	33
Tabla 6: Historial crediticio del socio .....	34
Tabla 7: Comité de crédito realiza la aprobación .....	35
Tabla 8: Notificaciones .....	36
Tabla 9: Notificaciones al socio antes de la fecha de pago .....	37
Tabla 10: Notificaciones al socio luego de la fecha de pago .....	38
Tabla 11: Levantamiento de la información para la otorgación de créditos.....	39
Tabla 12: Control de morosidad .....	40
Tabla 13: Capacitaciones de recuperación de cartera .....	41
Tabla 14: Generación oportuna de reportes de socios morosos.....	42
Tabla 15: Provisión de acuerdo a la J.M.R.F. ....	43
Tabla 16. Resumen de la encuesta .....	44
Tabla 17: Tipos de Créditos.....	49
Tabla 18: Montos máximos y mínimos por segmento de crédito.....	52

Tabla 19. Cuestionario de Control Interno .....	67
Tabla 20: Control Interno .....	70
Tabla 21. Control Interno Departamento de Crédito .....	71
Tabla 22. Resumen Control Interno Departamento de Crédito .....	73
Tabla 23: Análisis vertical del Balance General 2017 .....	74
Tabla 24. Análisis Vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias .....	76
Tabla 25. Saldos subcuentas Cartera de Crédito.....	78
Tabla 26. Matriz de cartera por cuenta y calificación.....	80
Tabla 28. Reporte de morosidad .....	81
Tabla 29. Estado de los créditos .....	83
Tabla 30. Estado de los créditos prejudicial y judicial .....	84

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Organigrama Estructural COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba.....	10
Figura 2: Diagrama causa – efecto del proceso de concesión de crédito.....	48
Figura 3: Metodología de crédito.....	57
Figura 4: Diagrama causa – efecto proceso de Cobranza .....	58
Figura 5: Seguimiento de la cartera en mora actual.....	62
Figura 6: Esquema de gestión de recuperación y cobranza .....	64
Figura 7: Flujograma del proceso de concesión de crédito .....	91
Figura 8: Formato para el seguimiento de actividades de cobranza .....	94
Figura 9: Flujograma del proceso de cobranza .....	96

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Manuales, Políticas y Reglamento .....	31
Gráfico 2: Asesores de créditos se plantean metas .....	32
Gráfico 3: Cumplimiento de metas al cien por ciento .....	33
Gráfico 4: Historial crediticio del socio.....	34
Gráfico 5: Comité de crédito realiza la aprobación .....	35
Gráfico 6: Notificaciones.....	36
Gráfico 7: Notificaciones al socio antes de la fecha de pago .....	37

Gráfico 8: Notificaciones al socio luego de la fecha de pago.....	38
Gráfico 9: Levantamiento de información para la otorgación de créditos .....	39
Gráfico 10: Control de morosidad .....	40
Gráfico 11: Capacitaciones de recuperación de cartera.....	41
Gráfico 12: Generación oportuna de reportes de socios morosos .....	42
Gráfico 13: Provisión de acuerdo a la J.M.R.F.....	43
Gráfico 14: Cartera por vencer .....	79
Gráfico 15: Cartera que no devenga intereses .....	79
Gráfico 16: Cartera vencida.....	80
Gráfico 17. Cartera por calificación del riesgo.....	81
Gráfico 18. Estado de créditos COAC Kullki Wasi .....	83

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Cuestionario de Control Interno.....	102
Anexo 2. Balance General .....	104
Anexo 3. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	109
Anexo 4. Documentos utilizados para la concesión de créditos.....	111
Anexo 5. Créditos en mora .....	119
Anexo 6. Documentos utilizados para la recuperación de créditos .....	121

## RESUMEN

La presente Evaluación a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, tuvo el propósito de determinar los procesos utilizados por la entidad en cuanto a la concesión y recuperación de cartera para proponer mejoras en los mismos que permitan la disminución del indicador de morosidad. Para el desarrollo se cotejó las cuentas contables relacionadas con los componentes examinados en los estados financieros y los procesos de concesión de crédito y recuperación de cartera, se realizó la evaluación al sistema de control interno a través de cuestionarios, se verificó el cumplimiento de la normativa y se analizó la información con la aplicación de indicadores financieros, lo cual permitió identificar los siguientes hallazgos: no se elabora los análisis de riesgos, no se notifica a los socios días antes del vencimiento de sus obligaciones, el personal no comunica adecuadamente a los socios sobre los créditos, el asesor de negocios no realiza una verificación física de la información del deudor y del garante, no se verifica si el crédito es utilizado para los fines que constan en la solicitud, no se cumple con el proceso de aprobación por parte del comité de crédito. Se recomienda aplicar las sugerencias denotadas en el informe de evaluación para que se tomen decisiones adecuadas y oportunas a fin que permitan una óptima recuperación de cartera y por tanto disminuya la morosidad.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<CONTABILIDAD> <PROCESOS CREDITICIOS> <RECUPERACIÓN DE  
CARTERA> <MOROSIDAD> <ESTADOS FINANCIEROS> <CHIMBORAZO  
(PROVINCIA)>

Lic. Iván Patricio Arias González  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The present assessment to Credit processes of Cooperativa de Ahorro y Crédito "Kullki Wasi" Ltda., Riobamba Agency, Chimborazo province, period 2017, was intended to determine the procedures used by the entity in regard to the granting and recovery of portfolio in order to propose improvements in it which allow the reduction of the Arrears indicator. For its development, there were checked the accounts related to the components discussed in the financial statements, processes for granting credit, and portfolio recovery. The evaluation of the internal control system was done through questionnaires. Regulatory compliance was checked and information was analyzed with the application of financial indicators which made it possible to identify the following findings: risk analysis is not made, debtor members are not notified days before the expiration of their obligations, the staff do not communicate the member about the credits adequately, the business advisor does not perform a physical verification of the information between the debtor and guarantor. It is not verified, if credit is used for the purposes stated in the request, the loan is not met with the approval process of the credit committee. It is recommended to apply the suggestions denoted in the evaluation report to take appropriate and timely decisions to enable an optimal portfolio recovery and therefore late payments decrease.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <ACCOUNTING>  
<CREDIT PROCESSES> <PORTFOLIO RECOVERY> <ARREAS> <FINANCIAL  
STATEMENTS > < CHIMBORAZO (PROVINCE)>

## INTRODUCCIÓN

Una evaluación tiene como objetivo identificar el cumplimiento de los procesos y la eficiencia y eficacia de cada uno de ellos en función de los objetivos propuestos y de las metas establecidas por los encargados de la gestión de una entidad independientemente de su actividad.

El presente trabajo de titulación está orientado a desarrollar una EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COAC “KULLKI WASI” LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017, y está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, describe la problemática que originó la investigación, así como la delimitación y justificación, el objetivo general y los objetivos específicos que se pretenden alcanzar.

Capítulo II: Marco teórico, se inicia detallando los antecedentes investigativos, se establece los fundamentos teóricos y conceptualización de los temas que se tratan el presente trabajo de investigación en referencia a fuentes bibliográficas.

Capítulo III: Marco metodológico, detalla la modalidad, tipo y diseño de estudio, los métodos, técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de información y los resultados obtenidos en la ejecución de la evaluación.

Capítulo IV: Marco propositivo, en este presente capítulo se realiza el desarrollo de la Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017, que permite la elaboración del informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, el cual será comunicado a las autoridades pertinentes para su posterior toma de decisiones.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda., es una entidad financiera indígena y privada que impulsa el desarrollo socio económico de la población rural y urbana, presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios adicionales, además cuenta con 8 agencias, las cuales han venido trabajando permanentemente durante 15 años, fortaleciendo la estructura institucional, enfocándose en el aspecto social y permitiéndole crecer de manera sostenible.

La COAC “Kullki Wasi” Ltda., al ser intermediaria entre la captación, colocación y asignación de recursos, debe manejar de forma adecuada el dinero que posee, pues caso contrario su liquidez y solvencia se verían afectadas, conduciendo de esta forma a la posible liquidación o quiebra del ente financiero.

Realizado un breve diagnóstico se ha observado ciertas falencias que están caracterizando las actividades de la COAC, particularmente en el área de crédito, dando lugar al incumplimiento de los procesos crediticios, entre ellos:

- El personal responsable del área de crédito no cumple con los reglamentos y las políticas establecidas para la concesión de créditos, tales como la obligatoriedad de firmas de garantes, direcciones completas y actualizadas de beneficiarios y garantes, dando como consecuencia un crecimiento de la cartera vencida, lo que afecta la liquidez de la COAC.
- Se denota que no se controla al momento de emitir las notificaciones administrativas y pre-judiciales a los socios que mantienen créditos con la COAC, lo cual genera el incremento de la cartera vencida.
- No se genera reportes oportunos de los créditos vencidos por parte de los asesores de crédito, en la ejecución del proceso judicial provoca el incremento de la morosidad, afectando la liquidez de la entidad.

- Finalmente, la inobservancia del cronograma de actividades preestablecido por parte de los asesores de crédito de la institución, afecta la consecución de las metas planteadas por la institución y debilita la disponibilidad de recursos de la COAC.

Los problemas citados anteriormente, tienen su raíz en la ausencia de una Evaluación a los Procesos Crediticios de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, que permita establecer la veracidad, integridad y correcta evaluación de la información financiera de la cartera de crédito.

De lo anotado anteriormente, se desprende la urgente necesidad de realizar una Evaluación a los procesos crediticios de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, que incluya las diferentes etapas del proceso de auditoría, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe de la evaluación de procesos crediticios con base en los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, este último documento que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel institucional.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la Evaluación a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, influye en el mejoramiento de la recuperación de cartera y la disminución del indicador de morosidad?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo:** Evaluación

**Área:** Crédito

**Delimitación temporal:** Año 2017

**Delimitación Espacial:**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” LTDA.



**Provincia:** Chimborazo  
**Cantón:** Riobamba  
**Dirección:** Juan Montalvo y Villarroel  
**Email:** coop@kullkiwasi.com

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación teórica**

Teóricamente, la presente investigación se justifica su implementación, ya que se pretende aprovechar la mayor cantidad del referencial teórico existente sobre Evaluación a los Procesos Crediticios de reconocidos autores, contenidos en libros, revistas especializadas, investigaciones, artículos científicos, y linkografía especializada y actualizada, de tal forma que permita realizar una adecuada construcción del marco teórico.

### **Justificación metodológica:**

Metodológicamente la presente investigación se justifica su emprendimiento por la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita recopilar datos e información relevante, pertinente y consistente para la ejecución del trabajo de titulación, de tal manera que sus resultados sean los más objetivos y reales posibles.

### **Justificación académica:**

Académicamente, el presente proyecto de investigación se justifica su realización, ya que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la Aplicación de una Evaluación a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” TDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017; paralelamente, será la oportunidad para relacionarme con la vida laboral real y adquirir nuevos conocimientos que ayuden en mi perfil profesional; y, sin dejar de ser menos importante, estaré cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

## **Justificación práctica:**

En la parte práctica, la presente investigación se justifica su inicio, ya que se pretende aplicar una Evaluación a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017, que incluya entre sus partes más importantes: una adecuada planificación, correcta ejecución del trabajo, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe con base en los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Este documento último, bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para mejorar la toma de decisiones a nivel institucional.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, para el mejoramiento de la recuperación de cartera y la disminución del indicador de morosidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Estructurar el marco teórico mediante la consulta de diferentes fuentes bibliográficas y linkográficas que permitan la adecuada sustentación del presente trabajo de titulación.
- ✓ Diseñar el marco metodológico a través de la identificación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recolección de datos cuantitativos y cualitativos para el desarrollo de la investigación.
- ✓ Presentar un informe con los resultados de la evaluación a los procesos crediticios de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de que sus directivos mejoren la toma de decisiones a nivel institucional.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al haber realizado la investigación correspondiente en los repositorios de las diferentes universidades del Ecuador y de la FADE – ESPOCH, se han encontrado los siguientes trabajos similares:

Robinson Miguel Silva Vayas (2016), en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la COAC San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua”, concluye: “dentro del proceso de crédito las carpetas que dispone no cuentan con todos los requisitos además de no estar actualizadas; y, no se verifica la información, lo que recae en el incremento de la cartera vencida”.

Luis Antonio Dávila Vásquez (2010), en su tesis: "Diagnóstico y Evaluación del Proceso Crediticio de la COAC Juan Pio de Mora", concluye:

La responsabilidad recae en el Asesor de Negocios, quien promociona los créditos; recibe, revisa, verifica la información, recomienda se otorgue el crédito; y, efectúa el seguimiento y cobro de los préstamos. Incumplimiento de los requisitos con relación a los archivos- documentos físicos de las carpetas que se han otorgado el crédito: existen documentos que no se encuentran archivados adecuadamente en las carpetas de los socios. Documentos personales de los socios se encuentran caducados, los tipos de créditos no corresponden a los otorgados.

Pamela Vannesa Sarco Sánchez (2016), en su tesis: “La Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”, concluye: “se siguen pasos secuenciales para otorgar un crédito, comenzando por el asesor de crédito y terminando con el desembolso del dinero, el cual siempre se debe ser aprobado por la junta de crédito y emitir el acta de aprobación”.

Beatriz Lourdes Días González y Lourdes Diana Ponce Quijije (2016), en su tesis: “Evaluación Crediticia y su impacto en Tecmocrúz”, indica: “tiene poca precaución al momento de conceder créditos hacía sus clientes, demostrando falencias en estos procesos y que es necesario implementar un manual, que los guíe durante su asignación por tal modo se realizara una verificación previa basada en datos reales”.

De lo citado anteriormente, se desprende la importancia de emprender con la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, de tal forma que esta entidad vuelva a tener altos índices de liquidez para la concesión de nuevos créditos a sus socios.

### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

El camino empezó a sembrarse el 12 de noviembre del 2002, con la participación de líderes indígenas de Chibuleo, Salasaca, Pilahuín y Quisapincha, se reúnen en el edificio de la Mutualista Ambato, para analizar y fortalecer la crisis económica y social, luego de varias reflexiones se decide formar la Cooperativa, con el nombre de “KULLKI WASI CASA DE DINERO”, con la alianza de los pueblos indígenas y campesinos reconocidos a nivel de nuestra Constitución de la República.

Para lo cual, se organiza con 16 socios y un ahorro de \$40.00 para certificado de aportación, posteriormente se toma la decisión de contribuir a mil dólares cada socio fundador para capitalizar a la Cooperativa y servir a los socios.

La Cooperativa brinda los servicios de ahorro y crédito, ahorro a la vista, ahorro plus y en crédito: microcrédito, consumo, kullkicito del feriante, hipotecario, emergente. En el área de crédito, se facilita para: ganadería, agricultura, artesanía, pequeños comercios, compra de tierra, tiendas, etc.

Además otros servicios adicionales que brinda: pago de bono de desarrollo humano, giros a través de Wester Unión, cobro de planilla de agua potable, luz eléctrica, SOAT, RISE –SRI y otros.

### **2.1.2 Base Legal**

El 13 de enero del 2003, fueron aprobados los estatutos y se cuenta con personería jurídica el 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial No. 002-SDCC y con No. 6582 y está sujeta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Actualmente la agencia Riobamba tiene 12.000 socios, de los cuales 8.000 son activos y 4.000 inactivos., cuenta con \$ 5'913.981,46 de sus activos, \$ 5'015.595,51 pasivos y \$ 841.095,57 de patrimonio. Cuyo representante general es el Magíster Juan Manuel Andagana Gualo, gracias a su liderazgo y trabajo en equipo logran colocar a la entidad en el segmento 2.

### **2.1.3 Misión**

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos financieros eficientes con responsabilidad social y transparencia

### **2.1.4 Visión**

Ser una cooperativa del segmento uno, rentable, sostenible y con valores de calidad y servicio.

### **2.1.5 Valores**

La Cooperativa se basará en los valores universales de:

- ✓ **Ayuda mutua:** Logro de metas comunes.
- ✓ **Responsabilidad:** Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.
- ✓ **Democracia:** Gobierno Participativo.
- ✓ **Igualdad:** Mismos derechos y obligaciones.
- ✓ **Equidad:** Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.
- ✓ **Solidaridad:** Compromisos con sus asociados y comunidad.

### 2.1.6 Principios Cooperativos

- ✓ **Membrecía Abierta y Voluntaria:** La incorporación a una cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y que tengan un vínculo común aceptado
- ✓ **Control democrático de los socios:** Las decisiones que se toman por parte de los miembros de la entidad deben ser democráticas y justas ya que los representantes deben velar por el máximo bienestar de toda la cooperativa y de sus miembros.
- ✓ **Participación Económica de los Socios:** Los integrantes de la cooperativa controlan de manera democrática y también contribuyen de forma equitativa el patrimonio que posee la institución, un porcentaje del patrimonio es posesión común de la cooperativa
- ✓ **Compromiso con la Comunidad:** El accionar de una cooperativa realiza se enmarca en el desarrollo sostenible de la sociedad y se realiza este trabajo mediante las políticas adoptadas que fueron aprobadas por sus miembros.
- ✓ **Cooperación entre Cooperativas:** Todas las cooperativas de ahorro y crédito colaboran activamente con otras cooperativas de ahorro y crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades.
- ✓ **Educación, Formación e Interpretación:** Si una cooperativa de ahorro y crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.
- ✓ **Autonomía e Independencia:** Las cooperativas son instituciones que tienen autonomía y que son de ayuda mutua, tienen un control constante por parte de todos sus miembros para que todas las decisiones tomadas sean llevadas de manera eficiente para lograr un desarrollo del sistema.

## 2.1.7 Organigrama Estructural

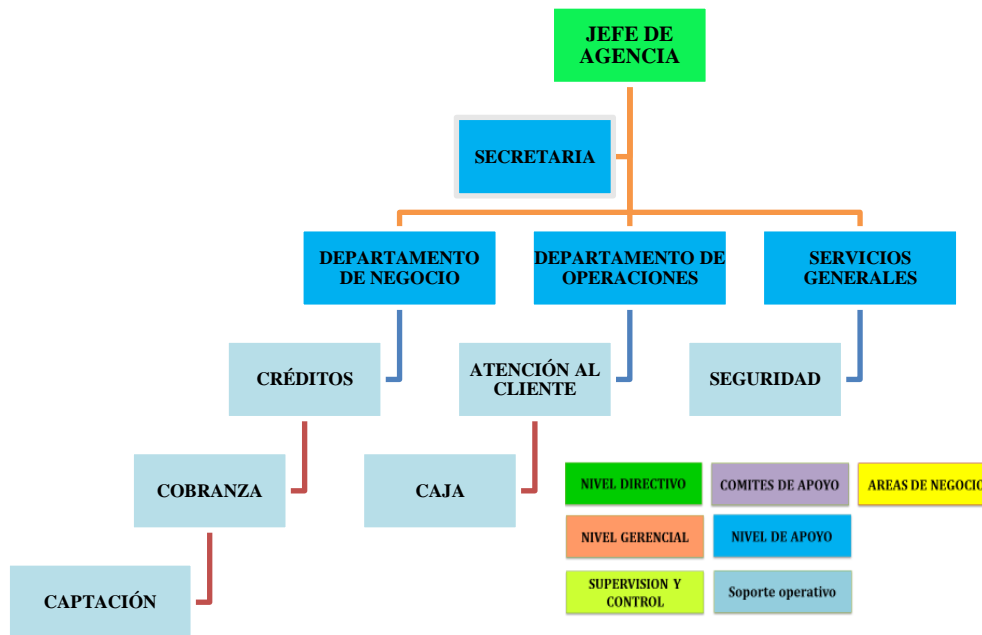


Figura 1: Organigrama Estructural COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba

**Fuente:** Departamento Administrativo y Operativo COAC Kullki Wasi Ltda.,

**Elaborado por:** Autora

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Evaluación

Según Noriega (2014), manifiesta que:

La evaluación organizacional ha evolucionado conjuntamente con las concepciones acerca del desempeño de las organizaciones en diferentes épocas. En la década de 1940, se concentró en identificar modos de mejorar la eficiencia de los trabajadores, cuando congruentemente con las ideologías que daban forma a las prácticas de la administración en esos años, el lucro prevalecía como un aspecto importante y válido del buen desempeño y por ende, medir el crecimiento financiero era una manera de evaluar hasta qué punto se estaba realizando un buen trabajo. Después fueron ganando importancia como componentes del desempeño, la efectividad, eficiencia y moral del empleado, en particular, la concepción de las personas que hacen el trabajo como un recurso organizacional. En los años 60, Rensis Likert, propuso en forma pionera el uso de encuestas a fin de captar datos acerca de las percepciones de los empleados

en relación con las diferentes prácticas de gestión, como el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones.

En la actualidad, esta evaluación se entiende como una investigación de tipo valorativo que desde una perspectiva amplia, se le concede el alcance para emitir juicios de valor en la intención de conocer y juzgar los elementos internos y externos que configuran el comportamiento y los resultados de las organizaciones en un tiempo y contexto determinado.

Esta evaluación concierne, entre otros, a los aspectos internos de la organización como pueden ser, los sistemas y procedimientos que guían el proceso de toma de decisiones, la forma en que se realizan los procesos de trabajo y cómo se relaciona esta con los diferentes actores involucrados. Para ello, utiliza diversos procedimientos e instrumentos conforme a las características y necesidades de cada organización (p.394).

### **2.2.2 Proceso**

Según Camacho (2007), proceso es “el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo”. (p.18)

### **2.2.3 Actividades financieras**

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), en su Art.83, menciona: que las cooperativas de ahorro y crédito con la previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b) Otorgar préstamos a sus socios.
- c) Conceder sobregiros ocasionales.
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería.



- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales; y,
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior (p.19).

En síntesis, las cooperativas de ahorro y crédito con la previa autorización de la SEPS deben cumplir a cabalidad los pasos específicos para recibir depósitos a la vista y plazo, así como también otorgar créditos a sus socios para fortalecer el desarrollo económico que sus respectivas instituciones.

#### **2.2.4 Antecedentes del crédito**

Para Fernández, A. et al (2005), los negocios que se realizan en el mundo de hoy, rara vez tienen la forma de trueque, salvo en comunidades campesinas y otras similares. Es más frecuente que intervenga el dinero como instrumento que facilita las operaciones a crédito, postergando los plazos según la convivencia de cada caso. (p.189)

Finalmente en la actualidad el dinero es una herramienta que ayuda a las operaciones crediticias de acuerdo a los años establecidos por la entidad financiera y destino de su actividad.

### **2.2.5 Crédito**

Según Vásconez (2011), al referirse al crédito, afirma que:

El crédito es una operación financiera mediante el cual se registra los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, por las Instituciones Financieras en las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno y externo. El prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses en el plazo convenido. (p.59)

De su parte, Vargas (2014), refiriéndose al mismo, establece que: “El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado”. (p.6)

En conclusión, las instituciones financieras con eficacia obtendrán siempre utilidades ya que el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía, y a la vez es un instrumento muy eficaz porque es una solución en cuanto a las necesidades para el trabajo y desarrollo del país.

### **2.2.6 Proceso crediticio**

Según Dino (2005), manifiesta que: “proceso crediticio es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, esto quiere decir que abarca todo el ciclo crediticio, siendo este desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial del crédito”.

El proceso es un conjunto de pasos establecidos para la adecuada concesión de créditos, inicia con la información brindada por el área de atención al cliente y termina con el cobro del crédito por el área de cobranzas.

### **5.2.7 Cartera de Crédito**

Según Chiriboga (2014), menciona que: constituye unas de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. (p. 60)

En conclusión la cartera de crédito es la cuenta que mayores activos poseen las entidades financieras, y a la vez es la razón principal para que los socios se afilien a las instituciones.

### 2.2.8 Líneas de Crédito

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), de acuerdo al tipo de entidad financiera, establece las siguientes líneas de crédito: Vivienda, Consumo ordinario, Consumo prioritario, Microcrédito y Crédito educativo.

**Cuadro 1: Líneas de Crédito**

<b>Línea de Crédito</b>	<b>Destino</b>
<b>Vivienda</b>	Personas naturales: su destino es la adquisición de vivienda o a la construcción independiente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria.
<b>Consumo Ordinario</b>	Destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, por parte de una persona natural.
<b>Prioritario</b>	Se otorga a personas naturales para que puedan adquirir bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.
<b>Microcrédito</b>	Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala
<b>Educativo</b>	Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano. (p.2)

**Fuente:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

**Elaborado por:** Autora

De lo anterior se puede establecer que en las entidades financieras la línea de crédito con mayor demanda es de microcrédito, que tiene mayor rentabilidad, así como, mayor rotación del efectivo.

### 2.2.9 Las 5 C del crédito

Según Gitman, J. (2007), en relación a las 5 C de crédito, establece:

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

- **Carácter:** el historial de solicitante con las obligaciones pasadas
- **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponible para rembolsar las obligaciones de deuda.
- **Capital.-** La deuda del solicitante con relación al capital propio.
- **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuando mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
- **Condiciones:** Las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica. (p.525)

En conclusión, las 5 C de crédito otorgan a los socios mayor confianza en la entidad para acceder y cancelar sus deudas sin ser presionado, para ello sus asesores deben mostrar una adecuada capacidad al otorgar créditos, convivencia y carácter para dialogar con sus socios al momento de recepcionar los pagos retrasados.

### 2.2.10 Procedimientos para la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones estipuladas en el Manual de Crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- ▶ Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- ▶ Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- ▶ Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- ▶ Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- ▶ En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- ▶ Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- ▶ Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- ▶ Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- ▶ Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- ▶ Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- ▶ Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado. (Manual de Crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2015)

La Junta de Regulación Monetaria Financiera en el año 2016 expidió la resolución N° 130-2015-F; según el Art. 3 de esta resolución, la constitución de la provisión específica

debe realizarse “sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con las normas para la Gestión de Riesgos de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y los siguientes parámetros”.

**Tabla 1. Parámetros para la provisión específica**

CATEGORÍAS	PROVISIÓN	
	Desde	Hasta
<b>A1</b>	1,00%	1,99%
<b>A2</b>	2,00%	2,99%
<b>A3</b>	3,00%	3,99%
<b>B1</b>	6%	9,99%
<b>B2</b>	10%	19,99%
<b>C1</b>	20%	39,99%
<b>C2</b>	40%	59,99%
<b>D</b>	60%	99,99%
<b>E</b>	100,00%	

Fuente: Resolución N° 130-2015-F

Según el Art. 8 de la Resolución N° 130-2015-F, “las cooperativas de los segmentos 1 y 2 deberán realizar la calificación y constitución de provisiones de forma mensual y para los restantes activos de riesgo de forma trimestral, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre”. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, siempre y cuando haya cumplido con las condiciones específicas establecidas.

### **2.2.11 Tipos de Actividad**

Según el tipo de actividad, los créditos pueden estar destinados para la vivienda, producción, consumo, servicios, comercio.

- ▶ **Sector Vivienda:** Son los créditos destinados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda, siempre que se concedan con garantía hipotecaria y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario se considerarán como créditos de consumo.

- ▶ **Producción:** Son los créditos destinados a la adquisición de activos fijos y financiamiento de capital de trabajo de actividades productivas que desarrollen los socios. Para financiamiento de activos fijos: mediano y largo plazo, para financiar capital de trabajo: plazos acordes con el ciclo productivo de cada actividad.
- ▶ **Consumo y Bienestar Familiar:** Son los créditos destinados a financiar a socios, la adquisición de bienes de consumo duradero como muebles, artículos de hogar y vehículos de uso personal y también para el pago de servicios en general.
- ▶ **Sector Servicios:** Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios.
- ▶ **Sector Comercio:** Son los créditos destinados a financiar la compra de productos de origen nacional o importados y su negociación en el mercado nacional o internacional. (pp. 17-19)

En síntesis, las COAC's para la otorgación de créditos deben receptor la documentación real del socio y garante, que será revisada por el asesor de créditos, luego se enviará al comité de crédito para su respectiva aprobación o negación y sus montos serán establecidos de acuerdo a la capacidad de pago y al tipo de actividades que realice el socio peticionario.

### **2.2.12 La política de crédito**

Al hablar de las políticas de crédito, Brachfeld (2009) menciona: Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial. (p.86)

En resumen, la política de crédito es de gran importancia para las entidades, tanto públicas como privadas, que cuenten con políticas para dar a conocer a sus empleados y

facilitar el cumplimiento de las diferentes actividades, así como de sus objetivos y metas establecidas en los procesos de concesión de créditos.

### **2.2.13 Estructura de la cartera de crédito**

Según el Catálogo Único de Cuentas (CUC), emitido por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria, establece la siguiente estructura de la cartera de crédito:

- ▶ **Cartera de consumo prioritario 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.
- ▶ **Cartera de consumo prioritario que no devenga interés.-** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- ▶ **Cartera de consumo prioritario vencida.-** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- ▶ **Cartera reestructurada.-** Corresponde a las operaciones de crédito que, con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasas de interés, garantías, entre otras) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del socio de la Cooperativa. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

### **2.2.14 Recuperación de crédito**

Según Chiriboga (2014), lo define como: “Pagos que realizan a los clientes por el compromiso con el prestamista al vencimiento de la obligación, o sea, cuando ha cumplido el plazo para el que fue concedido el préstamo” (p. 46).

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) menciona que:

La recuperación de créditos se realiza en tres etapas: administrativa, prejudicial y judicial



**Cuadro 2: Etapas de Recuperación Crédito**

<b>ETAPA</b>	<b>DÍAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Administrativa</b>	0-30	Se realizan las siguientes notificaciones desde 8 días antes de su vencimiento, información que deberá ser respaldada en el registro correspondiente. Notificación automática vía mensaje de texto. Notificación automática vía correo electrónico. Llamada telefónica al socio.
<b>Prejudicial</b>	31-70	Solicitud de pago: dirigido al deudor y garante de la deuda y al término de 60 días de vencimiento se emitirá un segundo aviso de vencimiento. A partir del día 61 de vencimiento se reporta por escrito al Jefe de Crédito para generar el tercer aviso de vencimiento que será remitido mediante visita domiciliaria al deudor y garante.
<b>Judicial</b>	90 en adelante	Acciones tomadas por Asesoría Jurídica para la recuperación del crédito.(2)

**Fuente:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

**Elaborado por:** Autora

### **2.2.15 Cartera en Mora**

González (2013), define a la cartera en mora como “el monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida”. (p. 22)

### **2.2.16 Morosidad**

Branchfield (2015), al referirse a la morosidad, menciona:

La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. (p.20)

En conclusión la morosidad es aquel incumpliendo de las obligaciones contraídas para cubrir en un determinado tiempo la cual produce intereses y cada vez va aumentando la deuda por los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro.

### 2.2.17 Evaluación y calificación de cartera

La calificación del riesgo de los créditos se realiza en función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos, como se muestra en el cuadro 3.

**Cuadro 3: Nivel de Riesgo**

<b>RIESGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>
<b>Normal</b>	A	De 0 hasta 30
<b>Potencial</b>	B	De 31 hasta 60
<b>Deficiente</b>	C	De 61 hasta 120
<b>Dudoso Recaudo</b>	D	De 121 hasta 180
<b>Pérdida</b>	E	Mayor a 180

**Fuente:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

**Elaborado por:** Autora

- ▶ **Riesgo Normal:** Estos créditos deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores: intereses, capital prestado y otros adeudos relacionados.
- ▶ **Riesgo Potencial:** Corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo.
- ▶ **Créditos Deficientes:** Corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas.
- ▶ **Dudoso Recaudo:** Si el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- ▶ **Pérdidas:** Créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación muy bajo en proporción a lo adeudado, que su manutención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque

los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Finalmente los distintos niveles de riesgo permite identificar a los socios que se encuentran al día en sus pagos o a su vez retrasos para su mejor visualización identificación utilizan las letras del abecedario A: riesgo normal, B: riesgo potencial y deficiente, D: riesgo dudoso recaudado y E: riesgo de pérdida.

### **2.2.18 Cobranzas**

Según Zambrano (2001), menciona que: “Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas” (p. 61).

El personal encargado del área de cobranza tiene la obligación de llegar a un acuerdo con el socio para el respectivo pago del crédito que es emitido por la entidad.

### **2.2.19 Procedimientos para la cobranza (Técnicas de cobro)**

Según Páscale (2009), “las entidades usualmente emplean los siguientes procedimientos para clientes con cobranzas vencidas:

- Llamar al cliente para solicitarle que se ponga al día en la cobranza.
- Enviar hasta tres cartas de aviso por incumplimiento de obligaciones.
- Contratar a una empresa especializada en cobranzas atrasadas.
- Iniciar una acción legal (p.89).

Finalmente en la etapa de cobranza se debe seguir ciertos pasos a cabalidad como llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones 1, 2, 3 y así prevenir socios morosos, que da mala imagen a la entidad.

### **2.2.20 Política de Cobranzas**

Graham (2010), determina que: “La finalidad de una política de cobranzas es el pago oportuno de los créditos otorgados a los clientes (socios)”. Por su parte, Pascale (2009) menciona que “el cobro puede estar en función del sector y de la competencia, y la compañía debe determinar cuál será política de cobro y como se aplicará, en el caso de muchas cuentas vencidas un recordatorio, en forma de carta, llamada telefónica o visita personal puede iniciar el pago del cliente”. (p.598)

La entidad debe cumplir con sus políticas para los pagos de créditos y hacer recordar a sus socios a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o visita personal con la finalidad de que sus socios se mantengan al día con sus pagos.

### **2.2.21 Recuperación Crediticia**

Según Ildefonso & Abascal (2009), “el recuperador crediticio es un profesional que se dedica al recupero de créditos de toda índole. Su perfil profesional se define como analista, clasificador y calificador de deudas mediante la aplicación de conocimientos económicos, financieros y legales” (p.35).

El personal encargado para la respectiva recuperación crediticia debe ser un profesional con altos conocimientos en lo económico, financiero y legal que logre recuperar la cartera vencida.

### **2.2.22 Cartera Castigada**

Chiriboga (2014), define a la cartera castigada como la “obligación adquirida, constante en el correspondiente título de crédito, cuyo plazo de exigibilidad ha permanecido en cartera vencida por un periodo de tres años o más y que se contabiliza en cuentas de orden”. (p.60).

### **2.2.23 Crédito y Cobranza**

#### **Clasificación**

Villaseñor (2000), manifiesta que: “debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una, y a las multitudes de

actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica”.

Es por ello que se clasifica de las siguientes formas:

➤ **Vencimiento:** Indica la relación del crédito con el tiempo.

**A corto plazo:** en este crédito el plazo de cobro es de 180 días máximo.

**A largo plazo:** el término de este crédito esta entre 5 y 20 años.

➤ **Por las personas:**

**Público:** Este es el que practica el Estado a través de sus órganos administrativos para la atención de ciertas necesidades de carácter colectivo.

**Privado:** Se otorga a personas físicas o morales particulares.

**Mixto:** Se relaciona entre el gobierno y particulares.

➤ **Por la garantía:**

**Personal:** este crédito se fundamenta en tres elementos:

- ✓ En las cualidades personales del deudor para estimar al acreedor su voluntad de pagar.
- ✓ El patrimonio del deudor. Su posición económica.
- ✓ La responsabilidad subsidiaria de otra persona sin afectación de bienes.

**Real:** Se determina con bienes que afectan la operación:

- ✓ Prendario: se garantiza con valores u otros bienes muebles.
- ✓ Hipotecario: se afecta a bienes inmuebles

➤ **Por el Objeto:**

**Producción:** Es el capital prestado para la adquisición de bienes de capital o de distribución.

**Industrial:** Se financia maquinaria, equipos y materia prima fomentando la capacidad de producción.

**Agrícola:** Se adquiere maquinaria, equipos, abonos y semillas. (Crédito refaccionario crédito de habilitación y avío).

**Comercial:** Fortalece a los comerciantes en el desarrollo de su negocio.

**Consumo:** se otorga para satisfacer las necesidades de carácter personal, como la adquisición de bienes, vestido, muebles, etcétera.

**Venta a plazo:** son ventas de artículos duraderos en abonos. (Autos, terrenos, departamentos etcétera.)

**Cuenta abierta:** se le vende al cliente hasta cierto monto y se lleva anotando en su cuenta (pp. 18-19).

En conclusión la clasificación del crédito y cobranza es de gran ayuda para la fácil identificación de crédito como vencimiento, por las personas, por la garantía puede ser personal o real y por el objeto tenemos industrial, agrícola, comercial de consumo entre otros.

#### **2.2.24 Rentabilidad**

Según Suárez (2003), define: La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero; la rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa o en forma absoluta. (P.78)

#### **2.2.25 Monitoreo**

Serna (1994), define que: “Es un sistema de seguimiento, con base en índices de gestión y desempeño, para que mida periódicamente la ejecución del plan y anticipe los ajustes que estén requiera, con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que le genera el entorno” (p.269).

En conclusión el monitoreo es un seguimiento que se lo realiza de manera periódica para llevar a la ejecución de un trabajo y a su vez se detecte áreas críticas en su proceso.

### 2.2.26 Indicadores Financieros

El Código Orgánico Monetario y Financiero determina al sector financiero nacional a contar con normas para aplicar razones financieras, de liquidez, capital y patrimonio, según lo establece su Art. 23:

- ▶ **Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio.** Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera.

Así mismo en su artículo 130 hace referencia a las tasas de interés por operaciones financieras que sea convenido en el sector financiero nacional:

**Tasas de interés.** La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este código. Y, específicamente el artículo 449 establece técnicas para mantener solvencia y prudencia financiera específicamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como está pre-escrito a continuación:

**Solvencia y prudencia financiera.** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

- ✓ Solvencia patrimonial;
- ✓ Prudencia Financiera;
- ✓ Mínimos de Liquidez;

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

Con la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, permitirá el mejoramiento de la recuperación de cartera y la disminución del indicador de morosidad.



## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- ▶ **Cualitativo:** Se observa las actividades y procedimientos diarias desarrolladas por los asesores de créditos dando soluciones a las problemáticas presentadas.
- ▶ **Cuantitativo:** Es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, del cumplimiento de metas del personal de la cooperativa y el porcentaje de recuperación de cartera.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**Descriptiva:** Observados y analizados los resultados de la evaluación a los procesos crediticios, se procedió a escribir sus características, obteniendo información suficiente para la emisión de conclusiones de la evaluación.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- ▶ **De campo:** Se dirigió personalmente a la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba y se obtuvo la información real para la respectiva evaluación a los procesos e identificación de áreas críticas que dificultan la recuperación de cartera.
- ▶ **Documental:** La información se recolectó a través de la generación de los reportes de cartera, requisitos para la concesión de créditos, manuales de crédito y estados financieros de la COAC Kullki Wasi Ltda.,

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### **Población**

Según Bernal (2010), menciona que: “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.160).

La población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., está conformada de la siguiente manera:

**Tabla 2: Población**

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Jefe de Agencia</b>	Ing. Fernando Lluashco	1
<b>Área Operativo</b>	Ing. Clara Chimbo	1
<b>Área de Negocios</b>	Ing. Isaac Charco	2
	Ing. Elías Gómez	
<b>Asesores de Créditos</b>	Ing. David Usulli	5
	Ing. José Mariño	
	Ing. Juan Ramos	
	Ing. Juan Tocalema	
	Ing. Ángel Pacari	
<b>Captaciones</b>	Ing. Alicia Inga	2
	Ing. Liliana Bayas	
<b>Cajera</b>	Ing. Yolanda Chango	1
<b>Atención al Cliente</b>	Ing. Luz Lema	1
<b>Total</b>		<b>13</b>

**Fuente:** COAC Kullki Wasi Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** La cooperativa tiene una población de 13 colaboradores donde los asesores de créditos cuentan con mayor personal que es de 5, seguidos por captaciones que son 2, asesores de negocio 2 y las demás áreas cuentan con 1 persona.

### **Muestra**

Según Bernal (2010), manifiesta que: “La muestra es una porción representativa de la población o universo a investigarse” (p.161). En virtud que el universo es menor a 100 no existe necesidad de establecer muestra, se trabajará con toda la población.

Debido a que la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., es de 13 personas no se utilizará una muestra sino la totalidad de la población de estudio.

### 3.5 MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**Analítico.-** Este método consistió en separar cada una de sus partes del todo con la finalidad de estudiar en forma individual los procesos de concesión y recuperación de cartera de créditos tomando como referencia a los estándares del manejo crediticio.

**Técnicas e instrumentos.-** Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos serán las siguientes:

#### ▶ **Técnicas**

Las técnicas que se emplearon en el trabajo de investigación son:

**Observación Directa.-** Según Bernal (2010) menciona; que “su propósito será percibir el comportamiento del objeto de estudio para acumular datos, identificar y seleccionar los hechos significativos y determinar las instancias empíricas relevantes para la reconstrucción y explicación de los fenómenos”. (p. 115)

Se acudió a la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., para reconocer el manejo de los procesos de concesión y recuperación de cartera de crédito en sus aspectos principales.

**Encuesta.-** Se aplicó cuestionario a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, con el fin de verificar y controlar procesos para su adecuada concesión de créditos.

#### ▶ **Instrumentos**

Los Instrumentos que se emplearon en el trabajo de investigación son:

- ✓ Fichas de Observación
- ✓ Cuestionarios de encuestas

### 3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

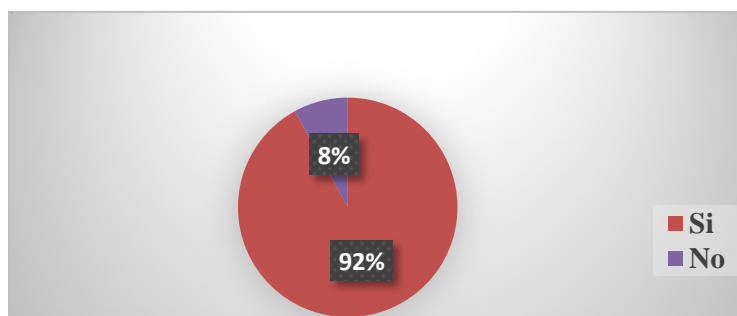
#### ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

1. ¿El departamento de crédito cuenta con manuales, políticas y reglamentos de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

**Tabla 3: Manuales, Políticas y Reglamentos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	92%
No	1	8%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.  
Elaborado por: Autora.



**Gráfico 1: Manuales, Políticas y Reglamentos**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.  
Elaborado por: Autora.

**Análisis:** El 92% de los encuestados manifiestan que el departamento de crédito posee los manuales, políticas y reglamentos de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el 8% desconoce.

**Interpretación:** La mayor parte de los encuestados dan a conocer que en el departamento de créditos poseen los manuales, políticas y reglamentos para los asesores de créditos mismos que serán aplicados en los procesos crediticios, un porcentaje mínimo tienen desconocimiento porque se encuentran en la etapa de inducción.

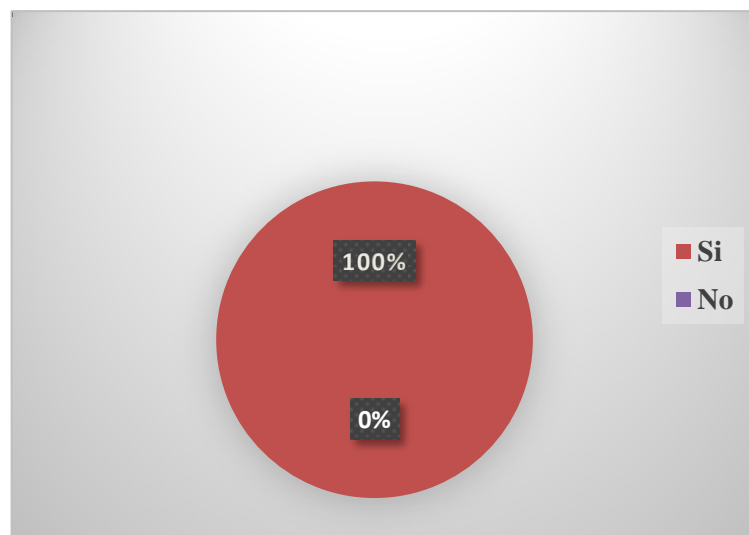
2. ¿El responsable del área de crédito establece metas a cumplir para los asesores de crédito de manera mensual?

**Tabla 4: Asesores de créditos se plantean metas**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico 2: Asesores de créditos se plantean metas**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** El 100% de los encuestados expresan que el responsable del área de crédito si establece metas a cumplir para los asesores de crédito de manera mensual.

**Interpretación:** Las metas aplicadas le facilitan al responsable evaluar a cada uno de los asesores de crédito el porcentaje de su cumplimiento en el proceso de colocación de créditos.

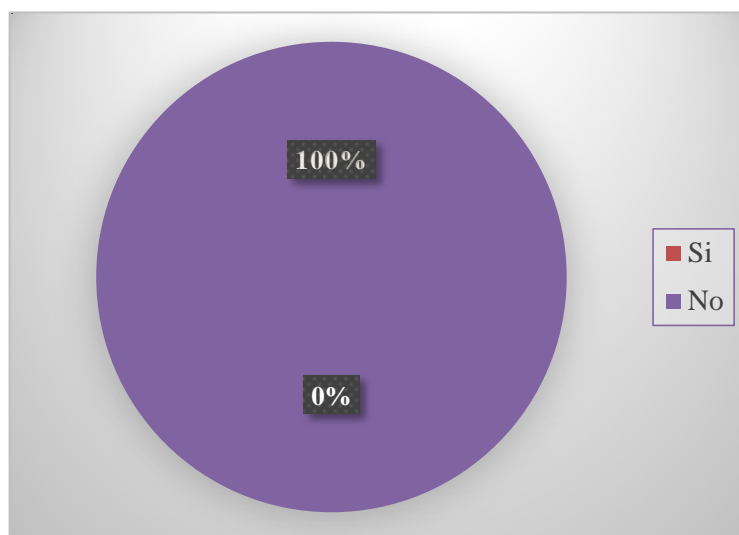
3. ¿Los asesores de créditos cumplen las metas establecidas al cien por ciento?

**Tabla 5: Cumplimiento de metas al cien por ciento**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	13	100%
<b>Total</b>	13	100%

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.



**Gráfico 3: Cumplimiento de metas al cien por ciento**

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora

**Análisis:** El 100% de los encuestados mencionan que los asesores de crédito no cumplen con sus metas establecidas al cien por ciento.

**Interpretación:** Todos los asesores de créditos cumplen un porcentaje del setenta por ciento de sus metas y no del cien por ciento, debido a que se presenta la complejidad de visitar a los socios por la distancia de su domicilio o rotación del personal, porque la mayor parte de los socios son del sector rural.

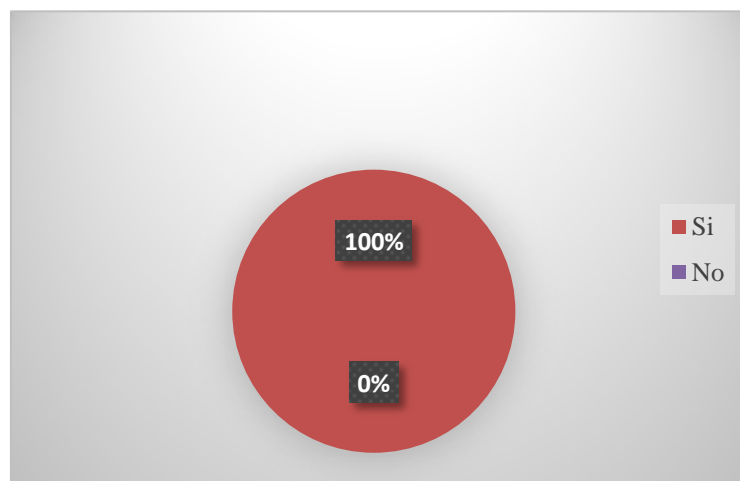
4. ¿El asesor de crédito antes de receptor la carpeta revisa el historial crediticio del socio en el buró de crédito?

**Tabla 6: Historial crediticio del socio**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.



**Gráfico 4: Historial crediticio del socio**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados manifiestan que los asesores si revisan el historial crediticio del socio antes de receptor la carpeta.

**Interpretación:** El asesor de crédito tiene la obligación de revisar el historial crediticio del socio con la finalidad de verificar si tiene deudas con más terceros y es parte de los requisitos que debe adjuntar el asesor para presentar la carpeta del socio ante el comité de crédito.

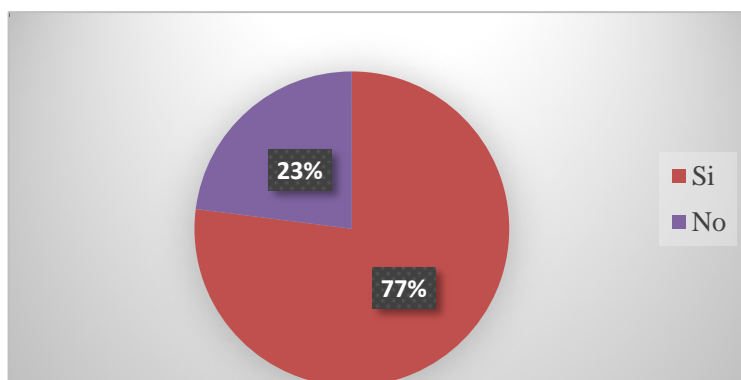
5. ¿Para la otorgación de créditos de \$1,000 hasta \$20,000 el comité de crédito es el encargado de emitir su aprobación?

**Tabla 7: Comité de crédito realiza la aprobación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	77%
No	3	23%
<b>Total</b>	13	100%

Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.

Elaborado por: Autora.



**Gráfico 5: Comité de crédito realiza la aprobación**

Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.

Elaborado por: Autora.

**Análisis:** El 77% de los encuestados confirman que el otorgamiento de créditos con montos entre \$1.000 y \$ 20.000 es responsabilidad del comité de crédito, pues este órgano es el encargado de emitir su aprobación; el 23% manifiestan que el comité no es el único encargado de emitir su aprobación.

**Interpretación:** El representante del comité de crédito realiza un informe de todos los créditos aprobados por el comité, esta información debe ser enviada al departamento de fábrica que es el encargado de realizar todos los respectivos análisis financieros, verificación de información del socio y garante previo a la aprobación o devolución de cada una de las carpetas.



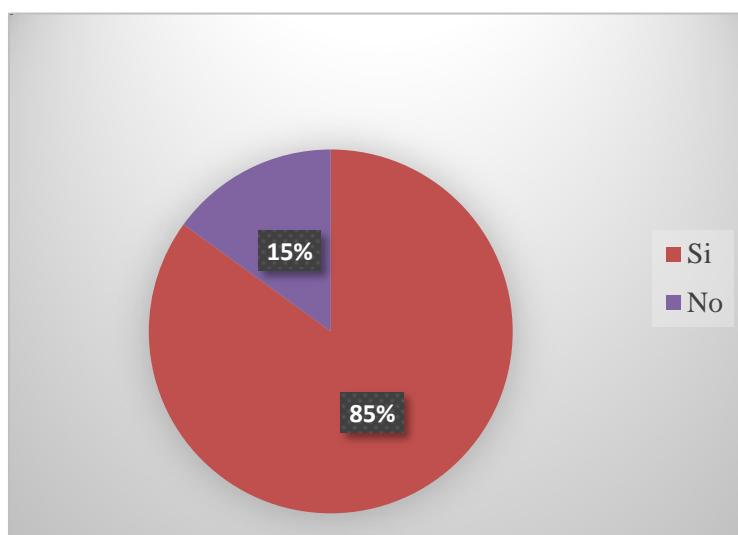
6. ¿El asesor de crédito realiza notificaciones por medio de llamadas telefónicas, o visitas al domicilio mensualmente, cuando no cumplen con sus obligaciones de pago?

**Tabla 8: Notificaciones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	85%
No	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.



**Gráfico 6: Notificaciones**

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.

**Análisis:** El 85% de los encuestados ratifican, que los asesores de crédito notifican por medio de llamadas telefónicas y visita en el domicilio mensualmente cuando el socio incumple con los pagos y un 15% exponen que no han realizado ninguna de estas opciones.

**Interpretación:** Al realizar este procedimiento de notificaciones por medio de llamadas telefónicas o vistas al socio mensualmente ayuda a la entidad a reducir el índice de morosidad.

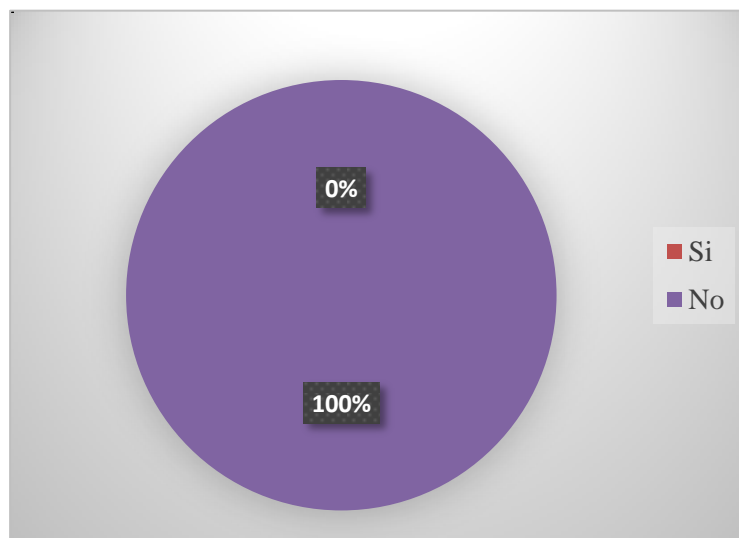
7. ¿El asesor de crédito notifica al socio con 2 ó 3 días antes de la fecha de pago?

**Tabla 9: Notificaciones al socio antes de la fecha de pago**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	13	100%
<b>Total</b>	13	100%

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.



**Gráfico 7: Notificaciones al socio antes de la fecha de pago**

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados manifiestan que los asesores de crédito no realizan notificaciones al socio 2 o 3 días antes de la fecha de pago.

**Interpretación:** En la cooperativa no se realiza las notificaciones al socio con dos o tres días antes de la fecha de pago, estos dos procedimientos son de gran ayuda para la institución porque evita genere morosidad.

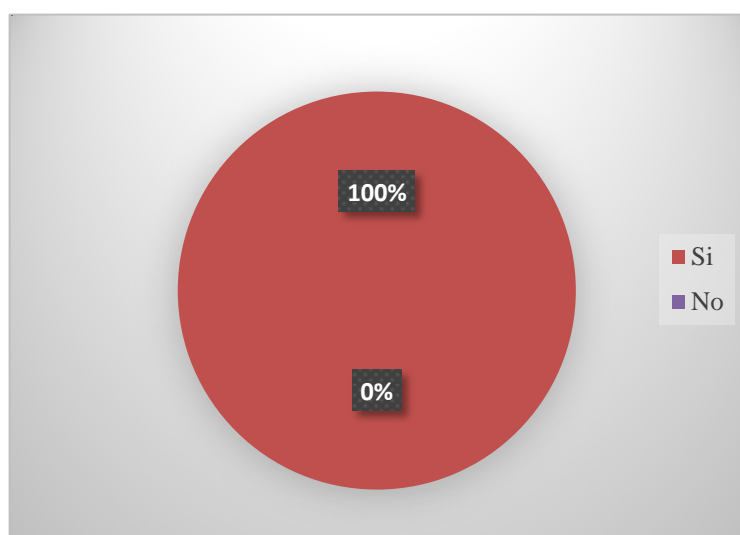
8. ¿El asesor de crédito notifica al socio luego de 5 ó 10 días de haber vencido su fecha de pago?

**Tabla 10: Notificaciones al socio luego de la fecha de pago**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.



**Gráfico 8: Notificaciones al socio luego de la fecha de pago**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** En su totalidad del 100% dicen que los asesores de créditos si realizan las notificaciones al socio luego de los 5 ó 10 días de haber vencido su fecha de pago.

**Interpretación:** Los asesores de créditos tienen la obligación de realizar las respectivas notificaciones luego de sus días de haber vencido la fecha de pago con la finalidad de reducir la morosidad e incremento de sus carteras vencidas.

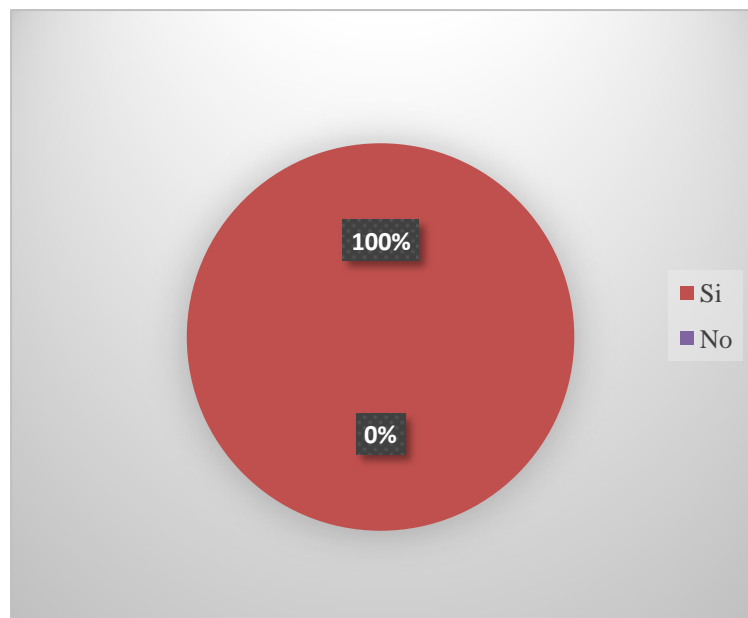
9. ¿El asesor de crédito ayuda al levantamiento de información que determinará la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito?

**Tabla 11: Levantamiento de la información para la otorgación de créditos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.



**Gráfico 9: Levantamiento de información para la otorgación de créditos**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados manifiestan que el asesor de crédito si ayuda al levantamiento de la información que determinará la factibilidad y condiciones de otorgamiento de crédito.

**Interpretación:** El asesor de crédito debe tener conocimientos sólidos sobre la situación económica del país y en base a eso realizar los análisis financieros que permite determinar la factibilidad y las condiciones de pago.

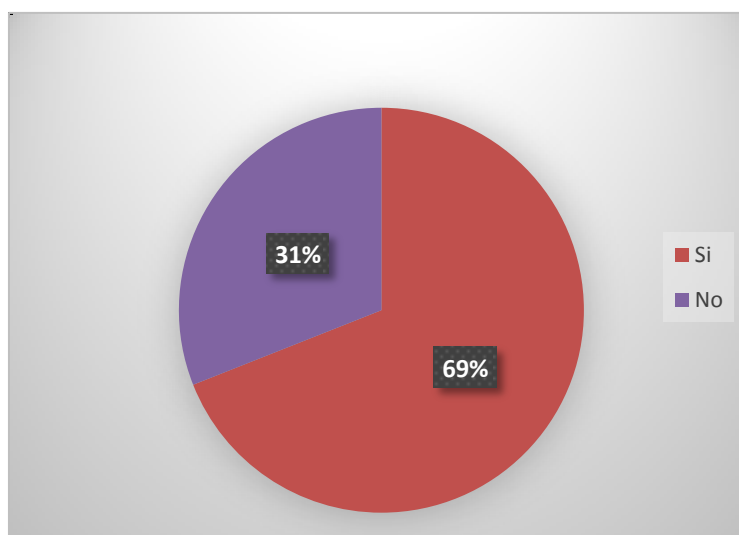
10. ¿Los asesores de créditos están pendientes del control de morosidad?

**Tabla 12: Control de morosidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	69%
No	4	31%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.



**Gráfico 10: Control de morosidad**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** El 69% de los encuestados indican que los asesores de crédito si están pendientes del control de la morosidad mientras que el 31% manifiestan que por descuido no lo realizan.

**Interpretación:** Mientas mayor sea el control de morosidad por parte de los asesores de créditos de la institución obtendrá un menor índice de morosidad, a través de esto genera suficiente rotación de liquidez.

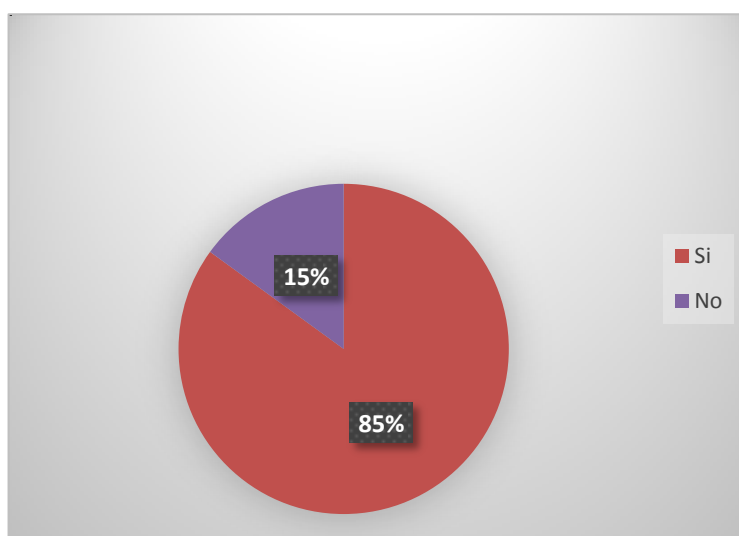
11. ¿Reciben capacitaciones los asesores de crédito para la recuperación de cartera?

**Tabla 13: Capacitaciones de recuperación de cartera**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	85%
No	2	15%
<b>Total</b>	13	100%

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.



**Gráfico 11: Capacitaciones de recuperación de cartera**

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Elaborado por: Autora.

**Análisis:** El 85% de los encuestados confirman que los asesores de créditos si reciben capacitaciones para la recuperación de cartera y el 15% mencionan que no han participado en las capacitaciones.

**Interpretación:** A través de estas capacitaciones enfocados en las políticas y reglamentos de la SEPS, más de la institución los asesores deben aplicar todos sus métodos y estrategias para su respectivo recuperación de carteras vencidas y castigadas.

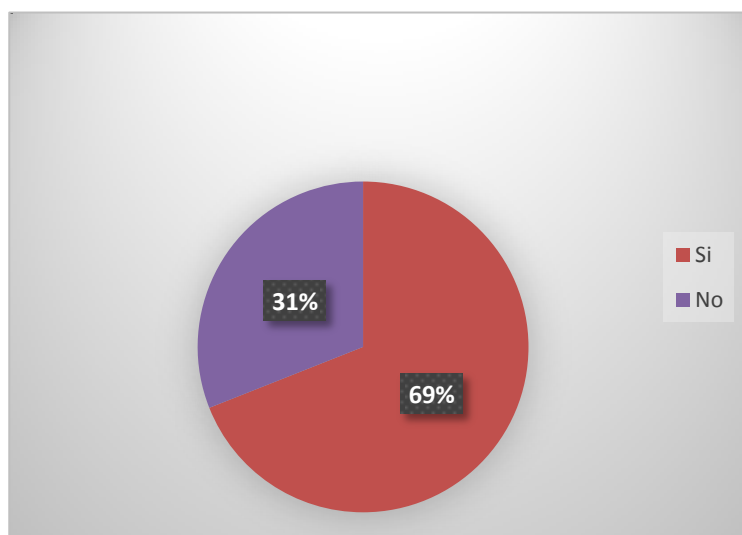
12. ¿El asesor de crédito genera oportunamente los reportes de socios morosos al departamento jurídico?

**Tabla 14: Generación oportuna de reportes de socios morosos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	69%
No	4	31%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.



**Gráfico 12: Generación oportuna de reportes de socios morosos**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** El 69% de los encuestados mencionan que los asesores de créditos si generan oportunamente los reportes de socios morosos al departamento jurídico; el 31%, no.

**Interpretación:** Por medio de estos reportes generados y enviados al departamento jurídico tiene la facultad de ejecutar todos los procesos judiciales para la recuperación de cartera y así reducir el porcentaje de morosidad, porque afecta a la liquidez de la entidad.

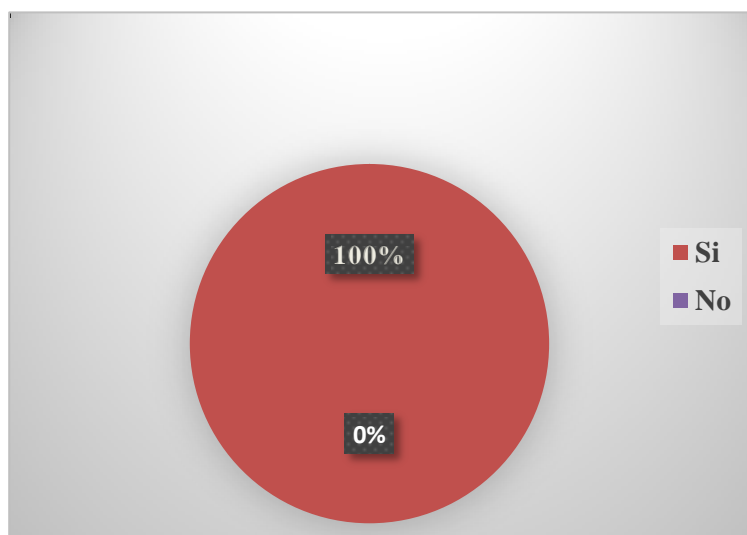
13. ¿La institución realiza provisión de acuerdo a la Junta Monetaria de Regulación Financiera?

**Tabla 15: Provisión de acuerdo a la J.M.R.F.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico 13: Provisión de acuerdo a la J.M.R.F.**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados dicen que la institución si realiza provisiones de acuerdo a la Junta Monetaria de Regulación Financiera.

**Interpretación:** La cooperativa para realizar las provisiones se basa en la resolución 130 de la Junta Monetaria de Regulación Financiera para cubrir todas las carteras que se encuentren vencidas.



**Tabla 16. Resumen de la encuesta**

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	Sí	No
1) ¿El departamento de crédito cuenta con manuales, políticas y reglamentos de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	92%	8%
2) ¿El responsable del área de crédito establece metas a cumplir para los asesores de crédito de manera mensual?	100%	0%
3) ¿Los asesores de créditos cumplen las metas establecidas al cien por ciento?	0%	100%
4) ¿El asesor de crédito antes de receptar la carpeta revisa el historial crediticio del socio en el buró de crédito?	100%	0%
5) ¿Para la otorgación de créditos de \$1,000 hasta \$20,000 el comité de crédito es el encargado de emitir su aprobación?	77%	33%
6) ¿El asesor de crédito realiza notificaciones por medio de llamadas telefónicas, o visitas al domicilio mensualmente, cuando no cumplen con sus obligaciones de pago?	85%	15%
7) ¿El asesor de crédito notifica al socio con 2 ó 3 días antes de la fecha de pago?	0%	100%
8) ¿El asesor de crédito notifica al socio luego de 5 ó 10 días de haber vencido su fecha de pago?	100%	0%
9) ¿El asesor de crédito ayuda al levantamiento de información que determinará la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito?	100%	0%
10) ¿Los asesores de créditos están pendientes del control de morosidad?	69%	31%
11) ¿Reciben capacitaciones los asesores de crédito para la recuperación de cartera?	85%	15%
12) ¿El asesor de crédito genera oportunamente los reportes de socios morosos al departamento jurídico?	69%	31%
13) ¿La institución realiza provisión de acuerdo a la Junta Monetaria de Regulación Financiera?	100%	0%

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Autora.

Del resumen se puede establecer que los asesores de crédito no logran cumplir con sus metas, además omiten la notificación de créditos de pronto vencimiento. También es evidente que algunos empleados desconocen la existencia de los instrumentos administrativos que utiliza el departamento de crédito así como de los procesos que debe cumplir tanto en la concesión de créditos como para la recuperación de los mismos. Otros aspectos a mejorar con el control de la morosidad, la capacitación

respectiva, y la generación y entrega oportuna de reportes de morosidad al departamento jurídico.

### **3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Para la demostración de la idea a defender se aplicó una encuesta integrada por 13 preguntas, cuyas respuestas permitieron evaluar los procesos utilizados para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017, determinándose que una de las áreas críticas en el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera es que no se notifica a los socios sobre la cercanía del vencimiento de sus créditos, además no todos los asesores controlan adecuadamente la morosidad ni emiten los reportes respectivos, factores que repercuten en los resultados obtenidos a través de los indicadores de morosidad.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COAC “KULLKI WASI” LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

	ACTIVIDADES
1	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS GENERALES DE LA COAC KULLI WASI
2	ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
3	ANÁLISIS DEL PROCESO COBRANZA
4	DETERMINAR LAS ÁREAS CRÍTICAS EN CRÉDITO Y COBRANZAS
5	ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COOPERATIVA

#### 4.2.1 Aspectos Generales de la COAC Kullki Wasi

##### Antecedentes

A finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito posteriormente denominada Kullki Wasi Ltda., liderado por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente y Presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. fue creada mediante acuerdo ministerial número N° 6582 de fecha 23 de enero de 2003 en la Provincia de Tungurahua.

### **Motivo de la evaluación**

La evaluación a los procesos crediticios de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, se desarrolló con el propósito de identificar su nivel de cumplimiento durante el período 2017.

### **Alcance de la evaluación**

Su alcance es el análisis de la eficiencia y eficacia del control interno en los procesos de colocación de créditos y su relación con el índice de morosidad de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo en el período 2017.

### **Filosofía institucional**

- ▶ **Misión:** Impulsar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos financieros eficientes con responsabilidad social y transparencia
- ▶ **Visión:** Ser una cooperativa del segmento uno, rentable, sostenible y con enfoque intercultural, basado en valores calidad y servicio.
- ▶ **Valores:** Transparencia, honestidad, compromiso, pasión, integridad, justicia, solidaridad, excelencia, respeto, responsabilidad social trabajo en equipo.

### **Productos**

- ▶ Cuentas: ahorro a la vista, ahorros a domicilio, plan ahorro plus, cuenta amiga la hormiguita.
- ▶ Créditos: Credi auto, Credi ahorro, Credi inversión, Credi negocio, Credi efectivo, Credi convenio empresarial, Crédito quirografario.
- ▶ Captaciones: Inversión a plazo fijo.
- ▶ Servicios: Seguro de desgravamen, Cajeros automáticos, Seguro exequial.
- ▶ Servicios cooperativos: IESS; Oferta transaccional, Horarios de Servicios

#### 4.2.2 Análisis del proceso de Concesión de Crédito

Diagrama causa – efecto del proceso de Crédito

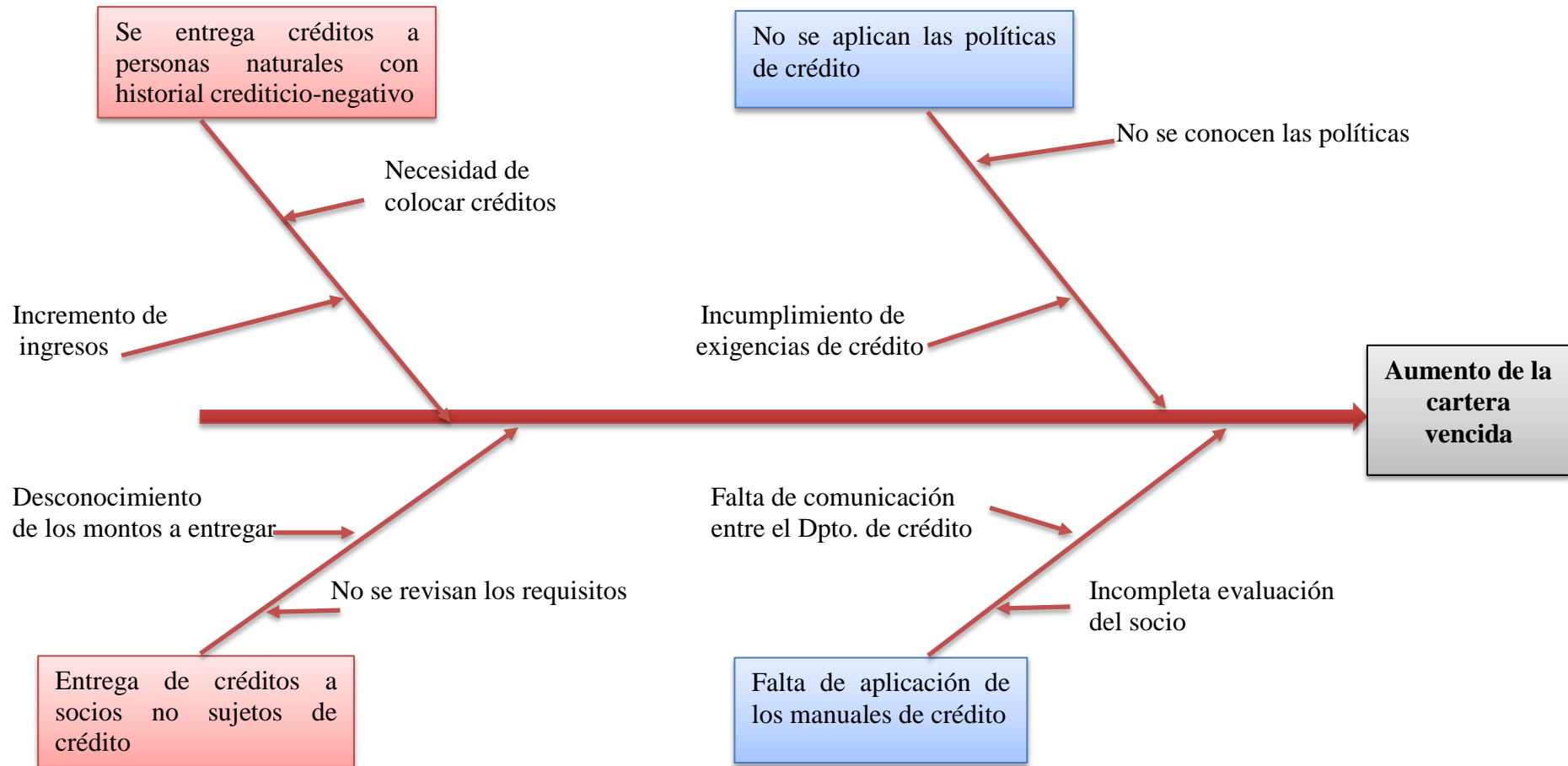


Figura 2: Diagrama causa – efecto del proceso de concesión de crédito

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.  
Elaborado por: Autora

## A. Análisis y evaluación de un crédito

Según el Manual y Reglamento de Crédito de la COAC Kullki Wasi, los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- ✓ Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- ✓ Naturaleza del negocio.
- ✓ Referencias bancarias, personales o comerciales.
- ✓ En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- ✓ Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.

## B. Condiciones Financieras

La capacidad de pago del socio y cónyuge se analizarán en función de los ingresos netos (fuentes de pago neto) de la unidad familiar, suficientemente justificando; en el caso del segmento de microcrédito y segmento de consumo.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse. La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinadas en la siguiente tabla:

**Tabla 17: Tipos de Créditos**

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>	<b>PAGOS O CUOTAS</b>
<b>Consumo</b>	Hasta 50% del total de ingresos netos de la unidad familiar	Mensual
<b>Microcrédito</b>	Hasta el 60% de los ingresos netos	Mensual

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

### **C. Plazo**

Para la determinación del plazo del crédito se considera la capacidad de pago, no pudiendo exceder de los plazos máximos establecidos para cada segmento y producto de crédito establecido en este manual.

### **D. Forma de Pago**

Los periodos de amortización se establecerán de acuerdo al segmento y producto de crédito. La forma de amortización establecida en la tabla de pagos será bajo el sistema de amortización que elija el socio entre las siguientes opciones:

- a) Alemán periódico
- b) Francés periódico
- c) Alemán no periódico
- d) Francés no periódico

### **E. Políticas Generales**

- a) Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c) La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d) La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- e) Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

- g) El Gerente y el Jefe de crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h) Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i) El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **F. Requisitos**

### **a) Generales**

- ✓ Fotografía del socio.
- ✓ Fotocopia a color de la cedula y papeleta de votación actualizados de socio, cónyuge y garante si aplica.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico del domicilio socio y garante si aplica, dentro de los últimos tres meses.
- ✓ Fotocopia del pago del impuesto predial actualizado/de escritura/títulos de propiedad de bienes muebles/títulos valores/contratos de compra venta notariados, deudor y garante, si aplica.

### **b) En relación de dependencia:**

- ✓ Certificado de trabajo que revele el tiempo, sueldo y el cargo o rol de pagos o mecanizado del IESS, original o copia certificada por el empleador,

### **c) Micro empresa:**

- ✓ RUC/RISE o facturas de compras o ventas del negocio (de al menos 30 días antes) o certificados de casas comerciales/proveedores.
- ✓ Justificativos de ingresos extraordinarios, si aplica.



## G. Montos máximos y mínimos por segmento de crédito

La Cooperativa oferta dos tipos de crédito: Consumo y Microcrédito, cuyos montos y plazos se muestran en la tabla 18.

**Tabla 18: Montos máximos y mínimos por segmento de crédito**

Tipo de crédito	Monto de Crédito (USD)		Plazo máximo (meses)
	De	Hasta	
CONSUMO	100,00	1.500,00	12
	1.501,00	5.000,00	18
	5.001,00	10.000,00	24
	10.001,00	20.000,00	36
MICROCRÉDITO	100,00	1.500,00	12
	1.501,00	2.000,00	18
	2.001,00	3.000,00	24
	3.001,00	5.000,00	30
	5.001,00	10.000,00	36
	10.001,00	20.000,00	48
	20.001,00	80.000,00	60

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Las segmentaciones de las operaciones de crédito según el instructivo de tasas de interés emitido por el Banco Central del Ecuador en noviembre del 2016 se realizan únicamente en función al destino financiero.

En conclusión los montos para crédito de consumo oscilan entre 100 y 20.000 USD con plazos entre 12 y 36 meses. Los valores otorgados para microcrédito se encuentran entre 100 y 80.000 USD y el plazo varía entre 12 y 60 meses.

## H. Tipos de crédito

Los tipos de créditos definidos por la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., a su vez se subdividen en los siguientes segmentos: a) Consumo; y, b) Microcrédito:

### a) Segmento de Consumo

- ✓ **Consumo Prioritario:** son los otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

- ✓ **Consumo Ordinarios:** son los otorgados a personas naturales destinados a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

**Cuadro 4: Matriz del Segmento de Consumo**

<b>SEGMENTO DE CRÉDITO</b>	<b>CONSUMO</b>
<b>Descripción</b>	Son créditos otorgados a Socios naturales, destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor o de una microempresa entendiéndose por éste los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.
<b>Mercado Objetivo</b>	a) Socios mayores de edad y legalmente establecido en el país, edad mínima 18 años y máxima 70 años incluido el plazo de crédito. b) Socios migrantes a través de poderes legalmente reconocidos.
<b>Fuente de pago</b>	Sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedio u otras fuentes de ingresos redituables, de las ventas o ingresos generados por actividades económicas de producción, servicios y comercio las mismas que serán adecuadamente verificada por la Cooperativa.
<b>Monto Máximo</b>	a) Socios hasta USD 20.000 con garantía DPF o ahorro pignorados, con garantía prendaria, hipotecaria o sobre firmas máximo USD 10,000.
<b>Tasa de Interés</b>	Las definidas por el Comité ALCO.
<b>Plazo</b>	Socios de acuerdo al monto y hasta 36 meses
<b>Garantía</b>	De acuerdo al producto, sobre firmas, garantía real, DPF, prenda.
<b>Amortización</b>	a) Mensual b) Al vencimiento en DPF

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

#### **b) Segmento Microcréditos**

Según el destino de los recursos, el microcrédito puede ser:

- ✓ Microcrédito para Capital de Trabajo
- ✓ Microcrédito para Activos Fijos (Maquinaria, Equipos, locales comerciales)
- ✓ Microcrédito para Consumo.

En complemento, en el caso de microcréditos, se considerará la siguiente clasificación en función de la normativa de segmentación establecida por el Banco Central del Ecuador para la aplicación de la tasa de interés:

- ✓ **Microcrédito Minorista:** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado a la Cooperativa sea menor o igual a USD 1.000,00, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a US \$100.000,00.
- ✓ **Microcrédito Acumulación Simple:** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 1.000,00 hasta USD 10.000,00 otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000,00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.
- ✓ **Microcrédito Acumulación Ampliada:** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior USD 10.000,00 otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000,00.

**Cuadro 5: Matriz del Segmento de Microcrédito**

SEGMENTO DE CRÉDITO	MICROCRÉDITO
<b>Descripción</b>	Es todo crédito concedido a socios naturales o jurídicos con un nivel de ventas inferior a USD 100.000,00 destinada a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.
<b>Mercado Objetivo</b>	Personas naturales no asalariadas y asalariadas usualmente informales, personas jurídicas.
<b>Fuente de Pago</b>	De las ventas o ingresos generados por actividades económicas de producción, servicios y comercio, sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedio u otras fuentes de ingresos redituables, las mismas que serán adecuadamente verificada por la Cooperativa,
<b>Monto Máximo</b>	Socios hasta USD 80 000,00
<b>Tasa de Interés</b>	Las definidas por el Comité ALCO.
<b>Plazo</b>	Fondos Propios De acuerdo al producto y hasta 60 meses Fondos Externos Según convenio
<b>Garantía</b>	De acuerdo al producto
<b>Amortización</b>	a) Diario b) Semanal c) Mensual d) Trimestral e) De acuerdo a la ciclicidad del negocio

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

## I. Perfil del sujeto de crédito:

La definición del perfil del sujeto de crédito se determina a través de la siguiente matriz:

**Cuadro 6: Perfil del sujeto de crédito**

	<b>PERFIL DEL SUJETO DE CRÉDITO</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>MICRO CRÉDITO</b>
<b>A</b>	Personas Naturales	X	X
<b>B</b>	Personas Jurídicas, ser legalmente constituidas.		X
<b>C</b>	Edad mínima 18 años y máxima 70 años incluido el plazo del crédito, en caso de persona natural.	X	X
<b>D</b>	Socio en goce de sus derechos	X	X
<b>E</b>	Ser legalmente capaz	X	X
<b>F</b>	No encontrarse inmerso en las prohibiciones establecidas en el Estatuto Social para el ejercicio de sus derechos	X	X
<b>G</b>	En caso de disolución conyugal, acta de matrimonio marginada en el registro civil.	X	X
<b>H</b>	Mantener obligaciones directas o indirectas en estado normal en el en sistema financiero y en la Cooperativa, salvo la presentación del	X	X
<b>I</b>	Que la fuente de pago provenga de sueldos, salarios, honorarios, remesas, renta promedio u otras fuentes de ingreso redituables.	X	X
<b>J</b>	Tiempo en relación de dependencia laboral mínimo de un año.	X	X
<b>K</b>	Que resida mínimo un año en la localidad donde solicita el crédito.	X	X
<b>L</b>	Que la fuente principal de pago la constituye el producto de la venta o ingresos generados de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.	X	X
<b>M</b>	Permanencia del negocio mínimo 12 meses en el mercado	X	X
<b>N</b>	Socios cuya actividad o residencia se encuentren en la zona comercial de la Cooperativa, máximo a una hora de la localidad en cada agencia.	X	X
<b>Ñ</b>	No registrar endeudamiento superior al 200% del patrimonio del sujeto de crédito y garante.	X	X
<b>O</b>	La fuente principal de pago constituye los ingresos por venta u otros conceptos redituables directamente relacionados con la actividad de producción y comercialización y de servicios.	X	X

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

## J. Proceso de concesión de crédito actual

Según el Manual y Reglamento de Crédito, para la concesión de un crédito la Cooperativa sigue el siguiente proceso:

**Cuadro 7: Proceso de concesión de crédito**

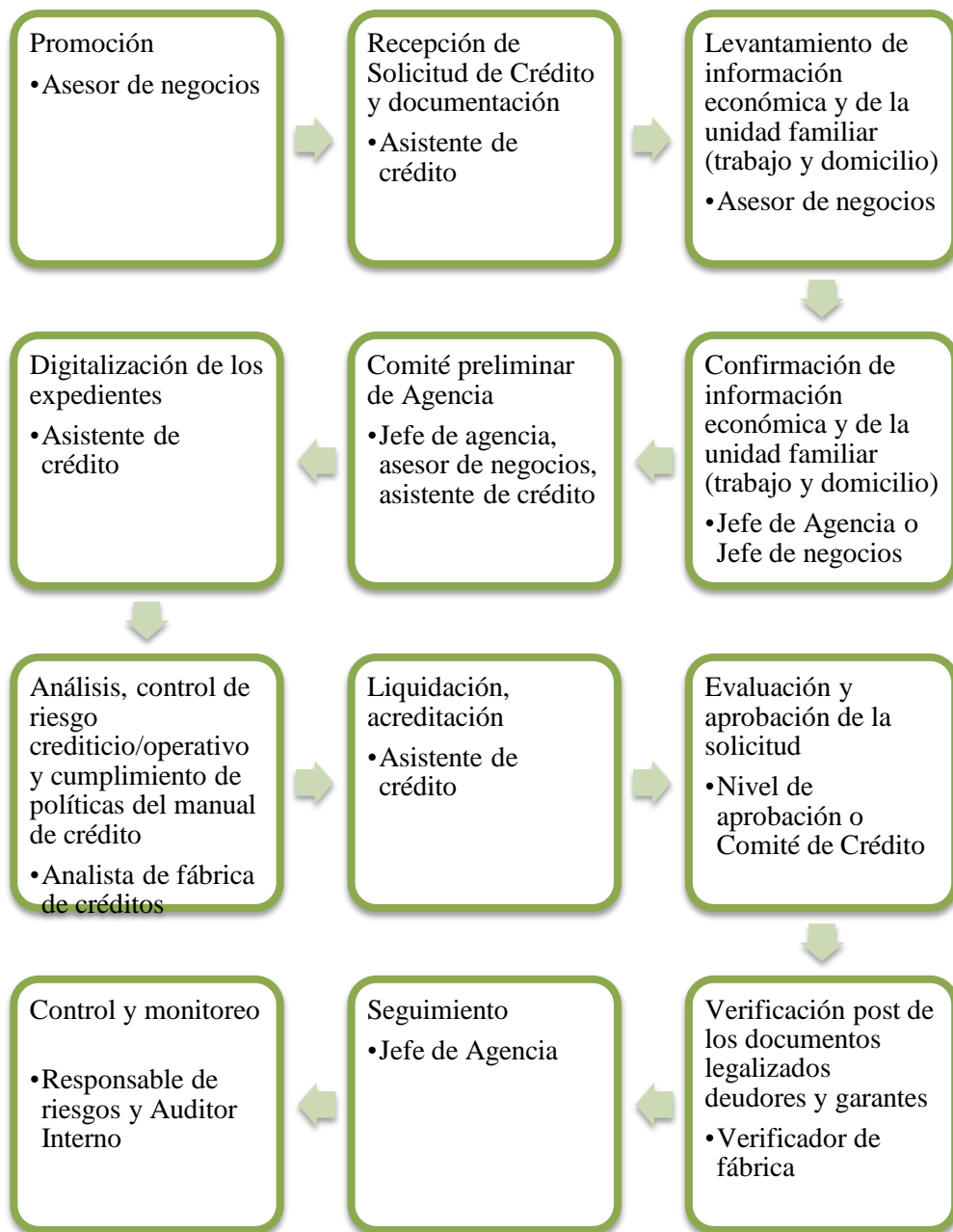
N°	ACTIVIDADES
1	Solicitud expresa del socio solicitante.
2	Verificación de accesibilidad al crédito, (deudor y garante) por el jefe del departamento de crédito
3	De las verificaciones positivas, el jefe de crédito procede a emitir el reporte de calificación y central de riesgo.
4	Presentación de la solicitud de crédito para la aprobación y el registro en actas por parte de la comisión de crédito.
5	Elaboración y firma del pagare (deudor y garante).
6	Autorización del gerente.
7	Calificación y liquidación en el sistema que posee la cooperativa.
8	Desembolso de crédito solicitado.
9	Archivo de documentos.

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

## K. Metodología de crédito

El proceso utilizado para el otorgamiento de créditos inicia con la promoción de los productos crediticios y culmina con el control y monitoreo. Para cada actividad está asignado un responsable que tiene relación directa con las acciones que realizan tanto sus subalternos como superiores.

Comprende las actividades, tareas, políticas de selección y evaluación de socios y los formatos aplicados por la Cooperativa en el proceso de crédito.



**Figura 3: Metodología de crédito**

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

### 4.2.3 Análisis del proceso de cobranza

Diagrama causa – efecto del proceso de cobranza

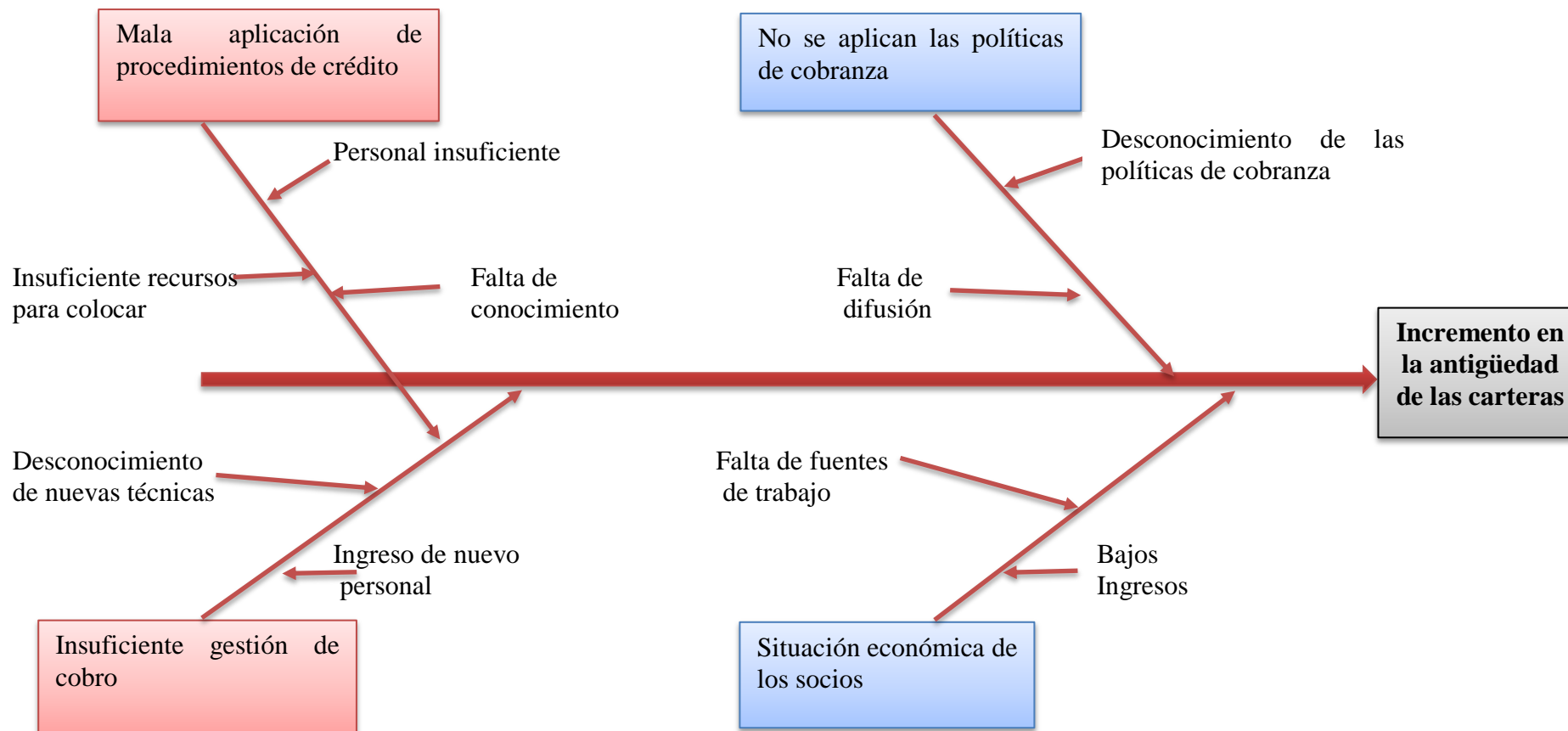


Figura 4: Diagrama causa – efecto proceso de Cobranza

Fuente: COAC Kullki Wasi  
Elaborado por: Autora

## **A. Políticas generales de seguimiento y recuperación**

En el Manual de Cobranza de la COAC Kullki Wasi se especifica que el seguimiento debe ser altamente eficiente y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado. La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera.

Por ello es responsabilidad de cumplir y hacer cumplir con los preceptos que se dicta en los siguientes literales:

- ✓ El seguimiento y recuperación de la cartera morosa es y será de exclusiva responsabilidad de los Asesores de Negocios o Gestor de Cobranza según los criterios de calificación de riesgos;
- ✓ Se establecerá el compromiso, responsabilidad y concienciación del personal del área de crédito y cobranzas, con el fin de propender la recuperación eficiente y efectiva de la cartera de crédito;
- ✓ La recuperación de la cartera de crédito se realizará de forma que coadyuve el cumplimiento de los flujos de caja, con recaudos eficientes y dentro de los términos pactados
- ✓ La administración de la cartera es de responsabilidad directa del asesor de negocios y por lo tanto será guiada a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos innecesarios o los socios;
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., realizará la gestión de cobranza Extrajudicial, Judicial, mediante la gestión realizado por los asesores de negocios y gestores de Cobranza y abogados.
- ✓ La gestión de cobranza judicial será realizada por una persona natural o jurídica especializada, externa o interna a la COAC Kullki Wasi Ltda.



- ✓ Los costos de la cobranza judicial serán asumidos en su totalidad por el deudor o sus deudores solidarios.
- ✓ La cooperativa con el personal de la Institución puede pactar acuerdos de pago con el deudor o sus deudores solidarios en cualquiera de las etapas de la gestión de la cobranza, a excepción de la etapa judicial que debe contar previamente con la opinión del abogado responsable y visto bueno del área de cobranza.
- ✓ Todo crédito mayores 90 días de mora se cambiará en el Sistema Financial de forma automática al estado “referencia extrajudicial”, desde tal fecha el socio no podrá efectuar abonos al crédito sino solo depósitos.
- ✓ Los créditos mayores a USD 1000 y mayores a 61 días de mora pasarán al proceso de “inicio de la acción judicial”.
- ✓ La prioridad para la recuperación de cartera será socios con scores bajos y socios compartidos con otras instituciones.
- ✓ Las precancelaciones de crédito se lo realizara dentro de los primeros 5 días del mes bajo la petición al coordinador de cobranza para su autorización.

## **B. Notificaciones judiciales y extrajudiciales**

Según las políticas de crédito de la Cooperativa, los créditos con 60 días de atraso deberán ser notificados por el asesor de negocios y el jefe de agencia, deberán justificar con las firmas respectivas en la hoja de notificación. Es responsabilidad de los asesores de negocios generar la notificación en el sistema transaccional, una vez entregada al socio, codeudor y garante, (acción que se confirma con la firma de recepción respectiva) se la procesará. El Jefe de Negocios es el encargado de informar al Gerente, semestralmente, de la notificación y la solicitud de castigo de los créditos con los siguientes datos:

- 1) Nombre e identificación del deudor.
- 2) Fecha de concesión Fecha de vencimiento.
- 3) Valor original Saldo a la fecha de la solicitud del castigo, y
- 4) Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación.

- 5) Informe sobre las gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación.

Según el estado del crédito por cobrar se aplicarán la gestión extrajudicial o judicial.

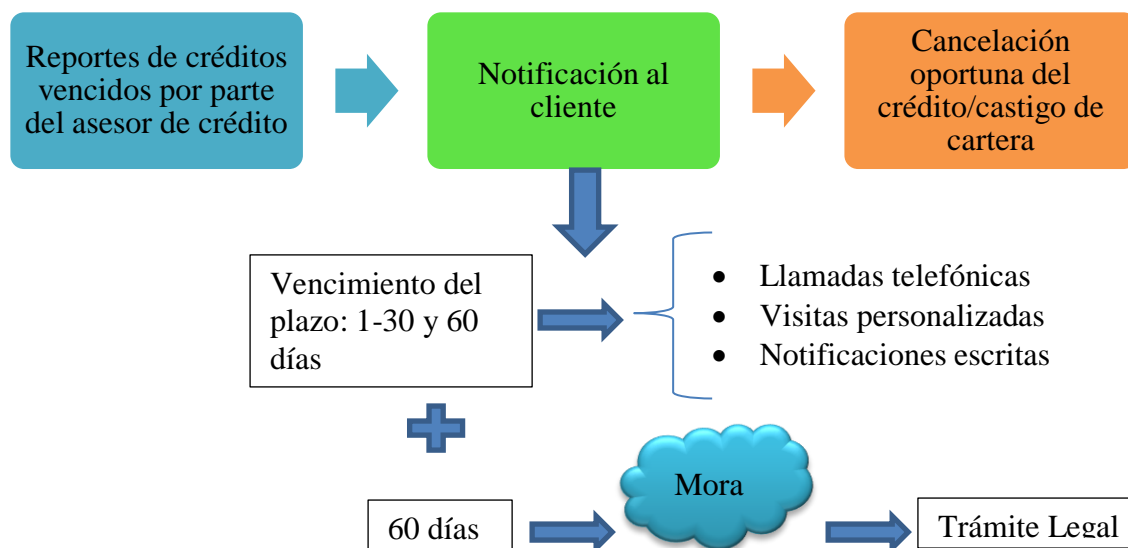
- a) **Gestión extrajudicial.** - Es el uso de procedimientos, estrategias y técnicas de cobro definidos por el Manual de créditos y cobranza de la Institución con la finalidad de obtener el pago de préstamo atrasado sin necesidad de proceso judicial. La gestión está a cargo del Departamento de créditos. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 23)
- b) **Gestión Judicial.** - Es el uso de procedimientos, estrategias y técnicas de cobro con la finalidad de gestionar como una última opción antes de iniciar el proceso judicial. (Cartera en mora mayor a 90 días). La gestión está a cargo de Departamento de Crédito y Cobranzas. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 23)

### C. Gestión de Cartera

- a) **Gestión Preventiva.**- Es el uso de procedimiento, estrategias de gestión con la finalidad de dar conocer las fechas establecidas de pago y por ende prevenir en gran medida los atrasos. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, págs. 22-23)
- b) **Cobranza Correctiva.**- En las Cobranzas de crédito; el socio no debe ser expuesto al ridículo o la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza dirigida a su persona, por la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., quien actúe en su nombre. Antes de iniciar con la labor diaria y a los socios el personal de la cooperativa que realiza la gestión de cobranza debe considerar los siguientes aspectos importantes:
- ✓ Días de atraso
  - ✓ Valores vencidos
  - ✓ Número de Operaciones de créditos
  - ✓ Conocer si el socio tiene atrasos recurrentes
  - ✓ Si la operación cuenta con deudores solidarios
  - ✓ Tipo de créditos
  - ✓ Si la operación es nueva, novada, reestructurada, refinanciado

- ✓ Revisión de gestiones realizadas en el Sistema Financiero (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 24)

#### D. Seguimiento de la cartera en mora actual



**Figura 5: Seguimiento de la cartera en mora actual**

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Autora

#### E. Recuperación de la Cartera

La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuará desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio. La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:

- ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida
- ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;
- ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
- ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Jefe de Agencia

- ✓ A los treinta días (30) se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
- ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

#### **F. Reportes de recuperación de cartera**

- ✓ El Jefe de Negocios, Jefes de Agencia y Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- ✓ El Asesor de Crédito, reportará al Jefe de Agencia, y Jefe de Negocios mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.
- ✓ Cada fin de mes, el Jefe de Negocios presentara un informe de cumplimiento de metas por oficinas y Asesores de Crédito, a Gerencia General y a RR.HH, donde se precisa el desempeño alcanzado.

#### **G. Gestión de recuperación y cobranza**

**Preparación – Investigación:** Es el proceso de reunir, verifica y constatar los expedientes de crédito y las garantías crediticias presentados por los deudores y codeudores; de no existir la debida información se procederá a realizar la búsqueda de bienes.

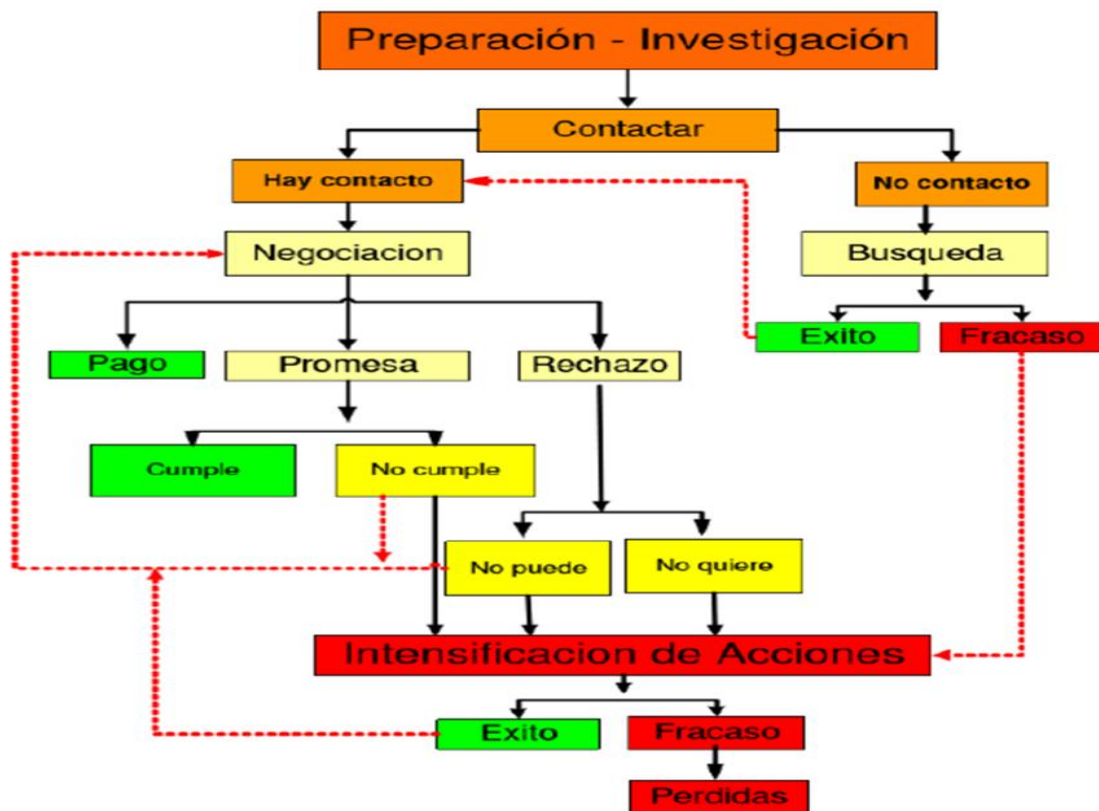
**Contactar:** una vez identificado al deudo y codeudor se realiza una reunión con el asesor de negocios, jefe de agencia o áreas involucradas para realizar la negociación.

**Negociación:** Este proceso se lo realiza en base a los siguientes parámetros:

- ✓ Analizar los Días de mora para una posible rebaja de interés.
- ✓ Análisis de Gratinas para verificar el patrimonio del deudor y codeados; y si estas cubren se procede a la ejecución de las demandas.
- ✓ Análisis de Capacidad de Pago para una posible restructuración y refinanciamiento de crédito o la promesa de un plan de pagos.
- ✓ la desistencia del deudor o codeudor al pago de su obligación.

**Intensificación de la acción:** Es la ejecución de las acciones legales

- ✓ Sentencia - Mandamiento de ejecución- remate de bienes- cobro
- ✓ Sentencia - Mandamiento de ejecución- adjudicación a la cooperativa
- ✓ Fracaso del proceso judicial – aplicación Resolución 130-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera – Castigo – pérdida. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017b, págs. 56-57)



**Figura 6: Esquema de gestión de recuperación y cobranza**

Fuente: COAC “Kullki Wasi” Ltda.

## H. Refinanciamiento de créditos

Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017b, pág. 29)

El refinanciamiento de las operaciones de crédito no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea máximo hasta “B2”. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse en base a la Resolución No 129 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Se aplican las siguientes políticas:

- ✓ El socio para refinanciar cumplirá con el aporte al fondo irrepartible de reserva legal del 1%. La misma que será depositado en efectivo en la cuenta del socio antes del refinanciamiento. Resolución No. 127-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- ✓ Los intereses vencidos y de mora de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. Para proceder al refinanciamiento se procurará que el socio cancele totalmente los intereses pendientes de pago.
- ✓ Para el refinanciamiento no se considera la valoración de Score, valores vencidos, demandas o castigados en otras instituciones financieras, casas comerciales, tarjetas de crédito, telefónicas. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 30)

## **I. Reestructuración de créditos**

Cualquier reestructuración solamente puede otorgarse a solicitud del socio, siempre que exista una causa justificada, presente debilidades importantes en su proyección de liquidez y habiendo agotado cualquier otra alternativa, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del socio y la probabilidad de pago. Se considera sujeto de reestructuración con la cooperativa, los créditos con calificación de riesgo, desde C1. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido. Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar hasta la totalidad del saldo de capital. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 31)

En la reestructuración de un crédito se considerarán las siguientes políticas:

- ✓ Acorde a la norma, la aprobación de una reestructuración corresponderá al Consejo de Administración, bajo propuesta presentada por el Jefe de Agencia y revisado por fábrica de créditos.
- ✓ En consideración de la dinámica del crédito y a fin de resolver con oportunidad las solicitudes de reestructuración, el Consejo de Administración autoriza al Comité de Crédito, presidido por el Gerente, la resolución de las solicitudes, debiendo las mismas ser informadas al Consejo de Administración en la primera sesión inmediata.
- ✓ En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas de la unidad familiar que el socio mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación.
- ✓ Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez,
- ✓ Los intereses vencidos y de mora de la operación original no podrán ser objeto de reestructuración.
- ✓ El socio para reestructuración cumplirá con el aporte al fondo ir repartible de reserva legal del 1%. La misma que será depositado en efectivo antes de reestructuración. Resolución No. 127-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- ✓ En el proceso de negociación de la reestructuración del crédito se procurará obtener un mayor nivel de cobertura de las garantías (un codeudor adicional o un mayor nivel de las garantías), como estrategia decisiva al momento de aprobar una propuesta de reestructuración. Por ningún motivo se aceptará una garantía menor que la existente en las operaciones previas.
- ✓ Para la reestructuración no se considera la valoración de Score, ni valores vencidos, ni demandados o castigados en otras instituciones financieras, casas comerciales, tarjetas de crédito, telefónicas. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, págs. 30-31)

## J. Del castigo de cartera

El castigo de crédito constituye el proceso mediante el cual se da de baja un crédito de los registros contables de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., con cargo a la provisión constituida para créditos incobrables. Sin embargo, del proceso de castigo será obligación del Jefe de Negocios mantener un registro para el control de las operaciones castigadas ante la eventualidad de un cobro futuro y el seguimiento o investigación del socio frente a la posibilidad de la recuperación del crédito. La aplicación del castigo de créditos se sujetará a la normatividad establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (COAC Kullki Wasi Ltda, 2017, pág. 31)

### 4.2.4 Determinación de áreas críticas en los procesos de crédito y cobranza

#### FASE I: Planificación Preliminar

Para conocer cómo se realiza el Control Interno en la COAC Kullki Wasi Ltda., se aplicó una entrevista al Jefe de Agencia, los resultados se resumen en la tabla 19.

**Tabla 19. Cuestionario de Control Interno**

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>A. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>					
1	Tiene la cooperativa un Código de Ética.	1	0	10	10
2	Existe una identificación de valores.	1	0	10	10
3	Se ha realizado un diagnóstico del clima laboral.	1	0	10	10
<b>B. COMPETENCIA PROFESIONAL DEL TALENTO HUMANO</b>					
1	Existen descripciones formales o informales sobre las funciones en cada uno de los puestos de trabajo.	1	0	10	10
2	Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos del talento humano para realizar el trabajo adecuadamente.	1	0	10	10
3	Existe preocupación del gerente por la formación profesional de sus empleados.	1	0	10	10
4	Se valoran las habilidades de los empleados de la Cooperativa	1	0	10	10
<b>C. DESARROLLO DE ACTIVIDADES</b>					
1	Se realiza el análisis de los riesgos y beneficios de las inversiones.	0	1	10	0
2	Existe delegación de autoridad y de responsabilidad.	1	0	10	10
3	Hay permanencia del personal en sus funciones.	1	0	10	10
4	Existe control de las operaciones de	1	0	10	10



	Cooperativa por parte de la gerencia.				
<b>D. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>					
1	Existe una adecuada estructura organizativa.	1	0	10	10
2	Se define con claridad en el organigrama estructural las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia.	1	0	10	10
3	Es adecuada la definición de responsabilidades de los empleados.	1	0	10	10
4	Existe un conocimiento de las responsabilidades del gerente	1	0	10	10
<b>E. ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>					
1	Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla Cooperativa	1	0	10	10
2	Delegan autoridad para la consecución de los objetivos de Cooperativa	1	0	10	10
3	Se revisa el cumplimiento de las funciones designadas a nivel ejecutivo y operativo.	1	0	10	10
4	Se delega la autoridad con base al desenvolvimiento de cada empleado.	1	0	10	10
<b>F. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS</b>					
1	Para la selección del personal se convoca a concurso.	1	0	10	10
2	Tienen políticas y procedimientos para contratar.	1	0	10	10
3	Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal.	1	0	10	10
4	Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización.	1	0	10	10
	<b>TOTAL AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>230</b>	<b>220</b>
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>					
<b>A. OBJETIVOS</b>					
1	Son claros los objetivos de la entidad Cooperativa	1	0	10	10
2	Se cumple con las leyes y reglamentos establecidos para las entidades cooperativas.	1	0	10	10
<b>B. RIESGOS</b>					
1	Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente.	1	0	10	10
2	Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante, a aquellos que deben tomar acción.	1	0	10	10
3	Es confiable la preparación de informes financieros.	1	0	10	10
<b>C. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
1	Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos.	1	0	10	10
2	Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración.	0	1	10	0
3	En caso de presentarse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar.	0	1	10	0
	<b>TOTAL EVALUACIÓN DEL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>60</b>

<b>RIESGO</b>					
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>A. TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
1	Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes.	1	0	10	10
2	Existe coordinación entre los departamentos de Cooperativa.	1	0	10	10
3	Se solicita la autorización del gerente para la ejecución de las transacciones en Cooperativa.	1	0	10	10
4	Se realizan los registros en el momento que ocurren y se procesan de manera inmediata.	1	0	10	10
5	Cuenta con indicadores financieros para evaluar la gestión de Cooperativa.	1	0	10	10
<b>B. CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>					
1	El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren	1	0	10	10
2	La administración monitorea en forma rutinaria los controles que debe realizarse en las operaciones	1	0	10	10
3	El personal que maneja el sistema entiende todas las aplicaciones del mismo	1	0	10	10
4	Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a las responsabilidades	1	0	10	10
5	El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones	1	0	10	10
TOTAL EVALUACIÓN DEL RIESGO		10	0	100	100
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>A. INFORMACIÓN</b>					
1	Se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicados en los procesos.	1	0	10	10
2	Se recopila la información mediante sistemas de información.	1	0	10	10
3	Se coordina los sistemas de información con información externa.	1	0	10	10
4	Se utilizan reportes para brindar información de acuerdo al nivel de autoridad.	1	0	10	10
<b>B. COMUNICACIÓN</b>					
1	Se comunica con claridad y efectividad la información que debe conocer el personal.	1	0	10	10
2	Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en Cooperativa:	1	0	10	10
3	Se comunican los aspectos relevantes del control interno de Cooperativa	1	0	10	10
TOTAL EVALUACIÓN DEL RIESGO		7	0	70	70

<b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO</b>					
<b>A. ACTIVIDADES DE MONITOREO</b>					
1	Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña.	1	0	10	10
2	Se analiza los informes de auditoría.	1	0	10	10
3	El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de Cooperativa.	1	0	10	10
<b>B. REPORTE DE DEFICIENCIAS</b>					
1	Se considera los informes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno.	1	0	10	10
2	Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada.	1	0	10	10
3	Se comunican los aspectos relevantes del control interno de la Cooperativa.	1	0	10	
	<b>TOTAL EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
	<b>TOTAL CONTROL INTERNO</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>540</b>	<b>510</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno (Ver anexo 1)

**Elaborado por:** Autora

**Tabla 20: Control Interno**

COMPONENTE	SÍ	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>230</b>	<b>220</b>
A. Integridad y valores éticos	3	0	30	30
B. Competencia profesional del Talento Humano	4	0	40	40
C. Desarrollo de actividades	3	1	40	30
D. Estructura organizativa	4	0	40	40
E. Asignación de autoridad y responsabilidad	4	0	40	40
F. Políticas y prácticas en materia de Recursos Humanos	4	0	40	40
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>60</b>
A. Objetivos	2	1	30	20
B. Riesgos	3	0	30	30
C. Evaluación de riesgos	1	1	20	10
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
A. Tipos de actividades de control	5	0	50	50
B. Control sobre los sistemas de información	5	0	50	50
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
A. Información	4	0	40	40
B. Comunicación	3	0	30	30
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
A. Actividades de monitoreo	3	0	30	30
B. Reporte de deficiencias	3	0	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>540</b>	<b>510</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado por:** Autora

Ponderación Total - PT  
 Calificación Total - CT  
 Nivel de Confianza - NC

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{510}{540} \times 100$$

$$NC = 94\%$$

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJA	MODERADA	ALTA
CONFIANZA		

**Análisis:** el Control Interno de la COAC Kullki Wasi Ltda., muestra un nivel de confianza alto del 94% y un riesgo del 6%, porque no se realiza el análisis de los riesgos y beneficios de las inversiones, no existe un proceso de valoración de los riesgos, ni se han definido medidas de precaución para actuar en caso de un determinado riesgo.

## FASE II: Planificación Específica

En lo referente al Control Interno del Departamento de Crédito, los resultados se muestran en las tablas 21 y 22.

**Tabla 21. Control Interno Departamento de Crédito**

Nº	PREGUNTAS	SÍ	NO	PONDER.	CALIF.
<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS</b>					
1	¿Las instancias que intervienen en el proceso de crédito son: Consejo de Administración, Comité de Crédito, Fábrica de Crédito, Jefe de Agencia, Oficiales de Crédito?	5	0	50	50
2	¿El Consejo de Administración aprueba las políticas institucionales y metodologías de trabajo así como los aspectos relacionados con los créditos?	5	0	50	50
3	¿El Consejo de Administración decide sobre la reestructuración de créditos?	5	0	50	50
4	¿El Comité de Crédito aprueba, suspende o niega las solicitudes de crédito?	5	0	50	50
5	¿El Comité preliminar de Agencia revisa, valora y valida los expedientes de crédito para su posterior envío a la fábrica de crédito?	5	0	50	50
6	¿El Gerente supervisa, controla y vigila la gestión de crédito, cobranza con base en el presupuesto y a la normativa que el Consejo de Administración determine?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>300</b>
<b>SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>					
1	¿El asesor de negocios o gestor de cobranza se encarga del seguimiento y recuperación de la cartera morosa según los criterios de calificación de riesgos?	5	0	50	50
2	¿Se lleva un registro de las gestiones de cobranza realizadas?	5	0	50	50
3	¿Se envían mensajes cortos al socio comunicando que su crédito está próximo a su vencimiento?	0	5	50	0
4	¿Se realiza una clasificación periódica de los socios en mora de acuerdo con los días de atraso y	5	0	50	50

	valores vencidos?				
5	¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?	0	5	50	0
6	¿Si a los 60 días de morosidad no hay resultados positivos en las negociaciones se declara la deuda de plazo vencido y se procede al cobro judicial?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>300</b>	<b>200</b>
<b>CRÉDITOS VINCULADOS</b>					
1	¿El gerente informa mensualmente al Consejo de Administración sobre el monto y condición de mora de las operaciones activas y contingentes vinculadas?	5	0	50	50
2	¿El cupo de créditos vinculados es menor o igual al 10% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos?	0	5	50	0
3	¿El Consejo de Administración es quien aprueba los créditos vinculados, previo informe del Comité de Crédito de la Cooperativa?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS</b>					
1	¿Se ha establecido con claridad el perfil del sujeto de crédito?	5	0	50	50
2	¿Se analizan los montos y plazos de los créditos de acuerdo con el tipo de crédito?	5	0	50	50
3	¿Se analiza la capacidad de pago del socio y cónyuge en función de los ingresos netos de la unidad familiar?	5	0	50	50
4	¿Las garantías se establecen en función del monto de riesgo de la unidad familiar y con base en parámetros previamente establecidos?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
<b>DECISIÓN, APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO</b>					
1	¿El Comité de Crédito analiza y califica la solicitud de crédito con base en las 5C descritas en la metodología de crédito y en función de datos del crédito solicitado, informe técnico con estadísticas de crédito anteriores y calificación del Registro de Datos Público?	5	0	50	50
2	¿El Jefe de Agencia coordina con el Comité de Crédito la verificación y análisis de las solicitudes de crédito y la documentación de respaldo, recomendando o negando conforme al análisis realizado?	5	0	50	50
3	¿Se considera el Buró de Crédito interno y externo para determinar el nivel de endeudamiento, capacidades de pago y sobreendeudamiento del socio?	5	0	50	50
4	¿Se solicita las referencias necesarias para obtener información del socio?	5	0	50	50
5	¿Se realiza inspecciones a los socios para corroborar la información obtenida en la solicitud de crédito?	5	0	50	50
6	¿Se verifica la información del garante respecto a su capacidad de pago?	5	0	50	50
7	¿El personal encargado de liquidar el crédito verifica el cumplimiento de las condiciones de aprobación?	0	5	50	0

8	¿El personal encargado de liquidar el crédito informa a los solicitantes y garantes de manera expresa el tipo de contrato que se está firmando, el monto de la deuda y la forma de pago de la deuda que se está contrayendo?	0	5	50	0
9	¿El socio beneficiario o su representante legal firma el documento de liquidación de crédito?	5	0	50	50
10	¿El oficial de crédito liquida el crédito mediante N/C automático a la cuenta del socio?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>500</b>	<b>400</b>
<b>CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO</b>					
1	¿Para los créditos de consumo se verifica que el monto máximo sea hasta el 1% del patrimonio Técnico de la Cooperativa con un máximo de 20.000 USD?	5	0	50	50
2	¿El monto máximo para microcrédito es del 1% del patrimonio técnico de la Cooperativa?	5	0	50	50
3	¿Los créditos de consumo y microcréditos se califican en función de la morosidad y de acuerdo con los parámetros establecidos por la SEPS?	5	0	50	50
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>150</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno Departamento de Crédito

Elaborado por: Autora

**Tabla 22. Resumen Control Interno Departamento de Crédito**

COMPONENTE	SÍ	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Atribuciones y responsabilidades de los organismos administrativos	30	0	300	300
Seguimiento y recuperación de cartera	20	10	300	200
Créditos vinculados	10	5	150	100
Aprobación de créditos	20	0	200	200
Decisión, aprobación y liquidación del crédito	40	10	500	400
Calificación de la Cartera de Crédito	15	0	150	150
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>25</b>	<b>1600</b>	<b>1350</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno Departamento de Crédito

Elaborado por: Autora

Ponderación Total - PT Calificación Total - CT Nivel de Confianza - NC	$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	<b>RIESGO DE CONTROL</b>		
	$NC = \frac{1350}{1600} \times 100$	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
	$NC = 84\%$	<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
		<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
		<b>CONFIANZA</b>		

**Análisis:** el Control Interno aplicado en el Departamento de Crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., muestra un nivel de confianza alto del 84% y un riesgo bajo del 16%, porque dentro de las actividades de seguimiento y recuperación de cartera no se realiza la notificación a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones; en lo

referente a los créditos vinculados no se aplica lo dispuesto en el numeral 10 sobre las Políticas generales de la concesión de crédito; en cuanto a la Decisión, aprobación y liquidación del crédito, se desconoce lo indicado en el Art. 39 literal a) del capítulo XII: Liquidación, desembolso, custodia. Tampoco se comunica adecuadamente todos los pormenores del contrato de crédito a liquidar.

### FASE III: Ejecución de la Evaluación

#### 4.2.5 Análisis Financiero

##### A. Estados Financieros

**Tabla 23: Análisis vertical del Balance General 2017**

Código	Cuenta	Saldo	Porcentaje
	<b>ACTIVOS</b>		
1.1	FONDOS DISPONIBLES	176.749,40	3,07%
1.1.01	CAJA	105.178,41	1,83%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	71.570,99	1,24%
1.4	CARTERA DE CREDITOS	5.230.010,51	90,87%
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	96.399,20	1,67%
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	5.063.056,11	87,96%
1.4.12	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR ...	2.060,27	0,04%
1.4.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA PO...	46.795,99	0,81%
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	1.422,86	0,02%
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	203.012,10	3,53%
1.4.44	CARTERA MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE N...	879,92	0,02%
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	2.700,56	0,05%
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	359.024,69	6,24%
1.4.68	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VE...	254,86	0,004%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(545.596,05)	-9,48%
1.6	CUENTAS POR COBRAR	74.615,32	1,30%
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	69.184,98	1,20%
1.6.04	OTROS INTERESES POR COBRAR	4.134,20	0,07%
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	12.052,36	0,21%
1.6.99	PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)	(10.756,22)	-0,19%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	49.304,82	0,86%
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	58.042,95	1,01%
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(35.255,22)	-0,61%

1.9	OTROS ACTIVOS	225.102,55	3,91%
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	1.265,50	0,02%
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	223.837,05	3,89%
1.9.90	OTROS	7.507,15	0,13%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>5.755.782,60</b>	<b>100,00%</b>
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>		
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2.597.210,69	45,12%
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	680.132,25	11,82%
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	1.658.352,60	28,81%
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	258.725,84	4,50%
2.5	CUENTAS POR PAGAR	92.547,13	1,61%
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	53.218,27	0,92%
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	17.742,54	0,31%
2.5.04	RETENCIONES	1.230,06	0,02%
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	16.949,55	0,29%
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.406,71	0,06%
2.9	OTROS PASIVOS	2.138.185,43	37,15%
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	2.138.185,43	37,15%
2.9.90	OTROS	116,13	0,00%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4.889.123,14</b>	<b>84,94%</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
3.1	CAPITAL SOCIAL	239.283,03	4,16%
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	239.283,03	4,16%
3.3	RESERVAS	627.376,43	10,90%
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	627.376,43	10,90%
3.6	RESULTADOS	61.179,89	1,06%
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO	61.179,89	1,06%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>866.659,46</b>	<b>15,06%</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>5.755.782,60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Balance General COAC "Kullki Wasi" Ltda.

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e interpretación:**

La cartera de créditos representa el 90.87% del total de los Activos con un valor de 5.230.010,51 USD, este porcentaje supera al promedio del segmento 2, establecido en 74,04%, según el Boletín Financiero SFPS al 31 de diciembre de 2017, lo que indica que la COAC en el año 2017 comprometió la mayor parte de sus recursos en créditos otorgados a los socios.

La mayoría de cartera tuvo como destino el microcrédito. De esta, el 87,96% corresponde a Cartera de Microcrédito por vencer; el 0,04% a Cartera de microcrédito refinanciada por vencer; el 0,81% a Cartera de Microcrédito reestructurada por vencer;



el 3,53% a Cartera de Microcrédito que no devenga intereses; el 0,02%, Cartera Microcrédito reestructura que no devenga intereses; el 6,24% a Cartera Microcrédito vencida; y la Cartera de Microcrédito reestructura vencida, el 0,004%.

Los créditos destinados para Consumo Prioritario tienen menor porcentaje de participación con el 1,67% en créditos por vencer, el 0,02% créditos que no devengan intereses y el 0,05 para aquellos créditos vencidos.

**Tabla 24. Análisis Vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias 2017**

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Saldo</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>1.139.381,95</b>	<b>100,00%</b>
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.107.434,91	97,20%
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	1.107.434,91	97,20%
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	15.412,41	1,35%
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	1.028.472,96	90,27%
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	648,57	0,06%
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	751,53	0,07%
5.1.04.50	De mora	62.149,44	5,45%
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	1.804,40	0,16%
5.6	OTROS INGRESOS	30.142,64	2,65%
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	30.142,64	2,65%
5.6.04.05	De activos castigados	8.380,59	0,74%
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anteriores	21.762,05	1,91%
5.6.04.20.05	Cartera microcrédito	17.629,50	1,55%
5.6.04.20.35	Cartera Reestructurada	4.132,55	0,36%
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>1.078.202,06</b>	<b>94,63%</b>
4.1	INTERESES CAUSADOS	218.353,33	19,16%
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	218.353,33	19,16%
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	26.766,47	2,35%
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	192.125,10	16,86%
4.4	PROVISIONES	343.263,37	30,13%
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	325.000,00	28,52%
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	10.756,22	0,94%
4.4.05	OTROS ACTIVOS	7.507,15	0,66%
4.4.05.05	Gasto Provisión Otros Activos	7.507,15	0,66%
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	483.098,51	42,40%
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	228.524,83	20,06%
4.5.01.05	REMUNERACIONES	119.310,92	10,47%
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	24.093,62	2,11%
4.5.01.20	APORTE AL IESS	21.535,75	1,89%
4.5.01.30	PENSIONES Y JUBILACIONES	4.946,33	0,43%
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	10.942,61	0,96%
4.5.01.90	OTROS	47.695,60	4,19%
4.5.02	HONORARIOS	33.969,93	2,98%
4.5.02.05	DIRECTORES	6.053,50	0,53%
4.5.02.06	HONORARIOS PROFESIONALES	27.916,43	2,45%
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	127.191,33	11,16%
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	9.341,71	0,82%

4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	13.425,53	1,18%
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	7.471,81	0,66%
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	10.541,36	0,93%
4.5.03.25	SEGUROS	3.528,79	0,31%
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	30.134,84	2,64%
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	52.747,29	4,63%
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	38.788,37	3,40%
4.5.05	DEPRECIACIONES	9.968,67	0,87%
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	4.882,97	0,43%
4.5.05.30	Equipos de computación	5.085,70	0,45%
4.5.06	AMORTIZACIONES	2.564,74	0,23%
4.5.06.25	Programas de computación	2.564,74	0,23%
4.5.07	OTROS GASTOS	44.328,73	3,89%
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	11.798,88	1,04%
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	25.751,78	2,26%
4.5.07.90	OTROS	6.778,07	0,59%
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	165,07	0,01%
4.7.03	Intereses y comisiones devengadas en ejercicios anteriores	165,07	0,01%
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADO (*)	30.545,45	2,68%
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	13.595,90	1,19%
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	16.949,55	1,49%
	<b>UTILIDAD</b>	<b>61.179,89</b>	<b>5,37%</b>

**Fuente:** Estado de Pérdidas y Ganancias COAC Kullki Wasi Ltda.

**Elaborado por:** Autora

(\*) Las provisiones de impuestos y participación a empleados se pagan mensualmente de acuerdo al Art. 8 de la Resolución N° 130-2015 Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera las cooperativas de los segmentos 1 y 2 deberán realizar la calificación y constitución de provisiones de forma mensual.

#### **Análisis e interpretación:**


Los intereses y descuentos de cartera de créditos representan el 97,20% de los Ingresos percibidos por la Cooperativa durante el año 2017, de estos el 90,27% se generaron por la cartera de microcrédito, el 5,45% por la cartera en mora, el 1,35% por cartera de créditos de consumo prioritario, el 0,06% a cartera de créditos refinanciada y el 0,07% a la cartera reestructurada.

La recuperación de activos financieros por intereses y comisiones de ejercicios anteriores representan el 2,65% de los ingresos, de estos el 1,55% se obtuvieron por la cartera de microcrédito y el 0,36% por la cartera reestructurada.

Los gastos por provisiones de la cartera de créditos representan el 28,52% de los ingresos y están relacionados con los valores provisionados para los microcréditos incobrables.

## B. Análisis de la Cartera de Crédito

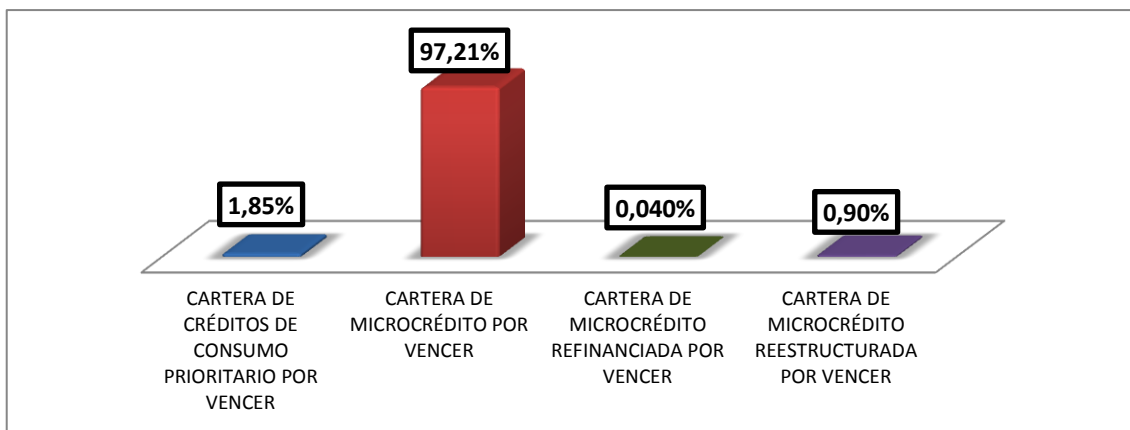
**Tabla 25. Saldos subcuentas Cartera de Crédito**

	EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017			
	CARTERA DE CRÉDITO			
RUBRO	VALOR (USD)		%	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	96.399,20	5.208.311,57	1,669%	90,178%
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	5.063.056,11		87,663%	
CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR VENCER	2.060,27		0,036%	
CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENCER	46.795,99		0,810%	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.422,86	205.314,88	0,025%	3,555%
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	203.012,10		3,515%	
CARTERA MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	879,92		0,015%	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	2.700,56	361.980,11	0,047%	6,267%
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	359.024,69		6,216%	
CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	254,86		0,004%	
<b>TOTAL</b>	<b>5.775.606,56</b>		<b>100,00%</b>	

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** La cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi al 31 de diciembre de 2017 ascendió a 5.775.606,56 USD. De este valor, la cartera por vencer representa el 90,178%; la cartera que no devenga intereses, 3,555%; y la cartera vencida, 6,267%. Según la SEPS, el porcentaje óptimo de créditos vencidos para el segmento 2 es del 6,44%, lo que indica que la Cooperativa estuvo bajo el parámetro indicado.

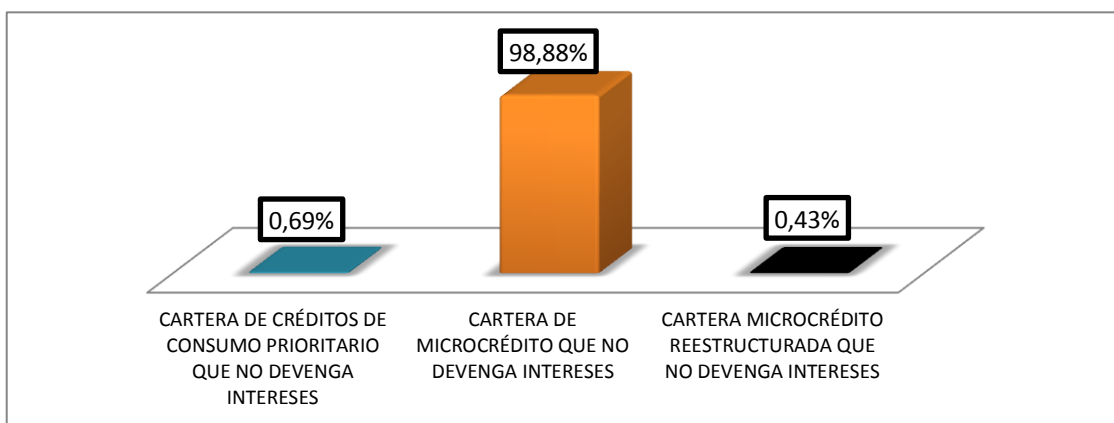


**Gráfico 14: Cartera por vencer**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** En cuanto a la cartera por vencer, el rubro cartera de microcrédito por vencer representa el 97,21%, porque la cooperativa tiene como principal objetivo fomentar el crecimiento de los socios cuyos ventas son inferiores a 100.000 USD y requieren recursos para financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

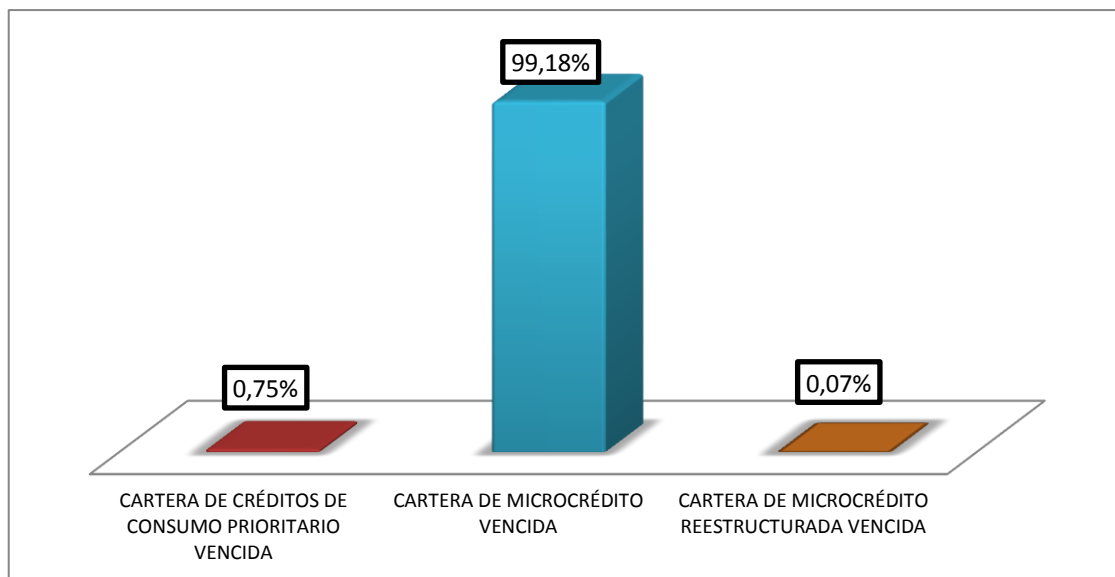


**Gráfico 15: Cartera que no devenga intereses**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** De la cartera que no devenga intereses, la cartera de microcrédito representa el 98,88%, en menor porcentaje se encuentra la cartera de créditos de consumo prioritario y la cartera de microcrédito reestructurada.



**Gráfico 16: Cartera vencida**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

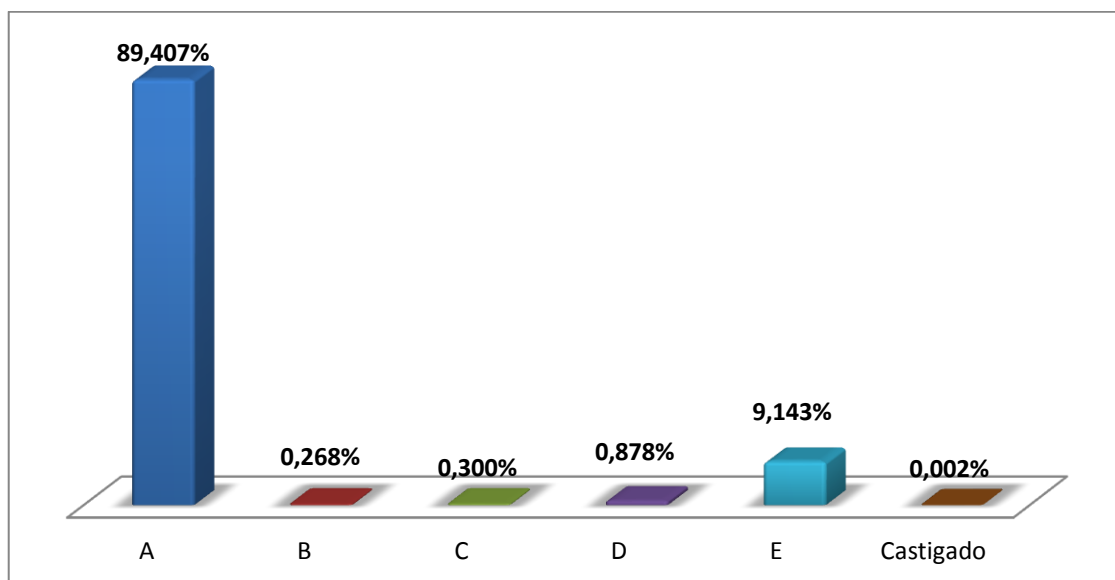
**Análisis:** La cartera vencida tiene su mayor porcentaje los microcréditos con el 99,18% seguido de los créditos de consumo y cartera de microcrédito reestructurado.

**Tabla 26. Matriz de cartera por cuenta y calificación**

CÓDIGO	Créditos por cuenta y calificación						Total
	A	B	C	D	E	Castigado	
1402	96.399,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	96.399,20
1404	5.063.056,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.063.056,11
1412	2.060,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.060,27
1420	1.381,42	0,00	2.010,86	23.130,59	20.273,12	0,00	46.795,99
1426	0,00	0,00	0,00	0,00	1.422,86	0,00	1.422,86
1428	875,00	12.840,63	12.610,72	20.696,97	155.988,78	0,00	203.012,10
1444	0,00	0,00	0,00	879,92	0,00	0,00	879,92
1450	0,00	0,00	0,00	0,00	2.700,60	0,00	2.700,56
1452	46,78	2.624,97	2.719,27	5.744,90	347.782,77	106,00	359.024,69
1468	0,00	0,00	0,00	254,86	0,00	0,00	254,86
<b>Total</b>	<b>5.163.818,78</b>	<b>15.465,60</b>	<b>17.340,85</b>	<b>50.707,24</b>	<b>528.085,86</b>	<b>106,00</b>	<b>5.775.606,56</b>
<b>%</b>	<b>89,407%</b>	<b>0,268%</b>	<b>0,300%</b>	<b>0,878%</b>	<b>9,143%</b>	<b>0,002%</b>	

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora




**Gráfico 17. Cartera por calificación del riesgo**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** Al concluir el año 2017, el riesgo de cartera calificada con A, es decir riesgo normal, fue del 89,407%; en tanto que los créditos con riesgo potencial (B), deficientes (C), de dudoso recaudo (D) y pérdidas (E) representan el 10,589% del total de créditos. Los créditos castigados representan el 0,002%.

**Tabla 27. Reporte de morosidad**

	Reporte de morosidad				
	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017				
CONCEPTO	DEUDA INICIAL	VALOR VENCIDO	DÍAS ATRASO	CALIF.	ESTADO
AIME CHIMBORLEMA MARÍA JUANA	3.000,00	157,15	1	A1	Al día
MORALES ALCOSER MARÍA ROSARIO	2.000,00	106,21	1	A1	Al día
ALLICA CARANQUI GERMAN	2.500,00	132,64	1	A1	Al día
ARMENDARIZ ELBAY KLEVER VINICIO	3.000,00	161,05	1	A1	Al día
CHILUIZA SANAGUANO JORGE VICENTE	15.000,00	587,57	1	A1	Al día
CORO JAYA MARÍA OLIVIA	8.000,00	396,38	1	A1	Al día
LÓPEZ CANDO MARÍA ROSARIO	5.000,00	211,00	2	A1	Vencido total
RODRÍGUE TAPIA DIANA CAROLINA	2.500,00	168,00	3	A1	Moroso
GUALLE LEMA MARÍA MAGDALENA	15.000,00	488,11	3	A1	Moroso
VALLEJO ERAZO CARLOS MARCELO	3.000,00	158,26	3	A1	Moroso
MIRANDA CHÁVEZ MARCIA ALEXANDRA	1.000,00	96,59	3	A1	Moroso


HIPO JANETA MARÍA LAURA	1.086,37	103,77	6	E	Moroso
VIÑÑAN VIÑÁN ELSA MARÍA	3.000,00	160,36	6	A2	Moroso
CHOCA ATI SILVIA MARÍA	5.000,00	257,52	6	A2	Moroso
VELASTEGUÍ ALVAREZ FLORIA ELIZABETH	5.000,00	205,78	11	A2	Moroso
PINTA ASQUI MEDARDO AGUSTÍN	1.000,00	99,74	13	A2	Vencido total
SALAZAR MOROCHO FREDDY DAVID	7.000,00	301,03	15	A2	Moroso
AUQUILLA COLCHA ERENE MIRIAM	5.000,00	115,15	16	A2	Moroso
CERDA ROMERO ANGÉLICA MARÍA	2.000,00	129,72	16	A2	Vencido total
HUARACA GUACHO MANUEL FERNANDO	5.000,00	92,89	21	A3	Moroso
YEROVI HERRERA GLORIA MERCEDES	3.000,00	168,56	26	A3	Prejudicial
LÓPEZ LÓPEZ CARLOS ALBERTO	4.000,00	208,82	29	A3	Moroso
USCA USCA ANGÉLICA VANESSA	1.450,00	158,82	31	A3	Vencido total
AUCANCELA TUQUINGA MARÍA VERÓNICA	3.000,00	338,21	33	A3	Vencido total
CASTRO FUENTES ELIZALDO EFRAIN	3.000,00	348,00	36	B1	Moroso
SAGÑAY TENE BAYRON VINICIO	3.000,00	194,03	45	B1	Vencido total
VILLA SASIGNA SONIA SUSANA	5.000,00	544,94	45	B1	Moroso
GUSÑAY TENE ROSA ELENA	2.800,00	304,78	46	B1	Moroso
CRORONEL MANCERO MARÍA VICENTA	3.000,00	582,90	51	B2	Vencido total
LONDO LEMACHE RONY ELXIS	3.000,00	284,36	62	B2	Moroso
GRANDA CALVA CARLOS FRANCISCO	14.500,00	1.124,34	67	C1	Moroso
GUAMBO TAGUA JOSÉ ALBERTO	3.000,00	148,47	72	C1	Vencido total
AUCANCELA RAMOS JORGE RODRIGO	15.000,00	1.186,92	87	C3	Judicial
TENEMASA LEMA DIEGO FERNANDO	13.333,40	2.228,35	121	E	Prejudicial
TUQIONGA CANDO DENNYS WILLIAN	3.000,00	867,14	131	E	Prejudicial
GUADALUPE REMACHE XAVIER ORLANDO	3.000,00	1.971,43	320	E	Vencido
TENEMAZA LEMA NANCY PATRICIA	3.000,00	2.310,11	330	E	Vencido
BUÑAY LÓPEZ JORGE JESÚS	1.000,00	1.026,21	337	E	Vencido total
TANEMAZA LEMA GRAVE RESURECCIÓN	3.000,00	1.783,13	349	E	Vencido
LLANDA CALDERÓN SOFÍA BELÉN	5.000,00	2.243,36	398	E	Vencido total
TRUJILLO CHINLLI MANUEL GONZALO	2.500,00	1.775,06	457	E	Vencido total
CAJAMARCA GUARANGA SILVIA ELIZABETH	2.014,00	1.614,55	457	E	Prejudicial
<b>Total Cartera vencida</b>	<b>193.683,77</b>	<b>25.541,41</b>			

Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.

Elaborado por: Autora

**Análisis:** Según la muestra tomada, la deuda inicial fue de 193.683,77 USD, de este valor 25.541,41 USD se encuentran vencidos representando el 13,19% del valor total analizado.

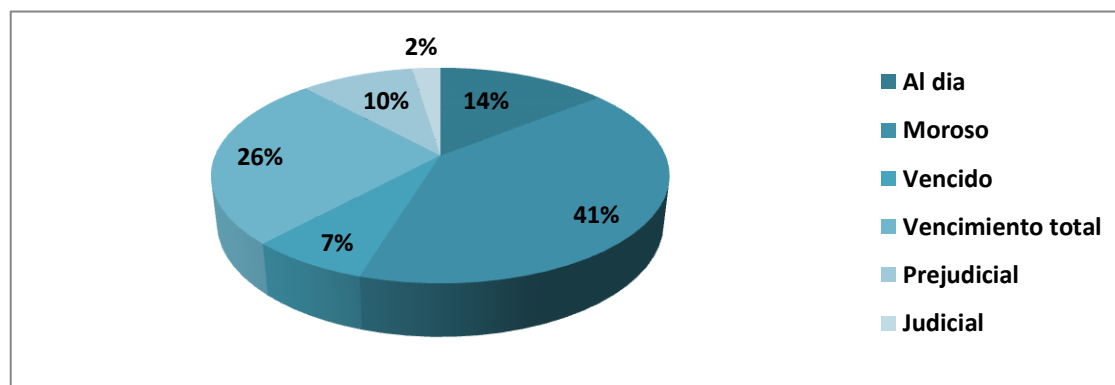
**Tabla 28. Estado de los créditos**

	<b>Estado de los créditos</b>
	<b>Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>

Estado del crédito	Número	Porcentaje
Al día	6	14%
Moroso	17	40%
Vencido	3	7%
Vencimiento total	11	26%
Prejudicial	4	10%
Judicial	1	2%
<b>Total</b>	42	100%

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico 18. Estado de créditos COAC Kullki Wasi**

**Fuente:** COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

**Análisis:** El retraso de los créditos se encuentra en un rango de 1 a 457 días. De estos el 14% de créditos están al día, el 40% moroso, el 7% vencido, el 26% con vencimiento total, el 10% en estado prejudicial y el 2% judicial.

#### **Créditos en estado prejudicial y judicial**

Según el reporte del estado de los créditos por asesor el 4,26% estuvo en gestión prejudicial y el 3,08% en trámite judicial.



**Tabla 29. Estado de los créditos prejudicial y judicial**

Condición del crédito	Número	Porcentaje
Al día	1.430	80,07%
Moroso	104	5,82%
Vencido total	11	0,62%
Castigado	110	6,16%
Judicial	55	3,08%
Prejudicial	76	4,26%
<b>Total</b>	<b>1.786</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Reporte del estado de créditos COAC “Kullki Wasi” Ltda. (2017)

**Elaborado por:** Autora

Los créditos en estado prejudicial corresponden a aquellos que al estar en mora aún no se sometieron a trámites legales a través del abogado. Para la recuperación de estos créditos el personal del Departamento de crédito y el área de cobranzas, en forma conjunta, utilizan como estrategias el envío de mensajes escritos masivos (SMS) y llamadas telefónicas.

La gestión judicial se realiza por medio de la acción ejecutiva del asesor Jurídico de la COAC Kullki Wasi, cuyo fin es la recuperación de los créditos una vez que las demás gestiones no han tenido efecto positivo tanto en el deudor como garante. Antes de proceder a la acción judicial, el abogado procede a una instancia de diálogo con el deudor para identificar si existe o no la predisposición para el pago antes del proceso judicial.

### C. Indicadores Financieros

- **Estructura y Calidad de los Activos**

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera en riesgo} + \text{Cartera Vencida}}{\text{Total Cartera}} \times 100 = \frac{567.299,99}{5.775.606,56} = 9,82\%$$

En el año 2017, la cartera en riesgo representó el 9,82% del total de la cartera de la COAC Kullki Wasi, porcentaje superior al aceptable para el segmento que se encuentra en 6,44%. Lo que indica la existencia de riesgo en la recuperación de los recursos entregados a los socios por los créditos.

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provisión de Cartera}}{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera en Riesgo}} \times 100 = \frac{545.596,05}{567.299,99} = 96,17\%$$

La cooperativa ha asumido la protección de la cartera en 96,17%, valor que supera al óptimo establecido en 50%.

- **Rentabilidad**

$$\text{Resultados} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Provisiones en el Gasto}} \times 100 = \frac{61.179,89}{325.000,00} = 18,82\%$$

La rentabilidad obtenida en el año 2017 representa el 18,82 % del gasto por provisiones de cartera, porcentaje que indica la utilidad obtenida es menor al valor provisionado para los créditos incobrables.

## **FASE IV: Comunicación de Resultados**

Riobamba, 30 de noviembre de 2018

Señor

Fernando Lluashco

**JEFE DE AGENCIA DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI Ltda.**

Presente.-

De nuestra consideración:

Se ha realizado la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2017. La información contenida en los Estados Financieros es responsabilidad de la Gerencia de la cooperativa. Nuestra responsabilidad es evaluar los procesos que la Cooperativa utilizada para la concesión y recuperación de créditos.

Las debilidades identificadas en la evaluación con sus respectivas conclusiones y recomendaciones se presentan a continuación.

- 1. Evaluación del riesgo:** no se elabora los análisis de riesgos y beneficios de inversiones, tampoco se ha establecido un proceso de valoración de los riesgos ni se han definido medidas de precaución para actuar en caso de un determinado riesgo. Se recomienda, establecer parámetros adecuados para evaluar los riesgos que podrían presentarse dentro de la gestión de la cooperativa, así como la forma y periodicidad de su aplicación, esto servirá para anticiparse a posibles desviaciones en el control interno.
- 2. Actividades del departamento de crédito:** no se realiza la notificación a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones actividades de seguimiento y recuperación de cartera, tampoco se aplica lo dispuesto en el numeral 10 sobre las Políticas generales de la concesión de créditos vinculados, se desconoce lo indicado en el Art. 39 literal a) del capítulo XII: Liquidación, desembolso, custodia y no se comunica adecuadamente todos los pormenores

del contrato de crédito a liquidar. Se recomienda capacitar a los asesores de crédito sobre las disposiciones y procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y Cobranza de manera que se cumpla con cada una de ellas y se minimicen los errores en la concesión y recuperación de los créditos concedidos a los socios.

- 3. Comunicación entre el asesor de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega:** existe una falta de experiencia del personal para comunicar adecuadamente sobre los créditos de la entidad, debido a que los asesores no cumplen con el perfil profesional requerido para este cargo y no han recibido suficiente capacitación en servicio al cliente, situación que dificulta la debida atención a los socios. Se recomienda a la gerencia que el personal del departamento de crédito cumpla con la competencias de acuerdo con su perfil y participe en los planes de capacitación establecidos por la Cooperativa y cumplan eficientemente cada una de sus actividades.
- 4. Verificación de toda la documentación del socio considerando los requisitos que debe presentar para solicitar un crédito y que servirán como respaldo:** se concluye que existen carpetas de socios que obtuvieron un crédito en las que no constan todos los documentos considerados como requisitos para ser objeto de un préstamo por parte de la cooperativa, muchas veces se da por familiaridad o socios frecuentes, pero al mismo tiempo no son actualizados. Se recomienda al Jefe de Crédito que, conjuntamente con el asesor, cuando un socio solicite un crédito deberán verificar que la carpeta contenga todos los documentos habilitantes según los requisitos establecidos para el tipo de crédito.
- 5. Inspección física considerando el tipo de crédito con el objeto de verificar que la información proporcionada por el socio sea correcta:** el socio presenta los requisitos que habilitan la obtención de un crédito pero el asesor no realiza una verificación física de la información tanto del deudor como del garante, especialmente del domicilio y lugar de trabajo a dónde acudir en caso de morosidad por parte del socio. Se recomienda al asesor de crédito presentar un informe respecto a la veracidad de los datos y documentos proporcionados por el solicitante previo a la presentación ante el Comité de crédito.

- 6. La cooperativa no cumple con el proceso de aprobación por parte del comité de crédito:** la cooperativa cuenta con un reglamento de crédito pero este no es utilizado por el departamento, pasando por alto ciertos procedimientos solo por agilizar la entrega de los préstamos a los socios, lo que no garantiza la recuperación de los valores entregados por cuanto, dependiendo de los montos solicitados, en ocasiones aprueba el asesor, el jefe o el comité. Al Comité de crédito se recomienda que la concesión de los créditos deberá realizarse de acuerdo con lo que determina el reglamento para garantizar una adecuada entrega de los valores y su recuperación.
- 7. Seguimiento a los créditos otorgados para verificar si son destinados al objetivo para el cual solicito el socio:** el desembolso del monto aprobado se realiza mediante el departamento financiero, pero no se da seguimiento para verificar si este es utilizado para los fines que constan en la solicitud, lo que no garantiza su adecuado destino. Luego de la entrega del crédito se recomienda realizar una inspección para comprobar que los recursos se utilizaron correctamente y no han sido objeto de desvío para otros fines.
- 8. Gestión de cobro en el caso de retraso en los pagos o morosidad para proceder a notificar:** en el reglamento constan los pasos que se deben seguir en caso de que el socio no cancele oportunamente las cuotas y haya dejado de pagar pero no se tiene un control de los créditos vencidos por cuanto el área de riesgo no informa oportunamente. Al departamento de crédito se recomienda aplicar los procedimientos descritos en el reglamento de crédito para el proceso de recuperación de los préstamos entregados y evitar el incremento de la cartera vencida.

Atentamente,



Mary Morocho

#### D. Propuesta del proceso de concesión de crédito

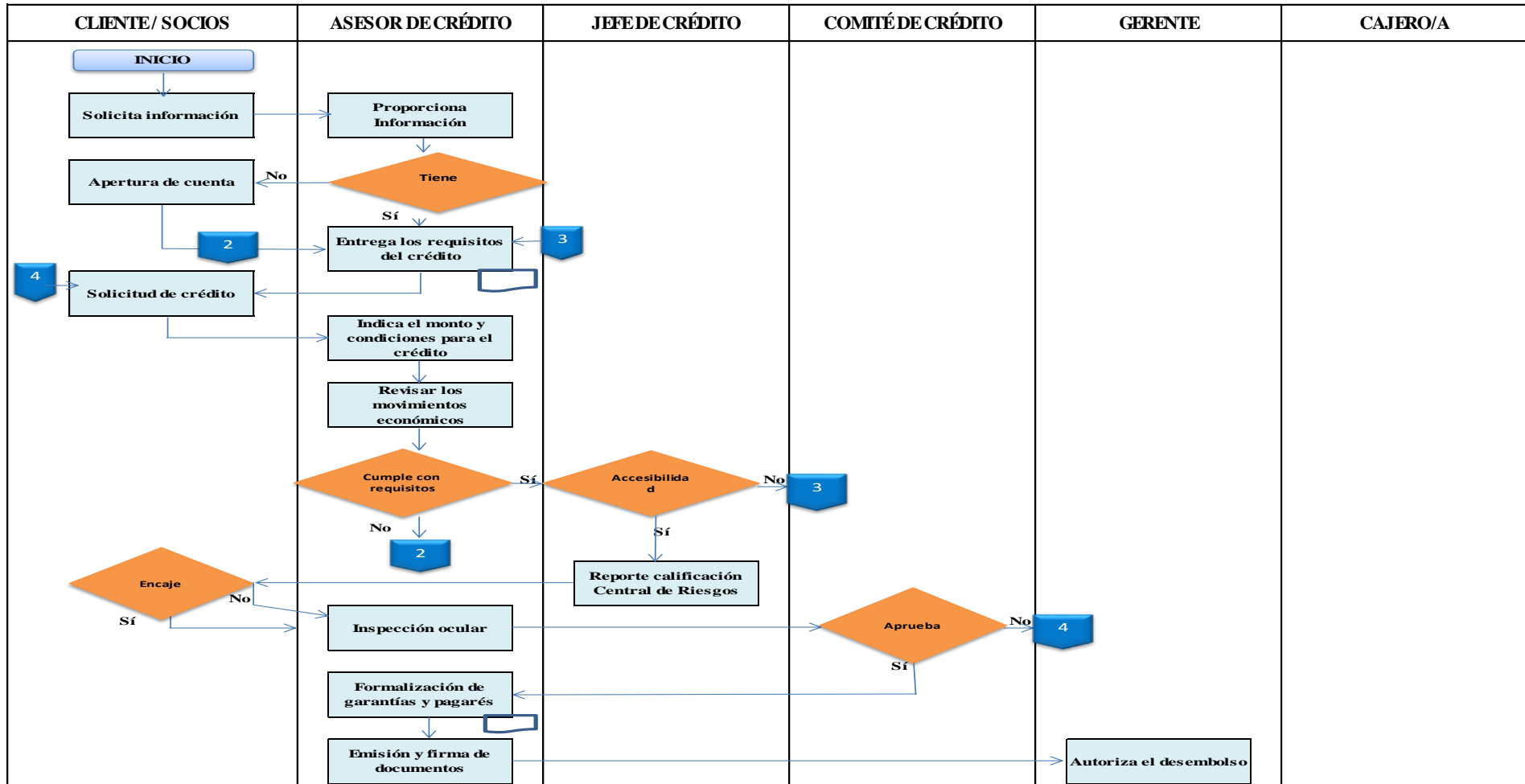
Considerando la información del proceso utilizado en la COAC Kullki Wasi para el otorgamiento de créditos, en el cuadro 8 y la figura 5 se propone el siguiente proceso:

**Cuadro 8: Proceso de concesión de crédito propuesto**

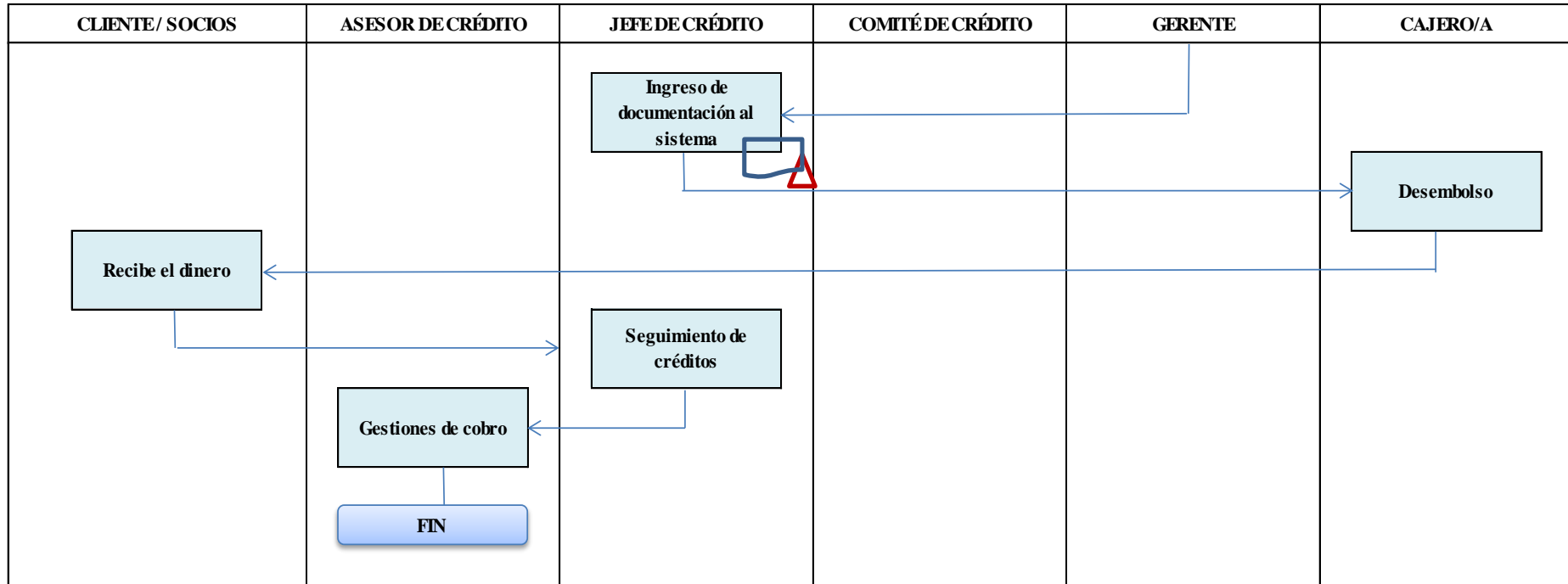
N°	ACTIVIDADES
1	El Socio/Solicitante se acerca a las instalaciones de la Cooperativa a pedir información para poder obtener un crédito.
2	El asesor de crédito le proporciona la información necesaria.
3	Verificación si el solicitante posee cuenta en la Cooperativa.
4	Si no posee se le entrega los requisitos para la apertura.
5	Entrega de los Requisitos de crédito.
6	El socio realiza la solicitud de crédito de acuerdo a su necesidad.
7	Dar a conocer el monto y las condiciones según el tipo de crédito solicitado.
8	Realizar un análisis en la libreta del movimiento económico.
9	Se recibe la documentación y se verifica que este completa.
10	Verificación de accesibilidad al crédito analizando al Deudor y Garante por el Jefe de Crédito.
11	Si el socio cumple con los requerimientos el jefe de Crédito procede a emitir el reporte de calificación y certificación de la central de riesgos.
12	De ser necesario cubrirá un encaje respecto al crédito solicitado.
13	Inspección ocular para verificar la información entregada por el deudor y garante.
14	Evaluación y aprobación por parte del comité de crédito.
15	Formalizar garantías y pagarés
16	Emisión y firma de documentos que garantizan su cobro.
17	Autorización del Gerente para el desembolso.
18	Ingreso de la documentación del crédito al sistema de la Cooperativa.
19	Archivo de documentos.
20	Seguimiento al crédito.
21	Realizar gestiones de cobro en caso de retraso y morosidad.

**Elaborado por:** Autora

**PROPUESTO**



PROPUESTO



**Figura 7: Flujo del proceso de concesión de crédito**

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora



## E. Diferencias en el proceso de Concesión de Crédito

Al comparar los procesos utilizados por la COAC Kullki Wasi Ltda., con los procesos propuestos se determinó que actualmente no dispone de ciertas actividades, las que se muestran en el cuadro 9.

**Cuadro 9: Diferencias en el Proceso de Concesión de Crédito**

N°	ACTIVIDADES
1	Comunicación entre el asesor de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega.
2	Verificación de toda la documentación del socio, considerando los requisitos que debe presentar para solicitar un crédito.
3	Inspección física considerando el tipo de crédito con el objeto de verificar que la información proporcionada por el socio sea correcta.
4	La Cooperativa no cumple con un proceso de aprobación por parte del comité de crédito.
5	Seguimiento a los créditos otorgados para verificar si son destinados al objetivo para el cual solicito el socio.
6	Gestión de cobro en el caso de retraso en los pagos o morosidad para proceder a notificar.

**Fuente:** Manual y Reglamento de Crédito COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

## F. Propuesta del proceso de cobranza


Para el seguimiento de la cartera en mora se considera importante tener un registro de las actividades realizadas, por tanto se propone una hoja de seguimiento como se observa en el cuadro 10.

**Cuadro 10: Seguimiento de cartera en mora**

		<b>Hoja de Seguimiento de la cartera en mora recomendado</b>		
<b>N°</b>	<b>Días</b>	<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	<b>Resultado esperado</b>
<b>1</b>	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
<b>2</b>	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
<b>3</b>	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
<b>4</b>	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
<b>5</b>	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2
<b>6</b>	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
<b>7</b>	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
<b>8</b>	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
<b>9</b>	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3
<b>10</b>	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
<b>11</b>	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
<b>12</b>	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al D/G Notificación No 5
<b>13</b>	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando soluciones de pago
<b>14</b>	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

**Elaborado por:** Autora

El formato a utilizarse para el seguimiento de las actividades de cobranza es el siguiente:

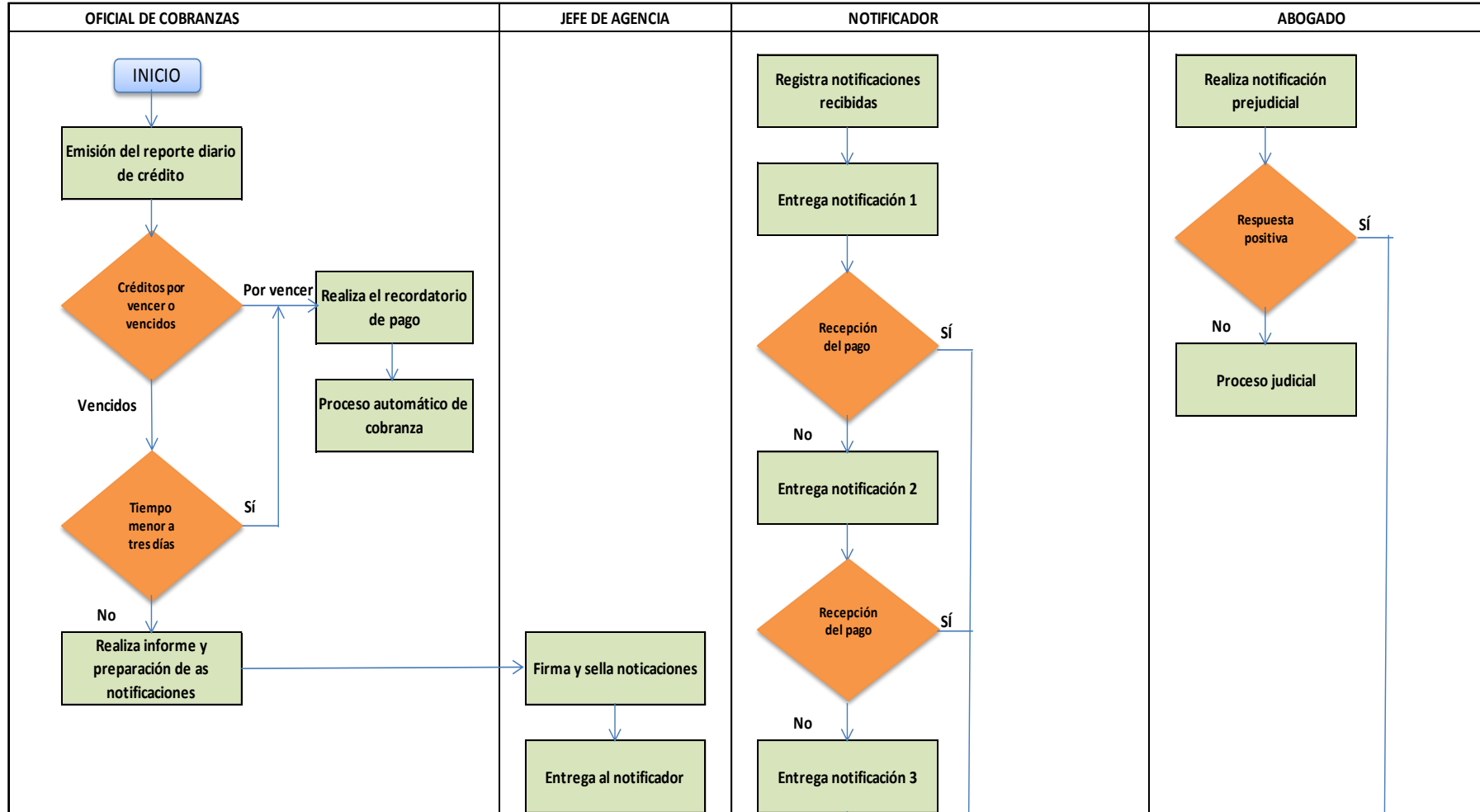
		<b>Seguimiento de las Actividades de Cobranza</b>			
<b>Socio N°</b> .....					
<b>Nombres y Apellidos</b> .....					
Fecha	Comunicación vía telefónica	Visita al socio	Entrega de notificación		
			Socio	Garante	Prejudicial
<b>ELABORADO POR:</b> _____ <b>REVISADO POR:</b> _____					

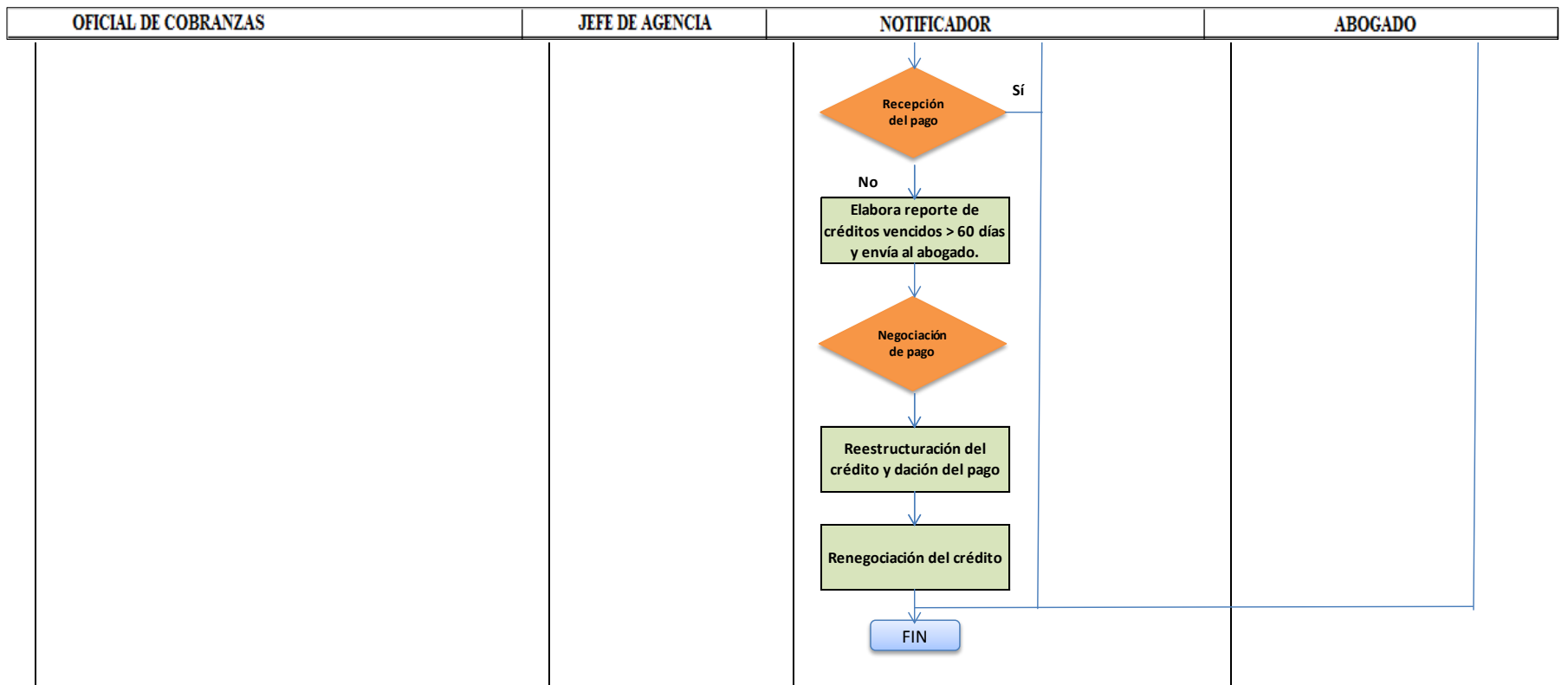
**Figura 8: Formato para el seguimiento de actividades de cobranza**

**Elaborado por:** Autora

En la figura 9 se observa el flujograma propuesto para el proceso de cobranza de créditos en la Cooperativa.

**PROPUESTO**





**Figura 9: Flujograma del proceso de cobranza**

**Fuente:** Manual y Reglamento de Cobranza COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Elaborado por:** Autora

## CONCLUSIONES

- ▶ La información teórica obtenida en libros, tesis, reglamentos, leyes y otras fuentes de internet permitió sustentar el desarrollo de la investigación realizada, al proveer de definiciones y criterios relacionados con la cartera de crédito y los procesos que se utilizan en general en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- ▶ Se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación aplicados en la auditoría, pues la evaluación se efectuó partiendo del conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. en relación con su creación, filosofía institucional, conformación organizacional, para luego presentar los tipos de crédito y procesos utilizados para la concesión de créditos. Con esta información se procedió con la planificación de la evaluación, es decir se obtuvo información del Jefe de Agencia y de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno general y en los procesos crediticios. Durante la ejecución de la evaluación se determinó que la morosidad en el año 2017 fue del 9,82% del total de la cartera de la cooperativa la cual asumió la protección de la cartera en 96,17%; el gasto por provisiones de cartera es del 18,82%.
- ▶ En el informe de la evaluación a los procesos crediticios de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, se incluyen los hallazgos en relación con la evaluación del riesgo y las actividades que se realizan en el departamento de crédito, se emiten recomendaciones a los directivos de la entidad con la finalidad de que apliquen los correctivos pertinentes para mejorar la gestión crediticia.

## **RECOMENDACIONES**

- ▶ Vigilar el cumplimiento de las disposiciones internas de la Cooperativa en relación con el Control Interno para que se mitigue el riesgo de las actividades.
- ▶ Difundir permanentemente la normativa crediticia a los integrantes del área de negocios como responsables directos de los procesos de concesión y recuperación de los recursos que se entregan a los socios de manera que se disminuyan los índices de morosidad y se minimicen las pérdidas por los créditos incobrables.
- ▶ Mantener índices altos de provisiones para proteger los activos de riesgo, al ser estos los principales rubros que generan recursos para la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- SEPS. (2015). *Manual de Crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3a, ed. Bogotá - Colombia : Edit. Prentice-Hall. pag. 8,37-39.
- Blanco, L. (2017). *Auditoría Integral. Normas y Procedimientos detalles*. 2da, ed. Baranquilla - Colombia. Edit. Ecoe Ediciones, pag. 31, 32, 40.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona - España. Edit. Profit, pag. 105, 107.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y del cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona - España. Edit. Profit. pag. 140-148.
- Camacho, R. (02 de Febrero de 2007). *Definición ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Chiriboga, A. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria*. Cuenca - Ecuador. Impre. Fepp. pag. 16-18.
- COAC Kullki Wasi. (2017). *Manual y Reglamento de Crédito*. Ambato: COAC Kullki Wasi.
- COAC Kullki Wasi Ltda. (2017). *Manual y Reglamento de Cobranza*. Ambato: COAC Kullki Wasi.
- Davila, L. (2010). *Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora*. Tesis pregrado. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/2330>
- Días , B., & Ponce , L. (2016). *Evaluación Crediticia y su impacto financiero en Tecmocrúz*. Tesis pregrado. Universidad Estatal Guayaquil Ciencias Administrativas. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19717>



- Dino, C. (2005). Taller de Evaluación del Riesgo, conceptos y herramientas para su aplicación en las Instituciones de Microfinanzas. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/profesoradino/evaluacion-de-riesgo>
- Gitman, L. (2012). *Principios de Administración Financiera*. 12a ed. México. Edit. Pearson Educación. pag. 180,183.
- González, M. (2013). División Gestión Cobratoria. *Banco Popular*, San Jose - Costa Rica. pag. 22.
- Graham, J. (2010). *Finanzas Corporativas: El vínculo entre la teoría y lo que las empresas hacen*. (6a ed). México D.F. CENGAGE LEARNING. pag. 600.
- Ildefonso , E., & Abascal , E. (2009). *Fundamentos y Tecnicas de Investigacion Comercial*. 7ma, ed. Madrid- España. Esic Editorial. pag. 96.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución 129*. Quito.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución 130*. Quito.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 043-2015-F. Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional*. Quito: JPRMF.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2011). Actividades Financieras. Quito: MEF.
- Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario. (2011). *Concesión de Créditos*. Quito: Pearson.
- Noriega, A. (2014). Evaluación con enfoque de procesos como alternativa para el mejoramiento de la calidad en el control del *Aedes aegypti*. pag. 394.
- Pamela, S. (2016). *La Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Ambato.
- Páscale, R. (2009). *Decisiones Financiera*. 6a, ed. Buenos Aires - Argentina. Prentice Hall. pag. 145-148.

- Serna, H. (1994). *Planeación y gestión estratégica*. 10a, ed. Bogota: 3R Edit. pag. 55, 57.
- Silva, R. (2016). *Evaluación del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.,.* Riobamba.
- Stufflebeam & Shiinkfield. (1987). *Evaluacion Sistemática: Guía, Teórica y Práctica* . PAIDOS IBERICA.
- Suárez, B. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 78.
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2017). *Boletín Financiero SFPS al 31 de diciembre de 2017*. Quito: SEPS.
- Vargas, A. (2014). *Medición del riesgo crediticio*. Colombia: 3era. ed
- Vásconez, L. (2011). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones Financieras*. Quito.
- Villaseñor, E. (2000). *Elementos de la Administración de crédito y cobranza*. 4ta, ed. Mexico. Edit. Trillas. pag. 105,106.
- Zambrano, E. (2001). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/in/enzo-zambrano-garcia-4ab34421>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de Control Interno

**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS COAC KULLKI WASI Ltda.  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
<b>I. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>					
1	Tiene la cooperativa un Código de Ética.	/			
2	Existe una identificación de valores.	/			
3	Se ha realizado un diagnóstico del clima laboral.	/			Trimestralmente
<b>II. COMPETENCIA PROFESIONAL DEL TALENTO HUMANO</b>					
1	Existen descripciones formales o informales sobre las funciones en cada uno de los puestos de trabajo.	/			Si tiene manual
2	Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos del talento humano para realizar el trabajo adecuadamente.	/			
3	Existe preocupación del gerente por la formación profesional de sus empleados.	/			
4	Se valoran las habilidades de los empleados de la Cooperativa	/			Escogen para ascenderlos
<b>III. DESARROLLO DE ACTIVIDADES</b>					
1	Se realiza el análisis de los riesgos y beneficios de las inversiones.		/		
2	Existe delegación de autoridad y de responsabilidad.	/			
3	Hay permanencia del personal en sus funciones.	/			No cumple metas al personal despedido
4	Existe control de las operaciones de Cooperativa por parte de la gerencia.	/			
<b>IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>					
1	Existe una adecuada estructura organizativa.	/			75%
2	Se define con claridad en el organigrama estructural las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia.	/			
3	Es adecuada la definición de responsabilidades de los empleados.	/			(no don) no o mano

**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS COAC KULLKI WASI Ltda.**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

<b>COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITO</b>					
Nº	PREGUNTAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
<b>Atribuciones y responsabilidades de los organismos administrativos</b>					
1	¿Las instancias que intervienen en el proceso de crédito son: Consejo de Administración, Comité de Crédito, Fábrica de Crédito, Jefe de Agencia, Oficiales de Crédito?	/			
2	¿El Consejo de Administración aprueba las políticas institucionales y metodologías de trabajo así como los aspectos relacionados con los créditos?	/			
3	¿El Consejo de Administración decide sobre la reestructuración de créditos?	/			
4	¿El Comité de Crédito aprueba, suspende o niega las solicitudes de crédito?	/			
5	¿El Comité preliminar de Agencia revisa, valora y valida los expedientes de crédito para su posterior envío a la fábrica de crédito?	/			
6	¿El Gerente supervisa, controla y vigila la gestión de crédito, cobranza con base en el presupuesto y a la normativa que el Consejo de Administración determine?	/			
<b>Seguimiento y recuperación de cartera</b>					
1	¿El asesor de negocios o gestor de cobranza se encarga del seguimiento y recuperación de la cartera morosa según los criterios de calificación de riesgos?	/			
2	¿Se lleva un registro de las gestiones de cobranza realizadas?	/			No se ca
3	¿Se envían mensajes cortos al socio comunicando que su crédito está próximo a su vencimiento?		/		
4	¿Se realiza una clasificación periódica de los socios en mora de acuerdo con los días de atraso y valores vencidos?	/			
5	¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?		/		

## Anexo 2. Balance General



### Cooperativa Kullki Wasi BALANCE GENERAL

Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	5.755.782,60
1.1	FONDOS DISPONIBLES	176.749,40
1.1.01	Caja	105.178,41
1.1.01.05	EFFECTIVO	104.978,41
1.1.01.05.05	BOVEDA	104.978,41
1.1.01.10	CAJA CHICA	200
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	71.570,99
1.1.03.10	Bancos e Inst. Financieras Locales	71.570,99
1.1.03.10.25	Banco Pichincha CC 3503028104 (Riobamba)	71.570,99
1.4	CARTERA DE CREDITOS	5.230.010,51
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	96.399,20
1.4.02.05	De 1 a 30 días	6.482,49
1.4.02.10	De 31 a 90 días	13.229,40
1.4.02.15	De 91 a 180 días	16.529,28
1.4.02.20	De 181 a 360 días	26.935,42
1.4.02.25	De más de 360 días	33.222,61
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	5.063.056,11
1.4.04.05	De 1 a 30 días	268.102,27
1.4.04.10	De 31 a 90 días	460.133,60
1.4.04.15	De 91 a 180 días	603.596,52
1.4.04.20	De 181 a 360 días	1.053.271,91
1.4.04.25	De más de 360 días	2.677.951,81
1.4.12	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR ...	2.060,27
1.4.12.05	De 1 a 30 días	236,8
1.4.12.10	De 31 a 90 días	248,79
1.4.12.15	De 91 a 180 días	388,76
1.4.12.20	De 181 a 360 días	853,27
1.4.12.25	De más de 360 días	332,65
1.4.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA PO...	46.795,99
1.4.20.05	De 1 a 30 días	604,5
1.4.20.10	De 31 a 90 días	1.501,18
1.4.20.15	De 91 a 180 días	2.326,28
1.4.20.20	De 181 a 360 días	5.111,81
1.4.20.25	De más de 360 días	37.252,22
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	1.422,86
1.4.26.05	De 1 a 30 días	355,74

1.4.26.10	De 31 a 90 días	355,74
1.4.26.15	De 91 a 180 días	533,61
1.4.26.20	De 181 a 360 días	177,77
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	203.012,10
1.4.28.05	De 1 a 30 días	37.120,41
1.4.28.10	De 31 a 90 días	34.088,98
1.4.28.15	De 91 a 180 días	35.469,27
1.4.28.20	De 181 a 360 días	50.057,95
1.4.28.25	De más de 360 días	46.275,49
1.4.44	CARTERA MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE N...	879,92
1.4.44.05	De 1 a 30 días	180,07
1.4.44.10	De 31 a 90 días	188,28
1.4.44.15	De 91 a 180 días	295,83
1.4.44.20	De 181 a 360 días	215,74
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	2.700,56
1.4.50.10	De 31 a 90 días	355,74
1.4.50.15	De 91 a 180 días	475,28
1.4.50.20	De 181 a 270 días	82,23
1.4.50.25	De más de 270 días	1.787,31
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	359.024,69
1.4.52.10	De 31 a 90 días	36.594,02
1.4.52.15	De 91 a 180 días	54.081,09
1.4.52.20	De 181 a 360 días	94.247,10
1.4.52.25	De más de 360 días	174.102,48
1.4.68	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VE...	254,86
1.4.68.10	De 31 a 90 días	172,91
1.4.68.15	De 91 a 180 días	81,95
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(545,596.05)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(465,155.41)
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología credit...	(80,440.64)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	74.615,32
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	69.184,98
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	865,62
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	68.030,44
1.6.03.45	Cartera de créditos refinanciada	57,31
1.6.03.50	Cartera de créditos reestructurada	231,61
1.6.04	OTROS INTERESES POR COBRAR	4.134,20
1.6.04.10	Interes por Cobrar Reestructurado	4.134,20
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	12.052,36
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	12.052,36
1.6.14.30.05	Procesos judiciales	12.052,36

1.6.99	PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)	(10,756.22)
1.6.99.05	Provision para Int. y Com.por Cobrar	(8,116.47)
1.6.99.10	Provision para otras cuentas por cobrar	(2,639.75)
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	49,304,82
1.8.05	Mubles, Enseres y Equipos de Oficina	58,042,95
1.8.05.05	Muebles de Oficina	52,898,10
1.8.05.10	Equipos de Oficina	5,144,85
1.8.06	Equipos de Computación	26,517,09
1.8.06.05	Equipos de computacion	26,517,09
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(35,255.22)
1.8.99.15	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	(19,716.33)
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(15,896.95)
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(3,819.38)
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(15,538.89)
1.9	OTROS ACTIVOS	225,102,55
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	1,265,50
1.9.06.15	Proveeduría	1,265,50
1.9.06.15.20	Suministros de Oficina	604,12
1.9.06.15.25	Publicidad	661,38
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	223,837,05
1.9.08.15	Agencia Latacunga	187,571,69
1.9.08.30	Agencia Pelileo	21,684,23
1.9.08.40	Agencia Machachi	14,581,13
1.9.90	OTROS	7,507,15
1.9.90.90	Varias	7,507,15
1.9.90.90.05	Garantia de Arriendo	7,507,15
1.9.99	Prov.para otros activos irre recuperables)	(7,507.15)
1.9.99.90	Prov. para otros activos)	(7,507.15)
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>5.755.782,60</b>
2	PASIVO	4.889.123,14
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2.597.210,69
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	680.132,25
2.1.01.35	Depósitos de ahorros	679.884,33
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorros activos	514.903,05
2.1.01.35.15	Ahorro Hormiguita Activo	29.328,95
2.1.01.35.20	Ahorro Hormiguita Inactivos	22,98
2.1.01.35.25	Ahorro Plus	4.827,66
2.1.01.35.35	Ahorro Domicilio	123.249,98
2.1.01.35.50	Deposito Ahorro Programado	7.551,71
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	247,92
2.1.01.50.05	Depositos por Conformar Depositos a la Vi...	247,92
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	1.658.352,60

2.1.03.05	De 1 a 30 días	355.699,12
2.1.03.10	De 31 a 90 días	332.076,46
2.1.03.15	De 91 a 180 días	517.190,78
2.1.03.20	De 181 a 360 días	442.386,24
2.1.03.25	De más de 361 días	11.000,00
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	258.725,84
2.1.05.05	Ahorro Encaje	258.725,84
2.5	CUENTAS POR PAGAR	92.547,13
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	53.218,27
2.5.01.05	Depósitos a la vista	8,36
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	6,41
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Hormiguita	0,72
2.5.01.05.20	Depósitos a la Vista Ahorro Domicilio	1,23
2.5.01.15	Depósitos a plazo	53.209,91
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	17.742,54
2.5.03.10	Beneficios sociales	1.995,92
2.5.03.10.05	Décimo Tercer Sueldo	835,21
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	1.160,71
2.5.03.15	Aportes al IESS	2.150,72
2.5.03.15.05	Aporte Patronal IESS	1.217,73
2.5.03.15.10	Aportes Personal IESS	932,99
2.5.03.25	Participación a empleados 15%	13.595,90
2.5.04	RETENCIONES	1.230,06
2.5.04.05	Retenciones Fiscal	896,17
2.5.04.05.05	Retención Fuente IVA 100%	240
2.5.04.05.10	Retención Fuente IVA 70%	220,85
2.5.04.05.15	Retención Fuente IVA 30%	117,26
2.5.04.05.16	Retención IVA 10% (Bienes)	6,99
2.5.04.05.20	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Rend. Financ.	22,93
2.5.04.05.35	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Servicios	160
2.5.04.05.40	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Bienes y Serv	1,52
2.5.04.05.42	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Predomina Mano...	53,7
2.5.04.05.44	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Otras Aplicabl...	47,52
2.5.04.05.60	Retencion personal Dependecia Laboral Imp...	25,4
2.5.04.90	Otras Retenciones	333,89
2.5.04.90.10	Auto Seguro EQUIVIDA	333,89
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	16.949,55
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	16.949,55
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.406,71
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	3.406,71
2.5.90.90.50	Descuento personal	3.406,71
2.9	OTROS PASIVOS	2.199.365,32



2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	2.199.249,19
2.9.08.05	Agencia Matriz	2.065.354,47
2.9.08.10	Agencia Salcedo	52.500,38
2.9.08.20	Agencia Píllaro	15.154,81
2.9.08.35	Agencia Quito	66.239,53
2.9.90	OTROS	116,13
2.9.90.05	Sobrantes de Caja	100,44
2.9.90.90	Varios	15,69
2.9.90.90.30	Cuentas Inmovilizadas	15,69
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>4.889.123,14</b>
3	PATRIMONIO	866.659,46
3.1	CAPITAL SOCIAL	239.283,03
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	239.283,03
3.1.03.05	Certificados de Aportacion	239.283,03
3.3	RESERVAS	627.376,43
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	627.376,43
3.3.01.05	Reserva Legal Irrepartible	627.376,43
3.6	RESULTADOS	61.179,89
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO	61.179,89
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>866.659,46</b>
<b>Pasivo + Patrimonio+Utilidad:</b>		<b>5.755.782,60</b>

### Anexo 3. Estado de Pérdidas y Ganancias



Cooperativa Kullki Wasi




#### Estado Pérdidas y Ganancias

Oficina:	RIOBAMBA	Fecha:	2017-12-30
Código	Cuenta	Saldo	
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>1.078.202,06</b>	
4.1	INTERESES CAUSADOS	218.353,33	
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	218.353,33	
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	26.766,47	
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	192.125,10	
4.4	PROVISIONES	343.263,37	
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	325.000,00	
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	10.756,22	
4.4.05	OTROS ACTIVOS	7.507,15	
4.4.05.05	Gto Provisión Otros Activos	7.507,15	
4.5	GASTOS DE OPERACION	483.098,51	
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	228.524,83	
4.5.01.05	REMUNERACIONES	119.310,92	
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	24.093,62	
4.5.01.20	APORTE AL IESS	21.535,75	
4.5.01.30	PENSIONES Y JUBILACIONES	4.946,33	
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	10.942,61	
4.5.01.90	OTROS	47.695,60	
4.5.02	HONORARIOS	33.969,93	
4.5.02.05	DIRECTORES	6.053,50	
4.5.02.06	HONORARIOS PROFESIONALES	27.916,43	
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	127.191,33	
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	9.341,71	
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	13.425,53	
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	7.471,81	
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	10.541,36	
4.5.03.25	SEGUROS	3.528,79	
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	30.134,84	
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	52.747,29	
4.5.04	IMPUESTOS, CONSTRIBUCIONES Y MULTAS	38.788,37	
4.5.05	DEPRECIACIONES	9.968,67	
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	4.882,97	
4.5.05.30	Equipos de computación	5.085,70	
4.5.06	AMORTIZACIONES	2.564,74	
4.5.06.25	Programas de computación	2.564,74	
4.5.07	OTROS GASTOS	44.328,73	
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	11.798,88	
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	25.751,78	
4.5.07.90	OTROS	6.778,07	
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	165,07	
4.7.03	Intereses y comis.deveng.en ejerc.anter.	165,07	
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	30.545,45	
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	13.595,90	
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	16.949,55	

<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>1.139.381,95</b>
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.107.434,91
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	1.107.434,91
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	15.412,41
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	1.028.472,96
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	648,57
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	751,53
5.1.04.50	De mora	62.149,44
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	1.804,40
5.6	OTROS INGRESOS	30.142,64
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	30.142,64
5.6.04.05	De activos castigados	8.380,59
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterior	21.762,05
5.6.04.20.05	Cartera microcrédito	17.629,50
5.6.04.20.35	Cartera Reestructurada	4.132,55
	<b>UTILIDAD</b>	<b>61.179,89</b>

## Anexo 4. Documentos utilizados para la concesión de créditos

30-1-18



**KULLKI WASI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**SOLICITUD DE CRÉDITO**

CONSUMO       CON BASE       NUEVO       REFINANCIAMIENTO   
 MICROCRÉDITO       SIN BASE       NOVACIÓN       REESTRUCTURACIÓN   
 VINCULADO

Fecha de Recepción: 08-05-2018      N° de Socio: 149355  
 Nombre del asesor de negocios: Juan Polamingo

**1. DATOS DEL CRÉDITO**

Monto solicitado USD: 5000      Plazo: 24 meses      Frecuencia de pago      M       T   
 Destino del crédito: Tienda Comida Lechero      Valor de cuota USD: 300

**2. DATOS DEL SOLICITANTE**

Apellidos y nombres: Gusqui Carrasco Tuán Alexander      Edad: 19 años      C.C.: 060622547-2  
 Fecha de nacimiento: 1999-09-24      Estado Civil: Soltero      Cargas familiares: 0      Educación: Bachiller Técnico  
 Vivienda:      Propia       Arrendada       Familiares       Hipotecada   
 Nombre del arrendador: \_\_\_\_\_      Canon del arriendo USD: \_\_\_\_\_      Tiempo de residencia: 10 años  
 Dirección: Barrio El Cisne Vía a los Elenes      Teléfonos: 032 221153 / 032 221061  
 Referencia del domicilio: Reserva de agua cancha y Iglesia del Barrio El Cisne a 150 mts (mano derecha)  
 Provincia: Chimborazo      Cantón: Guano      Parroquia: El Rosario      Barrio: El Cisne  
 Sector:      Urbano       Rural       Correo electrónico: juan.gusqui.1999@gmail.com      Beneficiario del Bono      SI       NO

**3. ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL SOLICITANTE**

Nombre de la empresa/negocio: Quesería "Empacadora del Abuelo"      Cargo: Maestro Quesero  
 Dirección: Barrio El Cisne Vía a los Elenes      Teléfonos: 032 221061  
 Actividades económicas:      Agropecuaria       Producción       Comercio       Servicios       Otros: \_\_\_\_\_  
 Tipo de local:      Propio       Arrendado       Canon de arriendo USD: \_\_\_\_\_  
 R.U.C. \_\_\_\_\_      Antigüedad del negocio/trabajo: 6 años      N° de empleados: \_\_\_\_\_  
 Otra actividad económica \_\_\_\_\_  
 Provincia: Chimborazo      Cantón: Guano      Parroquia: Rosario      Barrio: El Cisne

**4. DATOS Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CÓNYUGE**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_      Edad: \_\_\_\_\_      C.C.: \_\_\_\_\_  
 Nombre de la empresa/negocio: \_\_\_\_\_      Cargo: \_\_\_\_\_      Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Actividades económicas:      Agropecuaria       Producción       Comercio       Servicios       Otros: \_\_\_\_\_  
 Tipo de local:      Propio       Arrendado       Canon de arriendo USD: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_      Teléfonos: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_      Cantón: \_\_\_\_\_      Parroquia: \_\_\_\_\_      Barrio: \_\_\_\_\_

**5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS**

INGRESOS	VALOR USD	EGRESOS	VALOR USD	ACTIVO	VALOR USD	PASIVO	VALOR USD
Sueldos	420	Alimentación	100	Caja/bancos	500	Proveedores	
Cónyuge		Educación		Ctas. por cobrar		Ctas. por pagar	
Arrendos		Servicios Básicos		Mercadería		Dctos. por pagar IFIS	
Pensiones		Arriendo		Terreno			
Servicios		Vestuario	50	Casa			
Comercio		Transporte		Vehículo			
Producción		IFIS	70	Enseres	2000		
Otros		Otros	20	Otros			
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>420</b>	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>140</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2500</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	

SALDO DE INGRESOS VERIFICADOS MENOS EGRESOS VERIFICADOS: USD 230  
 CAPACIDAD DE PAGO USD 900      EQUIVALE AL 30 %



**KULLKI WASI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**SOLICITUD DEL GARANTE**

GARANTE 1

GARANTE 2

Nombre del socio deudor Gregorio Carrasco Juan Alvarado Número de socio 143355

**1. DATOS DEL GARANTE**

Apellidos y nombres CARRASCO HERNANDEZ MARIA GLADYS C.C. 0602488422  
 Fecha de nacimiento 19-11-1975 Estado civil CASADA Cargas familiares 2 Educación Básica  
 Vivienda: Propia  Arrendada  Familiares  Hipotecada   
 Nombre del arrendador \_\_\_\_\_ Canon del arriendo USD \_\_\_\_\_ Tiempo de residencia 18 años  
 Dirección VIA A LOS RIOS EN LG Teléfonos 222 1018 / 0981461424  
 Referencia del domicilio A LA CUADRA ANTES DE LA CAMERA DE PASEO EL CISNE  
 Provincia CHIMBORAZO Cantón SAVA Parroquia EL ROSARIO Barrio EL CISNE  
 Sector: Urbano  Rural  Correo Electrónico gladys.carrasco@hotmail.com

**2. ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL GARANTE**

Nombre de la empresa/hogocio FRANCABUENA DEL ROSARIO Cargo PROPIETARIA  
 Dirección VIA A LOS RIOS EN LG Teléfonos 2221061  
 Actividades económicas: Agropecuaria  Producción  Comercio  Servicios  Otros \_\_\_\_\_  
 Tipo de local: Propio  Arrendado  Canon de arriendo USD \_\_\_\_\_  
 R.U.C. 0602488422-001 Antigüedad del negocio/trabajo 5 AÑOS años N° de empleados 01  
 Otra actividad económica SERVICIO DE LAVANDERIA DE ROPA  
 Provincia CHIMBORAZO Cantón SAVA Parroquia EL ROSARIO Barrio EL CISNE  
 Sector: Urbano  Rural  Correo Electrónico \_\_\_\_\_ Beneficiario del bono SI  NO

**3. DATOS Y ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL CÓNYUGUE DEL GARANTE**

Apellidos y nombres \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_  
 Nombre de la empresa/hogocio \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo \_\_\_\_\_  
 Actividades económicas: Agropecuaria  Producción  Comercio  Servicios  Otros \_\_\_\_\_  
 Tipo de local: Propio  Arrendado  Canon de arriendo USD \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Provincia \_\_\_\_\_ Cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_

**4. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS**

INGRESOS	DECLARADO POR EL SOCIO/CLIENTE EN USD	VERIFICADO POR EL ASESOR DE NEGOCIOS EN USD	EGRESOS	DECLARADO POR EL SOCIO/CLIENTE EN USD	VERIFICADO POR EL ASESOR DE NEGOCIOS EN USD
Sueldos			Alimentación	150	150,00
Cónyugue			Educación	80	80,00
Arriendos			Arriendo		10,00
Pensiones			Vestuario		50,00
Comercio	9.730	2000	Transporte		50,00
Producción			Egresos adicionales	120	
Servicios			Servicios básicos	80	20,00
Otros	160		IFIS		1200,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>9890</b>	<b>2000,00</b>	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>430</b>	<b>1610,00</b>

SALDO DE INGRESOS VERIFICADOS MENOS EGRESOS VERIFICADOS: USD 1350,00

CAPACIDAD DE PAGO USD 7973,00 EQUIVALE AL 70 %

**5. ESTADO DE LA SITUACIÓN PATRIMONIAL DEL GARANTE**

ACTIVOS	VALOR USD	DETALLE
Caja/bancos		
Ctas por cobrar		
Mercadería		
Terrenos	30.000	3 COTES DE TERRENO, SUPERFICIE = 11.000 m <sup>2</sup>
Casa	35.000	1 CASA PEMENTO AERASO 1 PLANTA 120 m <sup>2</sup>
Vehículo	18.000	CAMIONETA MODELO 2014
Muebles y Enseres	5.000	VARIOS ARTICULOS DEL HOGAR
Otros <u>SALIDA / AGUINAS</u>	85.000	PLANTA DE PRODUCCION 200 m <sup>2</sup> Y MAQUINARIA DE LACTEOS
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>183.000</b>	



ANÁLISIS Y RECOMENDACIÓN DEL ANALISTA DE FABRICA

DATOS Y SOLICITUD DEL SOCIO										
AGENCIA	Piribamba			ASESOR	Juan Pilonajay			FECHA DE RECIBIDO:	22/05/2018	
CTA. No.	149355	APELLIDOS Y NOMBRES			Cassqui Juan			SIN BASE	<input checked="" type="checkbox"/>	
MONTO SOLICITADO:	5000	PLAZO:	24	GARANTÍA:	SOBRE FIRMAS	PRENDARIA	HIPOTECARIA	DPF		
DESTINO DE CRÉDITO CONFIRMADO:	Compa de Comercio Exterior									
DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD DEUDOR	Trabajo como Empleado Privado									
ACTIVIDAD GARANTE 1	Negocio de Comercio Exterior								AÑOS	6
ACTIVIDAD GARANTE 2										
RELACIÓN SOCIO CON COOPERATIVA KULLKI WASI										
SALDO CUENTA AHORRO	10	SALDO CERTIFICADO APORTACIÓN	20	SALDO DPF						
DEUDA ACTUAL	SALDO ACTUAL			promedio atra	AHORRO PROGRAMAD					
DEUDAS ANTERIORES	Primer Crédito									
DEUDAS EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS										
NUMERO DE OPERACIONES EN IFIS	MONTO EN IFIS			CUOTA ESTIMADA MENSUAL EN IFIS						
RIESGO DE CREDITO										
VO 1	<input checked="" type="checkbox"/>	NUEVO 2	NOVACION		REFINANCIADO B2	REESTRUCTURADO				
DEPOSITO DEL 1%	SI	NO	DEPOSITO DEL 2%	SI	NO	VINCULADO	SI	NO		
PRODUCTO DE CREDITO										
CREDI CONVENIO EMPRESARIAL	<input type="checkbox"/>				CREDI EFECTIVO PRODUCTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>				
CREDI REFINANCIA	<input type="checkbox"/>				CREDI CONSUMO	<input type="checkbox"/>				
CREDI RESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>				CREDI UNIFICA	<input type="checkbox"/>				
SEGURO EQUIVIDA	<input type="checkbox"/>				CREDI AUTO	<input type="checkbox"/>				
CONTROL DE DOCUMENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>				CONTROL PARA EL ANALISTA DE CREDITO					
INFORME JEFE DE AGENCIA/NEGOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>				INFORME DPT LEGAL	<input type="checkbox"/>				
					INFORME COBRANZA	<input type="checkbox"/>				
					FOTOS	<input type="checkbox"/>				

CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	
Política	Observaciones
DOCUMENTACIÓN	No tiene Patrimonio
CALIFICACION SCORE SOCIO, G1 Y G2	Score? Garantía, 881
CONFIRMACION DE INFORME DE INSPECCIÓN	Se Realizo en el Compa
VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS, INGRESOS Y GASTOS DE LA UNIDAD FAMILIAR, CAPACIDAD Y VOLUNTAD DE PAGO	Tiene Capacidad del Compa
COBERTURA DE PATRIMONIO DEL GARANTE EL 200%	Reserva Estricta y Pago del Predio
GARANTÍAS CRUZADAS	NO

ANÁLISIS Y RECOMENDACIÓN DEL ANALISTA DE FABRICA						
TIPO CRÉDITO	PRODUCTO	GARANTÍA	CONDICIONES	RECOMENDACIÓN	FECHA	RESPONSABLE REVISION
Micro crédito	Minorista	Quirografía	Monto 5000	Medio	22/05/2018	JOP
	Acumulación simple	Hipotecaria	Plazo 24			
	Acumulación Ampliada	Prendaria	Cuota de pago			
Consumo	Consumo Ordinario	DPF	gr.	Aprobado	25/05/2018	JOP
	Consumo Prioritario					
OBSERVACIONES	Reservar Certificado de Gravamen de la Propiedad de la Compa					
Excepcionado por:	Excepción					

**FICHA SOCIOECONÓMICA DE NEGOCIO Y UNIDAD FAMILIAR**Fecha: 08-05-2018 N° de Socio: 148355Nombre del socio deudor: Gorgui Carrasco Juan Alexander

Saldo disponible en caja, cuentas de ahorros, cuentas corrientes, relacionadas con la actividad económica

**1. REGISTRO DE INVENTARIOS DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA, SERVICIOS O COMERCIO**

Productos Principales	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario USD	Valor Total USD

Valor Total de Inventario USD

**2. REGISTRO DE MÁQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS, BIENES MUEBLES, RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA, SERVICIO O COMERCIAL**

Cantidad	Descripción	Estado	Valor Unitario USD	Valor Total USD

Valor Total de máquinas, equipos bienes de negocio USD

**3. FRECUENCIA DE LAS VENTAS DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA PRODUCTIVA, SERVICIO O COMERCIO**

Diario..... Semanal..... Quincenal..... Mensual..... Trimestral..... Otros.....

Estimación de ventas de la actividad económica (producción, servicios o comercio) promedio en la frecuencia seleccionada

Productos	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario USD	Valor Total USD

Valor por ventas (promedio en la frecuencia seleccionada)  
Número de frecuencia seleccionada  
Valor Total de ventas USD

**4. REGISTRO POR VENTAS DE ACTIVIDADES AGRÍCOLAS**

Productos Sembrados	Área de terreno Sembrado	Frecuencia de Cosecha	Cantidad	Valor Unitario	Ingreso Total

Valor total de ventas

**5. FRECUENCIA DE LAS COMPRAS DE MATERIAS PRIMAS, PRODUCTOS, INSUMOS RELACIONADOS CON EL INGRESO POR VENTAS**

Diario..... Semanal..... Quincenal..... Mensual..... Trimestral..... Otros.....

Estimación de las compras de materias primas, productos, insumos, relacionados con las ventas

Productos	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario USD	Valor Total USD

Valor por compras (promedio en la frecuencia seleccionada)  
Número de frecuencia seleccionada  
Total compras USD



CHEK LIST  
MICROCREDITO  
CONSUMO

NOMBRE DEL SOCIO: Carlos Torres Alexander SOCIO No. 149335 MONTO: 4000 FECHA: 29-05-20

1.- DOCUMENTOS PERSONALES DEL DEUDOR		SI	NO	REQUI	OBSERVACIONES
1,1	Fotografía tamaño a color	/			
1,2	Evaluación de Crédito y Croquis (Datos completamente llenos)	/			
1,3	Solicitud de Crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)	/			
1,4	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Socio	/			
1,5	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Cónyugue	/			
1,6	Central de Riesgos Socio	/			
1,7	Impreso Pág. S.R.I Socio	/			
1,8	Impreso Pág.Función Judicial Socio	/			
1,9	Central de Riesgos Cónyugue	/			
1,10	Impreso Pág. S.R.I Cónyugue	/			
1,11	Impreso Pág.Función Judicial Cónyugue	/			
1,12	Servicio Básico actualizado	/			
1,13	Copia Ruc/Rise/facturas del Socio y/o Cónyugue	/			
1,14	Certificado de Ingresos Socio y/o Cónyugue	/			
1,15	Matricula de vehículos	/			
1,16	Carné del curso de cooperativismo	/			
1,17	Pagos de Predio actualizado	/			
1,18	Copia de escritura/ Predio	/			
	monto superior a \$ 5000 certificado de gravamen	/			
2.- DOCUMENTOS PERSONALES DEL GARANTE ( 1 )		SI	NO	REQUI	OBSERVACIONES
2,1	Solicitud de Crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)	/			
2,2	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Garante	/			
2,3	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Cónyugue	/			
2,4	Central de Riesgos Garante	/			
2,5	Impreso Pág. S.R.I Garante	/			
2,6	Impreso Pág.Función Judicial Garante	/			
2,7	Central de Riesgos Cónyugue	/			
2,8	Impreso Pág. S.R.I Cónyugue	/			Resolución
2,9	Impreso Pág.Función Judicial Cónyugue	/			
2,10	Servicio Básico actualizado	/			
2,11	Copia Ruc/Rise del Garante y/o Cónyugue	/			
2,12	Certificado de Ingresos Garante y/o Cónyugue	/			
2,13	Matricula de vehículos	/			
2,14	Pagos de Predio actualizado	/			
2,15	Copia de escritura/ Predio	/			
2,16	monto superior a \$ 5000 certificado de gravamen	/			
3.- DOCUMENTOS PERSONALES DEL GARANTE ( 2 )		SI	NO	REQUI	OBSERVACIONES
3,1	Solicitud de Crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)				
3,2	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Garante				
3,3	Copia color cédula ciudadanía y papeleta votación del Cónyugue				
3,4	Central de Riesgos Garante				
3,5	Impreso Pág. S.R.I Garante				
3,6	Impreso Pág.Función Judicial Garante				
3,7	Central de Riesgos Cónyugue				
3,8	Impreso Pág. S.R.I Cónyugue				
3,9	Impreso Pág.Función Judicial Cónyugue				
3,10	Servicio Básico actualizado				
3,11	Copia Ruc/Rise del Garante y/o Cónyugue				
3,12	Certificado de Ingresos Garante y/o Cónyugue				
3,13	Matricula de vehículos				
3,14	Pagos de Predio actualizado				
3,15	Copia de escritura/ Predio				
3,16	monto superior a \$ 5000 certificado de gravamen				
4.- GARANTÍA HIPOTECARIA		SI	NO	REQUI	OBSERVACIONES
4,1	Escritura Principal				
4,2	Escritura de Hipoteca				
4,3	Inscripción del Registro de la Propiedad				
4,4	Avaluó de la Propiedad				
5.- GARANTÍA PRENDARIA		SI	NO	REQUI	OBSERVACIONES
5,1	Documentos actualizados del Prenda				





**KULLKI WASI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**HOJA DE RESOLUCIÓN DE CRÉDITO # 2**

**INFORME DE ANÁLISIS Y PROPUESTA DEL CRÉDITO, RESOLUCIÓN DE CRÉDITO**

Agencia: Fielbamba Fecha: 09-05-2018  
Monto USD: 5000 Plazo: 24 meses Destino del Crédito: Compra de Vacas Lecheras  
Nombre del Socio Deudor: Gaspari Carlos J. Ivan Alexander

1. BALANCE GENERAL AL DÍA		MES	ANO
ACTIVOS		05	2018
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>CORTO PLAZO</b>	<b>PASIVOS</b>
Efectivo (caja)	\$ 500,00	Cuentas por pagar	
Instituciones financieras		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inversiones		Otras ctas. por pagar	
Cuentas por cobrar		<b>LARGO PLAZO</b>	
Adelanto proveedores		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inventario (stock)		Otros	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>TOTAL PASIVOS</b>	
Maquinaria y Equipo etc.		ACTIVO - PASIVO = PATRIMONIO	\$ 2500,00
Vehículos		<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	\$ 2500,00
Terrenos			
Vivienda			
Muebles y enseres	\$ 3000,00		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	\$ 3500,00		

**INDICADORES FINANCIEROS**

Endeudamiento proyectado (Pasivo + Crédito) / Patrimonio	2%	Endeudamiento Actual (Pasivo / Patrimonio)	-
<b>RENTABILIDAD NETA/VENTAS</b> (= Utilidad Neta/ventas)	-	<b>Liquidez</b> (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	0

**2. ESTADO DE RESULTADOS DEL NEGOCIO O ACTIVIDAD PRODUCTIVA**

MENSUAL		USD
<b>V</b>	<b>VENTAS</b>	
	Ventas I	
	Ventas II	
<b>CV (-)</b>	<b>COSTO DE VENTAS</b>	
	Costo de ventas I	
	Costo de ventas II	
<b>V - CV</b>	<b>Utilidad bruta</b>	
<b>GO</b>	<b>Gastos de Operación</b>	
	Personal	
	Arriendo	
	Servicios básicos (luz, agua, teléfono)	
	Transporte	
	Otros (mercadeo, mantenimiento, etc.)	
<b>UB.GO</b>	<b>Utilidad Neta</b>	

**3. DATOS GENERALES DE LA UNIDAD FAMILIAR**

	Mensual	Gastos Familiares	Mensual
Ingresos Familiares Regulares		Alimentación	\$ 50,00
Utilidad Neta		Educación	-
Ingresos Familiares Adicionales		Arriendo	-
Sueldo Titular (si aplica)	420,00	Vestuario	\$ 30,00
Cónyuge		Transporte	\$ 20,00
Arriendos		Servicios Básicos	\$ 30,00
Pensiones		IFIS	
Remesas		Imprevistos (salud, diversión)	10% \$ 12,00
Otros ingresos		OTROS	
<b>TOTAL INGRESOS FAMILIARES</b>	420,00		
<b>DISPONIBLE (Ingresos - Gastos)</b>	288,00		
<b>CAPACIDAD DE PAGO (HASTA EL 70%)</b>	201,60		
<b>CUOTA DEL PRÉSTAMO SUGERIDO</b>	136,00		
<b>PLAZO SUGERIDO</b>	24 meses		
Fecha tentativa de pago	10. c/m	<b>TOTAL GASTOS FAMILIARES</b>	\$ 132,00

**4. RIESGO CREDITICIO DEL TITULAR**

N° deudas en las IFIS	-	Saldo de deuda en las IFIS	-
N° garantías en las IFIS	-	Saldo de garantías en IFIS	-
N° de garantías en la KW	-	Saldo de garantías en la KW	-
SCORE central de riesgos deudor	10	SCORE cónyuge	-
N° Créditos anteriores	1	Promedio retraso global	-
Monto máximo obtenido	-	Promedio retraso último	-



## Cooperativa Kullki Wasi



### Tabla de Amortización Proyectada

<b>Préstamo:</b>	2018074331 MICROCREDITO CONAFIPS SIN BASE		
<b>Cliente:</b>	0606225472 GUSQUI CARRASCO IVAN ALEXANDER		
<b>Oficina:</b>	RIOBAMBA		
<b>Oficial:</b>	PILAMUNGA PACARI JUAN ISAIAS		
<b>Calificación:</b>	MICROCREDITO CONAFIPS		
<b>Destinoxxx:</b>	Crianza de Animales, Producción de Leche, Huevos		
<b>No. de Cuotas:</b>	26	<b>Método de cálculo:</b>	Frances
<b>Fecha Adjudicación:</b>	2018-05-26	<b>Fecha Vencimiento:</b>	2020-07-20
<b>Frec. de Pago:</b>	30	<b>Deuda Inicial:</b>	4000,00
<b>Saldo Actual:</b>	4000,00		

Cuota	Fecha	Saldo Reducido	Capital	Interés	Seguro D.	Certificados Aportación	Ahorro	Cuenta Por Cobrar	Tot.Cuota
1	2018-06-20	3864,72	135,28	55,56	1,51	0,00	0,00	0,00	192,35
2	2018-07-20	3738,29	126,43	64,41	1,41	0,00	0,00	0,00	192,25
3	2018-08-20	3611,83	126,46	64,38	1,41	0,00	0,00	0,00	192,25
4	2018-09-20	3483,19	128,64	62,20	1,44	0,00	0,00	0,00	192,28
5	2018-10-20	3350,40	132,79	58,05	1,48	0,00	0,00	0,00	192,32
6	2018-11-20	3217,26	133,14	57,70	1,49	0,00	0,00	0,00	192,33
7	2018-12-20	3080,04	137,22	53,62	1,53	0,00	0,00	0,00	192,37
8	2019-01-20	2942,25	137,79	53,05	1,54	0,00	0,00	0,00	192,38
9	2019-02-20	2802,08	140,17	50,67	1,56	0,00	0,00	0,00	192,40
10	2019-03-20	2654,83	147,25	43,59	1,64	0,00	0,00	0,00	192,48
11	2019-04-20	2509,71	145,12	45,72	1,62	0,00	0,00	0,00	192,46
12	2019-05-20	2360,70	149,01	41,83	1,66	0,00	0,00	0,00	192,50
13	2019-06-20	2210,52	150,18	40,66	1,67	0,00	0,00	0,00	192,51
14	2019-07-20	2056,52	154,00	36,84	1,71	0,00	0,00	0,00	192,55
15	2019-08-20	1901,10	155,42	35,42	1,73	0,00	0,00	0,00	192,57
16	2019-09-20	1743,00	158,10	32,74	1,76	0,00	0,00	0,00	192,60
17	2019-10-20	1581,21	161,79	29,05	1,80	0,00	0,00	0,00	192,64
18	2019-11-20	1417,60	163,61	27,23	1,82	0,00	0,00	0,00	192,66
19	2019-12-20	1250,39	167,21	23,63	1,86	0,00	0,00	0,00	192,70
20	2020-01-20	1081,08	169,31	21,53	1,88	0,00	0,00	0,00	192,72
21	2020-02-20	908,86	172,22	18,62	1,91	0,00	0,00	0,00	192,75
22	2020-03-20	732,66	176,20	14,64	1,96	0,00	0,00	0,00	192,80
23	2020-04-20	554,44	178,22	12,62	1,98	0,00	0,00	0,00	192,82
24	2020-05-20	372,84	181,60	9,24	2,02	0,00	0,00	0,00	192,86
25	2020-06-20	188,42	184,42	6,42	2,05	0,00	0,00	0,00	192,89
26	2020-07-20	0,00	188,42	3,14	1,90	0,00	0,00	0,00	193,46
<b>Total</b>			<b>4000,00</b>	<b>962,56</b>	<b>44,34</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>5006,90</b>

Fecha de Impresión de tabla de amortización: 2018-05-26

**Notas aclaratorias:**

- Si la fecha de pago coincide con el fin de semana o día festivo, por favor acérquese a pagar un día antes.
- El deudor y cónyuge se encuentran amparados por un seguro de desgravamen el cual cubre el fallecimiento o la invalidez total y permanente con las exclusiones de ley, cuya prima es del 0.68 por mil sobre el saldo de crédito. El aviso del siniestro se lo deberá realizar obligatoriamente en un plazo de hasta 75 días de ocurrido el mismo, en el Departamento de Crédito o en Servicios al Cliente.

En caso de realizar el pago mediante depósito bancario realizar en la siguiente cuenta: Banco Pichincha:3503028104



**KULLKI WASI**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

**PAGARE A LA ORDEN**

POR USD: 4.000,00

SOCIO No: 149355

PAGARÉ No: 2018074331

APPELLIDOS Y NOMBRES: GUSQUI CARRASCO IVAN ALEXANDER

Debo (emos) y pagaré (mos), solidaria e incondicional, a 786 días vista; a la orden de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KULLKI WASI" Ltda., en la ciudad de: RIOBAMBA o en el lugar donde se me (nos) reconvenga, la cantidad de USD 4000.00 ( CUATRO MIL CON 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por igual valor recibido en dinero en efectivo de dicha Institución Cooperativa, en el segmento MICROCREDITO CONAFIPS SIN BASE CONAFIPS ACUMULACION SIMPLE SIN ENCAJE (USD 1000.01 - 10000), en 26 cuotas, desde el día 26-05-2018 hasta 20-07-2020 en calidad de préstamo mutuo, obligándome (nos) irrevocablemente a pagar esta cantidad, más los intereses por el plazo calculado a la tasa de interés nominal anual del 20.00%, que equivale a una tasa de interés efectiva anual del 22.32%. La tasa de interés será reajustada en periodos iguales y sucesivos de 90 días, contados a partir de la adjudicación del crédito. La tasa reajustada será igual a la tasa activa nominal vigente a la fecha de reajuste definida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, la cual en ningún caso será superior a la tasa activa efectiva máxima establecida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y publicada por el Banco Central del Ecuador.

En caso de mora, pagaré (mos) desde su vencimiento hasta su total cancelación, sobre los valores no pagados, la tasa máxima de interés de mora, que corresponda según las tablas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y publicada por el Banco Central del Ecuador. Declaro (amos) que la falta de pago de una o más de las cuotas antes mencionadas, permitirá al Acreedor declararlo de PLAZO VENCIDO y exigir al (los) Deudor (es) y/o Aval (es) el pago total de la obligación contenida en este pagaré, así como tasas y gastos judiciales y extrajudiciales que se ocasionen, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola aseveración de la Cooperativa.

El socio autoriza a la Cooperativa a contratar a su beneficio los seguros que requiera la operación de crédito y autoriza a cargar en la tabla de amortización. El socio tendrá la opción de contratar por su propia cuenta la cobertura de los seguros que la operación requiera, en cualquier empresa a su elección, para lo cual deberá presentar la póliza endosada a favor de la Cooperativa antes del desembolso del crédito.

Además, AUTORIZO (amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "KULLKI WASI" Ltda., a DEBITAR de nuestra (s) cuenta (s) de ahorro, Depósito a Plazo Fijo o cualquier otra acreencia que a mi favor mantenga en los registros de la Institución, las cuotas vencidas para acreditar a la presente obligación. Renuncio (amos) fuero y domicilio, y quedo (amos) expresamente sometido (s) a los jueces de la ciudad en donde se generó esta obligación y al trámite ejecutivo verbal sumario, a elección del demandante; obligándole (nos) irrevocablemente al fiel cumplimiento estipulado en este pagaré, con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros.

Sin Protesto. Exímase al acreedor de este Pagaré a la Orden, de su presentación para el pago al suscriptor del mismo, así como realizar los avisos por falta de pago.

RIOBAMBA , 26 de mayo del 2018

Deudor (a)

Cónyuge

f.)

f.)

No C.I.: 0606225472

No C.I.:

Nombre: GUSQUI CARRASCO IVAN ALEXANDER

Nombre:

Dirección: GUANO PARROQUIA EL ROSARIO BARRIO EL CISNE VIA LOS ELENES





## Cooperativa Kullki Wasi



### Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago

<b>Préstamo:</b>	2018074441 MICROCREDITO CONAFIPS SIN BASE	<b>Fecha Adjudicación:</b>	2018-05-30
<b>Cliente:</b>	0603564386 TENE PILCO JUAN CARLOS	<b>Fecha Vencimiento:</b>	2020-11-30
<b>Oficina:</b>	RIOBAMBA	<b>Deuda Inicial:</b>	4000,00
<b>Oficial:</b>	MARIÑO AISALLA JOSE MANUEL		
<b>No. de Cuotas:</b>	30		
<b>Frec. de Pago:</b>	30		
<b>Saldo Actual:</b>	4000,00		

**Notas:**

- 1.- Esta información cambia sin previo aviso, de acuerdo a las tasas vigentes, al momento de desembolso
- 2.- Los valores de cobranza EXTRAJUDICIAL se cobran de acuerdo a la siguiente tabla

		RANGO DE DÍAS VENCIDOS			
CARGO (Dólares)		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
RANGO	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
RANGO	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
RANGO	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
RANGO	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
RANGO	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
RANGO	f. Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

\* A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA.


RECIBI CONFORME

TENE PILCO JUAN CARLOS  
0603564386

ENTREGADO POR

**Anexo 6. Documentos utilizados para la recuperación de créditos**

**KULLKI WASI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



Oficina: RIOBAMBA

**PRIMERA NOTIFICACIÓN POR MOROSIDAD**

RIOBAMBA, 31 de 05 del 2018      Notificado: DEUDOR


Deudor No: 106382

Sr. (a): *Atalusa Saugaco Jorge*

De mi consideración,

Por medio del presente, le recordamos que su crédito se encuentra atrasado por un valor de USD *500*, con *1* días vencido, solicitamos su presencia en nuestra oficina en un plazo máximo de 48 horas, con el fin de dar solución su retraso.

Le informamos que se reportara a la Dirección Nacional de Datos Públicos DINARDAP, lo cual frenará operaciones en el Sistema Financiero Nacional y casas Comerciales.

  
**ASESOR DE NEGOCIOS**  
TELF.: (03)2946058 - 0988037934

EL pago impuntual tiene como consecuencia: DEMANDA JUDICIAL.

**PRIMERA NOTIFICACIÓN POR MOROSIDAD**

RIOBAMBA, 31 de 05 del 2018      Notificado: DEUDOR

Deudor No: 106382


Sr. (a): *Atalusa Saugaco Jorge*

Dirección: *Uelos*

Teléfono: *238342*

Saldo insoluto de la deuda: .....

Recibe: *Deudor*      Hora de entrega: .....

  
**FIRMA DEL DEUDOR**



**NOTIFICACIÓN EXTRA JUDICIAL DEUDOR**

RIOBAMBA, 31 de as del 2018

Deudor No: 114484  
Sr. (a): Doña Rocío Rojas Jorge

Presente.-

De mi consideración.

Luego de varias gestiones de cobranzas por el incumplimiento del pago del crédito otorgado a su persona que se encuentra vencido por el valor de USD. 1.500.000 por el lapso de 72 días, y no haber dado respuesta a nuestras notificaciones y/o convenios de pago, nos vemos obligado a proceder con el mandato dado por usted en el PAGARE, el que indica.

*"En la falta de pago de una o más cuotas queda facultada la COAC KULLKI WASI para declarar de plazo vencido el pagare y exigir el pago anticipado de todo el capital e interés, así como me (nos) obligo (amos) a cubrir todos los gastos de cobranza, judicial y extrajudicial incluido honorarios profesionales que ocasionen su cobro y los intereses máximo de mora dispuesto por la autoridad monetaria correspondiente."*

*"A fiel cumplimiento de lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis o nuestros bienes presentes y futuros, y además autorizo (amos) a la Cooperativa para que en caso de mora disponga de los valores que a mi (nuestro) favor existan en la COAC. KULLKI WASI."*

En caso de incumplimiento en el plazo de 48 horas, se procederá a demandar la ejecución del pagare y las garantías fijadas en el crédito; señalando en su contra y de los garantes por la vía Ejecutiva y en consecuencia, próximamente le llegará la CITACIÓN del Juzgado respectivo.

Atentamente,

ABOGADO

Mat. Prof. .... Foro de Abogados de .....

Recibe: ..... Fecha y hora de entrega: .....

FIRMA DEL DEUDOR

Riobamba a 10 de Mayo 2018

**COMPROMISO DE PAGO POR EL CLIENTE**

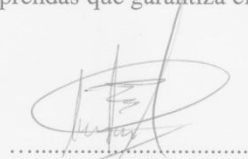
**DEUDOR:** MALAN MUÑOZ MARIA MARTINA N<sup>o</sup> Cuenta 102999 reconozco el préstamo contraído con la **COOPERATIVA KULLKI WASI**. Por un valor de. \$450 dolares , de los cuales tengo vencido 2 .cuotas consecutivas por un valor de \$460 mas mora y notificaciones, por lo cual me comprometo a pagar a la Cooperativa de acuerdo al seguimiento cronograma.

FECHA DE PAGO	MONTO A PAGAR
17/09/16	\$460.00

En caso de incumplir al presente compromiso de pago, me someteré al cobro judicial correspondiente así como a la entrega de las prendas que garantiza el crédito.



**Firma del cliente**  
MALAN MUÑOZ  
MARIA MARTINA  
C.I. 060244196-6



**Responsable**  
VALENTE MALAN  
CARMEN  
C.I. 060425282-5

Numero de celular.. 0986913940

José Mariño  
**ASESOR DE CREDITO**  
Oficina: Riobamba  
Dirección: Juan Montalvo entre Chile y Colombia  
Teléfono: (03)2964 455  
Celular: 0988037934





Ing. Isaac Jonathan Charco Cujilema  
 Dto. Cobranzas Judiciales y Extrajudiciales



Juan Montalvo y Villarroell esquina.  
 Celular: 0995299297

Correo Electrónico: manuchilenoverdugo@hotmail.com

Riobamba a 07 de Mayo del 2018

Señor Deudor: Hondo Calderón Angel Orlando  
 Señor Garante: \_\_\_\_\_

Riobamba.

En calidad de **DEUDOR** con la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KULLKI WASI " LTDA.**, por encontrarse adeudando de plazo vencido 100 letras correspondientes a su crédito, en un monto de \$ 4300 hasta 07 de Mayo del 2018 más intereses y valor por la notificación judicial, por lo que le hago conocer lo siguiente:

En repetidas ocasiones se le ha insistido, verbalmente y por escrito, para que comparezca con la finalidad de no encontrarse en problemas litigiosos y no proceder con el trámite legal por la falta de pago del crédito adeudado por usted, pero como se evidencia claramente su falta de interés para cancelar la obligación existente con la Institución, **COMPAREZCO ANTE USTED PARA MANIFESTARLE QUE ESTA ES LA ULTIMA NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL QUE RECIBIRÁ, PUESTO DE QUE EN EL CASO DE QUE NO PAGUE LO ADEUDADO, INMEDIATAMENTE USTED Y SUS GARANTES SERÁN DEMANDADOS EN LOS PRÓXIMOS DÍAS MEDIANTE JUICIO EJECUTIVO EN EL CUAL SE SOLICITARÁ:**

- **SECUESTRAR** con la intervención de un Alguacil, depositario Judicial e incluso la Fuerza Pública, los bienes enseres y electrodomésticos de su domicilio.
- **INSCRIBIR EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD** una orden de prohibición de enajenar sus bienes, limitando así su propiedad, con lo que no podrá venderlos o hipotecarlos.
- **RETENER EL DINERO** que usted posee en un banco, cooperativa o institución financiera, sin que pueda hacer uso ni disponer de sus fondos, medidas que podría afectar la estabilidad económica, laboral frente a sus familiares, amigos, vecinos y ciudadanía en general.
- **INCREMENTAR** los valores con los judiciales, tasas y honorarios profesionales.

No obstante, este **INMINENTE** se puede evitar por usted si dentro de **24h00** horas se acerca a mi oficina jurídica ubicada las oficinas **DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KULLKI WASI " LTDA.**, ubicada en las calles Juan Montalvo y Villarroell esquina 2do piso para llegar a un acuerdo para el pago de la totalidad de lo adeudado, caso contrario asumiré que usted no tiene la intención de cumplir con la obligación, y será citado ya directamente para el juicio por el funcionario del Juzgado correspondiente y se ejecutará las medidas cautelares en su contra.

Si es su intención de cancelar su obligación estará evitando que la deuda se incremente, con los gastos judiciales, tasas y honorarios profesionales y podrá ser rehabilitado en la Central de Riesgo, con lo que volverá a ser sujeto de crédito dentro del sistema comercial, bancario y financiero nacional.

Espero merecer su propia y favorable atención

Atentamente  
 Ing. Isaac Charco.  
 DEPARTAMENTO DE COBRANZAS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES  
 COAC. KULLKI WASI Ltda.  
 Celular: 0995299297/0990391955

*Propongo Abonar \$3000 Hasta  
 el Sabado 19/05/2018, y  
 el Restante Para Junio con  
 Rebaja de Intereses de  
 \$400,00.*

0603938697